

บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของ  
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการจัดการการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2556

**Roles and problems in Quality Education Promoting of the Office of  
Quality Assurance in Private University in Bangkok and Its Vicinity**



**NUMPUNG AIMPALUD**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for the Degree of Master of Education**

**Department of Education Management**

**College of Education Sciences, Dhurakij Pundit University**

**2013**

หัวข้อวิทยานิพนธ์	บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงาน ประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อผู้เขียน	น้ำผึ้ง เอี่ยมปลัด
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สินธวา ความดิษฐ์
สาขาวิชา	การจัดการการศึกษา
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประชากรคือ มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 35 แห่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 70 คน เครื่องมือคือแบบสอบถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น .9767 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการวางแผน คือ มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน ด้านการปฏิบัติตามแผน คือ การแจ้งให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันรับทราบแผนการดำเนินงาน ด้านการตรวจสอบ คือ การจัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด และด้านการพัฒนาปรับปรุง คือ การนำผลการวิเคราะห์จากการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะวิชา ระดับสถาบันและจาก สมศ. ส่งให้คณะวิชา/หน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบรับทราบเพื่อนำไปพัฒนา/ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานในปีการศึกษาต่อไปตามเวลาที่กำหนด

ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการวางแผน คือ ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่พร้อมใช้และสามารถเชื่อมโยงกัน

ได้ ด้านการปฏิบัติตามแผน คือ การจัดส่งรายงานการประเมินตนเองให้คณะกรรมการประเมิน  
คุณภาพการศึกษาภายในล่วงหน้าก่อนการตรวจเยี่ยม ด้านการตรวจสอบ คือ การติดตามผลการ  
ดำเนินงานของตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และด้านการพัฒนาปรับปรุง คือ การติดตามผล  
การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำเสนอคณะกรรมการ  
ประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณา

Thesis Title	Roles and problems in Quality Education Promoting of the Office of Quality Assurance in Private University in Bangkok and Its Vicinity
Author	Numpung Aimpalud
Thesis Advisor	Professor Dr. Paitoon Sinlarat
Co-Thesis Advisors	Assistant Professor Dr. Sinthawa Khamdit
Department	Education Management
Academic Year	2013

### ABSTRACT

The purpose of this study was to study roles and problems in quality education promotion of the Office of Quality Assurance in private university in Bangkok and Its vicinity. The population was 35 private higher education institutions in Bangkok and its vicinity. 70 administrators and officers were selected with a purposive sampling method as samples. The five rating scales questionnaire with 0.9767 reliability was employed as data collection tool. The statistical analysis used were average, standard deviation, and percentage.

The research found that roles in promoting quality assurance that were ranked highest factor in each aspect were (1) Planning aspect - there was an assigned quality assurance committee at the organizational level (2) Plan Implementation aspect- the quality assurance action plan was informed to the quality assurance committee, (3) Check-the self-assessment report was submitted to the Office of Higher Education Commission, the Ministry of Education within the scheduled time, and, (4) Development and Improvement aspect- the analysis of the internal and external assessment's results were submitted to faculties departments or committees in order to develop and improve their strategic and action plans for the next academic year within the scheduled time.

The problems in promoting quality assurance that got the highest rank in each aspect were , firstly, information system that supported quality assurance practices in Planning aspect. Secondly, for Plan Implementation aspect, submission of self-assessment report to an internal auditor committee prior to the assessment day was mentioned . Thirdly, performance monitoring for all indicators should be exercised at least twice a year. Lastly, Development and Improvement

Aspect, monitoring of the educational improvement plan should be executed at least twice a year, then, reporting to the quality assurance committee.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สิ้นลาร์ตัน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สินธะวา คามดิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ให้การชี้แนะ คำปรึกษาทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จมีความถูกต้องใช้เป็นเอกสารอ้างอิงได้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เทือน ทองแก้ว ดร.ประภาศรี พรหมประกาย ดร.ภริณี ฤทธิเดช อาจารย์อุษาโรจน์ ศิริโจชูโบโรโต และอาจารย์สุวิ สุนาลัย ผู้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือสำหรับใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยต่างๆ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยสามารถประมวลผลการวิจัยได้สำเร็จเป็นข้อมูลนำไปศึกษาใช้อ้างอิงหรือศึกษาต่อได้

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ที่ให้ทุนการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาจนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์วัลย์ สัตยรักษ์วิทย์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ดร.สุนทรี ศาสตรสาระ ประธานกรรมการบริหารคุณภาพ และอาจารย์อุษาโรจน์ ศิริโจชูโบโรโต ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารที่ผู้วิจัยสังกัดที่ให้โอกาสและสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้รับการศึกษาต่อ และขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่เป็นกำลังใจเป็นอย่างดีทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จ

น้ำผึ้ง เอี่ยมปลัด

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 คำถามการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา.....	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31



สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิจัย.....	32
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	33
4.2 ผลการวิเคราะห์บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล .....	35
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล .....	42
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านบทบาทและปัญหา ในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล.....	49
5. สรุปผลการวิจัย.....	52
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	52
5.2 การอภิปรายผล.....	55
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	58
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	66
ก หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ.....	67
ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ.....	70
ค แบบสอบถาม.....	72
ง ค่า IOC.....	81
จ Reliability.....	88
ประวัติผู้เขียน.....	90

สารบัญตาราง

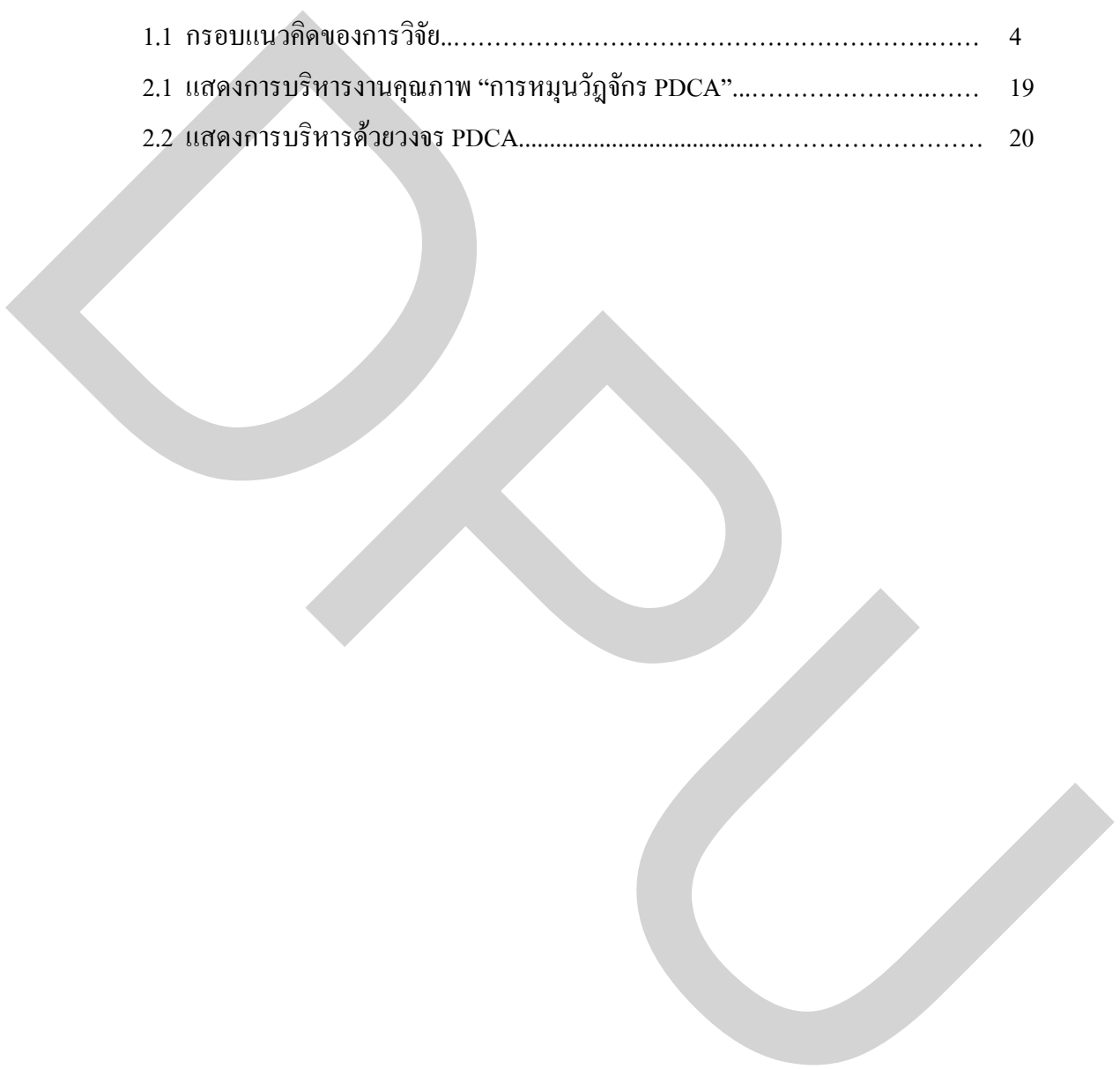
ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และสถานที่ตั้งของสถาบัน.....	33
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ จำแนกตาม ด้านการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และ และการพัฒนาปรับปรุง.....	35
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ ด้านการวางแผน.....	36
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติตามแผน.....	38
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ.....	40
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ ด้านการพัฒนาปรับปรุง.....	41
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาในการส่งเสริม การประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตาม ด้านการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง.....	42
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงาน ในการส่งเสริม การประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการวางแผน.....	43
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงาน ในการส่งเสริม การประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการปฏิบัติตามแผน.....	45
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงาน ในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการตรวจสอบ.....	47
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงาน ในการส่งเสริม การประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการพัฒนาปรับปรุง.....	48

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ความถี่ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านบทบาทและ ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบ และด้านการพัฒนาปรับปรุง.....	49

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
2.1 แสดงการบริหารงานคุณภาพ “การหมุนวัฏจักร PDCA”.....	19
2.2 แสดงการบริหารด้วยวงจร PDCA.....	20



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

ในปี 2539 ทบวงมหาวิทยาลัย (ชื่อในขณะนั้น) ได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ และต่อมาทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำเป็นประกาศ เรื่อง ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 และจัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 และในปัจจุบันได้ประกาศกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา พ.ศ. 2553 ประกอบกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2545, น.28-30) กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา สรุปใจความสำคัญว่าให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก กล่าวคือ

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกัน

คุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, น.3) และการประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้เกิดการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาในแต่ละระดับโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ซึ่งดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544 – 2548) เสร็จสิ้นไปแล้ว และได้มีการแก้ไขผ่านมาแล้ว ประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง (พ.ศ. 2549 – 2553) และปัจจุบันอยู่ระหว่างการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สาม (พ.ศ. 2554 – 2558) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, น.3)

จากความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ดังกล่าวข้างต้น สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ได้ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับและเงื่อนไขดังกล่าวนับตั้งแต่มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในปี 2539 จนถึงปัจจุบัน และจากการศึกษา พบว่า การดำเนินงานของสำนักงานประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ บางสถาบันสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานแต่อย่างไรก็ดี ยังมีอีกหลายสถาบันที่ประสบปัญหาในการดำเนินงาน เช่น 1) ปัญหาด้านผู้บริหารยังขาดการกำกับติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตลอดจนไม่เอาใจจริงเอาใจกับการนำเอาผลการตรวจประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ การดำเนินการเพื่อหวังผล คะแนนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน 2) ปัญหาด้านบุคลากร ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มาตรฐานและตัวชี้วัด การชี้แจง ประชาสัมพันธ์ และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพยังไม่กระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม และยังไม่ทั่วทั้งองค์กร มีบุคลากรบางส่วนที่ขาดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (ภวนา กิตติวิมลชัย และคณะ, 2551, น.3) ไม่มีการติดตาม กำกับติดตามการประกันคุณภาพหรือการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดำเนินการเฉพาะช่วงที่มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในเท่านั้น และ 4) การจัดระบบการประสานงานเพื่อการดำเนินงานประกันคุณภาพยังไม่มีการะสิทธิภาพเท่าที่ควร (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2554) ปัญหาดังกล่าว พบว่า สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีไม่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่มีข้อจำกัดบางประการในการดำเนินงานของสำนักประกันคุณภาพการศึกษาทั้งด้านประสิทธิภาพของบุคลากร สถานที่ และงบประมาณ

ตลอดจนรูปแบบวิธีดำเนินงาน อันเนื่องมาจากจำนวนสถาบันใหม่ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเพื่อหาแนวทางแก้ไขและสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาบทบาทและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในฐานะผู้มีความรู้และเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ในระยะต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## 1.3 คำถามการวิจัย

1. บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นอย่างไร
2. ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลควรเป็นอย่างไร
3. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีข้อเสนอแนะเป็นอย่างไร

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

### 1.4.1 ด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น

### 1.4.2 ด้านตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้กำหนดตัวแปรในการศึกษา คือ

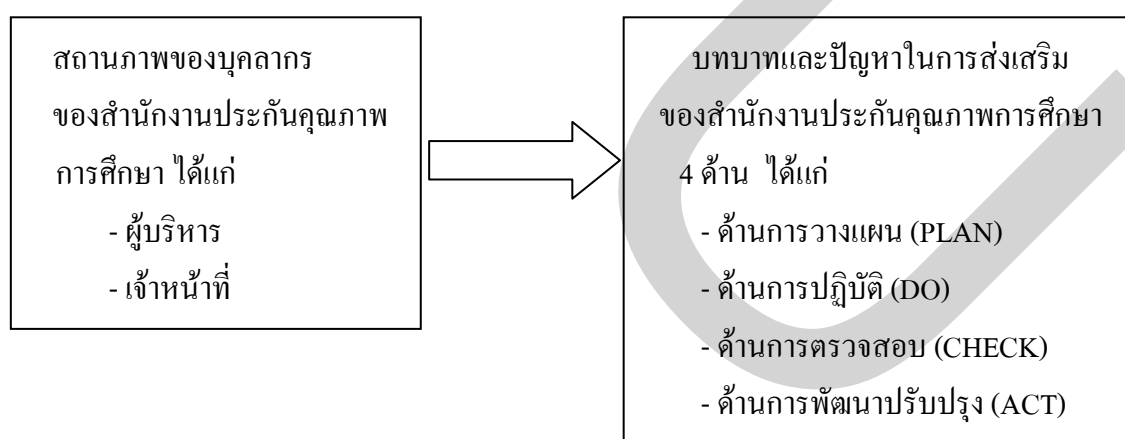
1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ บทบาทและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบ และด้านการพัฒนาปรับปรุง

## 1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบบทบาทและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ผลการวิจัยครั้งนี้นำไปสู่การเสนอแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง การทำหน้าที่ของสถาบันให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากร โดยมีการวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจนการปฏิบัติตามแผนการตรวจสอบประเมินผล และ การพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยงาน 4 ด้าน ดังนี้

**ด้านการวางแผน** หมายถึง การกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนและปฏิบัติได้ และกำหนดเป้าหมาย ทิศทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันประกอบด้วยโครงสร้างของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

**ด้านการปฏิบัติตามแผน** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกคนสามารถให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานและบุคลากรของสถาบันในเรื่องการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และสามารถตีความตัวบ่งชี้ต่าง ๆ อย่างถูกต้องชัดเจน

**ด้านการตรวจสอบ** หมายถึง คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ตรวจสอบระบบและกลไกของการดำเนินงาน รวมทั้งผลการปฏิบัติงานว่าได้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่ หากมีปัญหาหรือจุดอ่อนของการดำเนินการ ควรได้มีการค้นหาสาเหตุและวางมาตรการการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

**ด้านการพัฒนาปรับปรุง** หมายถึง การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการวางมาตรการปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินการเพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ มาตรการดังกล่าวควรเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนการดำเนินการ ของปีต่อไป

**การประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง การวางแผนและการปฏิบัติของหน่วยผลิตที่มุ่งจะผลิตสิ่งที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงกับความมุ่งหวังของสังคม

**การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา** หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

**สถาบันอุดมศึกษาเอกชน** หมายถึง มหาวิทยาลัย วิทยาลัย และสถาบันในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 35 แห่ง (รายชื่อในบทที่ 3)

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้อำนวยการหรือผู้จัดการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

**มาตรฐานการศึกษา** หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่งและเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา

**องค์ประกอบคุณภาพ** หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสถาบันที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ การผลิตบัณฑิต กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การบริหารและการจัดการ การเงินและงบประมาณ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน

**ประสิทธิผล** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันเวลาเพื่อให้ได้ผลผลิต

**การรับรองมาตรฐาน** หมายถึง การให้การรับรองผลการทำการประเมินคุณภาพภายนอกของผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณลักษณะ และคุณภาพที่พึงประสงค์ตามหลักเกณฑ์ และมาตรฐานที่สำนักงานกำหนด

**ระบบและกลไก** หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่าง ๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย การสร้างและพัฒนาระบบและกลไกจัดเป็นขั้นตอนหนึ่งในการควบคุมคุณภาพการศึกษาเพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ

**การกำกับดูแล** หมายถึง การควบคุมและกำกับให้หน่วยงานที่อยู่ภายใต้การทำงานกำกับดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนการทำงานที่ได้วางแผนไว้ และมีกระบวนการแห่งการกำกับดูแลและการควบคุมจากภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อป้องกันการดำเนินงานไม่ให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

**การสรุปผล** หมายถึง เป็นการหาเพื่อหาข้อความรู้และข้อความจริงจากตัวเลขหรือข้อมูลเชิงคุณภาพ ตลอดจนกระบวนการทางสถิติที่ได้ โดยมีหลักในการแปลผลและการสรุปผลข้อมูลคือ จะต้องแปลผลและสรุปผลให้อยู่ภายในขอบเขตของข้อมูล และจุดมุ่งหมายของการวิจัยเป็นหลัก ไม่ควรจะแปลผลหรือให้ข้อสรุปที่บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือใช้อคติส่วนตัวเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย และสำหรับการอภิปรายผล เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยต้องนำหลักการ ทฤษฎี กฎเกณฑ์ ตลอดจนผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการอภิปรายผล ส่วนการเสนอข้อเสนอแนะเป็นการชี้แนะทางการนำผลการวิจัยไปใช้ และเสนอปัญหาวิจัยว่า ควรจะทำเรื่องใดต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้จัดลำดับตามสาระ ดังนี้

#### 2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา

##### 2.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพ

##### 2.1.2 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

##### 2.1.3 ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

##### 2.1.4 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

##### 2.1.5 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

##### 2.1.6 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ PDCA

#### 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา

##### 2.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

##### 1) ความหมายของคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพมีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

กรมอาชีวศึกษา (2544, น.1) ให้ความหมายว่า “คุณภาพ” หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณสมบัติตรงตามเป้าหมายได้มาตรฐานตามเกณฑ์ของหลักสูตรและความต้องการของตลาดแรงงาน และหมายถึงกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มีการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพเป็นระบบและแบบแผนที่ดี

วรภัทร์ ภูเจริญ (2541, น.11) ให้ความหมายว่า “คุณภาพ” คือ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้เกี่ยวข้องในที่นี้ได้แก่ ผู้ปกครอง นักเรียน ชุมชน รัฐบาล สถาบันทางสังคม

พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ (2545, น.1) “คุณภาพของคน” เป็นปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จของการพัฒนาประเทศและ “การศึกษา” เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคนให้มีคุณภาพการจ้ด

การศึกษาที่มีคุณภาพ จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงได้กำหนดให้มี “ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา” เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยที่ “ครู” เป็นปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จของการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นครูจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพสามารถวิเคราะห์ระบบและกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาได้สามารถกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาได้ และสามารถดำเนินการให้เกิดคุณภาพการศึกษตามบทบาทหน้าที่ของครูในระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก พร้อมทั้งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง เป็นการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานของการศึกษาให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการ โดยมีการบริหารจัดการหรือกระบวนการที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ เพื่อดำเนินการให้เกิดการรับประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

## 2) ความหมายของการประกันคุณภาพ

วันชัย ศิริชนะ (2537, น.10) ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงซึ่งคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการป้องกันผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง นายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้ รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่ริเริ่มขึ้นภายในสถาบันในอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้

วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2542, น.1) กล่าวว่า ประกันคุณภาพ หมายถึง การวางแผนและการปฏิบัติของหน่วยผลิตที่มุ่งจะผลิตสิ่งที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ดังนั้น การประกันคุณภาพทางการศึกษาจึงเป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงกับความมุ่งหวังของสังคม

อุทุมพร จามรมาน (2545, น.2) กล่าวว่า ประกันคุณภาพ หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่เจ้าของเงินว่า ทุกคนในหน่วยงานทำงานดี มีประสิทธิภาพ (Efficiency) เพื่อผลผลิตของหน่วยงานจะได้มีคุณภาพมากขึ้น

อุไรพรรณ เจนวานิชยานนท์ (2545, น.46-51) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกิจกรรมที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในประเทศไทย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อแสดงศักยภาพในการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามมาตราที่ 47 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษา

แห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่เหมาะสม

วิจิตพานี เจริญขวัญ (2545, น.33-42) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง การระบุความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ (2543, น.34-42) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมที่มีการทำเป็นระบบหรือมีการวางแผน เพื่อการสร้างความเชื่อมั่นอย่างเหมาะสมว่าผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการเป็นไปตามความต้องการที่ระบุไว้

อำพล นววงศ์เสถียร (2552, น.47-61) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึงการที่สถาบันหรือผู้ให้บริการการศึกษาได้ตั้งเป้าหมายและวัดผลจากเป้าหมายเหล่านั้น ซึ่งได้แก่ กระบวนการในการตรวจสอบเนื้อหาวิชาเทคนิคการเรียนการสอน ทรัพยากรในการจัดการเรียนการสอน และบริการที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน โดยพิจารณาว่าได้ประสมประสานสิ่งเหล่านี้เข้าด้วยกันกับสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนและทำให้สามารถแน่ใจได้ว่า กระบวนการเรียนการสอนดังกล่าวเกิดสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาแก่ผู้เรียน

ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ (2543, น.75-78) การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมที่มีการทำเป็นระบบหรือมีการวางแผนไว้ เพื่อการสร้างความเชื่อมั่นอย่างเหมาะสมว่าผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการเป็นไปตามความต้องการที่ระบุไว้ การนำเอาการประกันคุณภาพมาใช้ในการศึกษา จะต้องทำความเข้าใจในเบื้องต้นก่อนว่ากำลังจะประกันคุณภาพของอะไร คุณภาพของบัณฑิตซึ่งถือว่าเป็นผลิตภัณฑ์ของสถาบัน การศึกษา และรับประกันกับใครนั้นคือต้องการทราบว่าลูกค้าหรือผู้ที่เรากำลังจะรับประกันผลผลิตของเราเป็นใคร ถ้าผลผลิตคือ บัณฑิต ลูกค้าก็คือผู้ใช้บัณฑิต ถ้าผลผลิตเป็นบริการ ลูกค้าก็คือนิสิต/นักศึกษาที่เข้าเรียนในสถาบันนั้น ๆ เหตุที่ต้องแยกเพราะการออกแบบระบบการประกันคุณภาพจะแตกต่างกัน แบบแรกสถาบันการศึกษาเปรียบเทียบกับเหมือนอุตสาหกรรมการผลิต ส่วนแบบหลังสถาบันการศึกษา คือ ธุรกิจบริการ และเมื่อจำแนกได้แล้วว่าลูกค้าเป็นใคร การออกแบบระบบประกันคุณภาพจะเริ่มด้วยการกำหนดลักษณะสมบัติของผลผลิตให้ลูกค้าทราบว่ากำลังจะซื้อผลผลิตที่มีลักษณะอย่างไร จากนั้นจะทำการออกแบบระบบที่จะจัดการให้สามารถผลิตผลตามที่ระบุไว้กับลูกค้า

ธเนศ ขำเกิด (2541, น.174-176) การประกันคุณภาพ หมายถึง ระบบที่สร้างความมั่นใจ ความพึงพอใจต่อสังคม ผู้ปกครอง ลูกค้า ว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการวางแผนหรือกลไกใดๆ เพื่อดำเนินการประกันคุณภาพการ เพื่อให้สังคมเกิดความเชื่อมั่น และสอดคล้องกับพันธกิจ นโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกอย่างเหมาะสม

### 3) ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

อภิญา ตันศิริ (2541, น.27-33) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การปฏิบัติการต่าง ๆ ของโรงเรียนที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่องสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่า สามารถจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และผู้จบการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานตามจุดหมายของหลักสูตร

เกษม วัฒนชัย (2543, น.5) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติ หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้กำหนดไว้ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า จะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การรับประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดความเชื่อมั่นจาก สังคม ผู้ปกครอง นักศึกษา ว่านักศึกษาจะได้รับบริการที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

#### 2.1.2 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

ชุมศักดิ์ อินทร์รัชย์ (2547, น.186-187) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพย่อมทำให้ทรัพยากรมนุษย์มีศักยภาพ มีคุณภาพสังคมที่มีประชากรมีความรู้คู่คุณธรรมย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ ดังนั้นต้องอาศัยมาตรฐานที่กำหนดขึ้นอย่างมีทิศทางและเป้าหมายที่พึงประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษาจึงมีความสำคัญดังนี้

1. ให้สถานศึกษามีแนวทางการปฏิบัติงานและพัฒนาอย่างมีทิศทางที่ชัดเจนรู้ว่าเป้าหมายที่ต้องการให้ผลผลิตมีคุณภาพในระดับสูงสุด และเป็นที่น่าพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ เพราะมีการจัดประกันคุณภาพทั้งปัจจัยตัวป้อน กระบวนการและผลผลิต
3. ทำให้สถานศึกษามีระบบการบริหารคุณภาพ ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ โดยอาศัยกระบวนการ เช่น การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการพัฒนา
4. ทำให้สถานศึกษาบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และประหยัดทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ ประหยัดคน ประหยัดงบประมาณ ประหยัดเครื่องมือ อุปกรณ์ และประหยัดเวลา ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของผลผลิตอีกด้วย

5. ทำให้ชุมชนหรือสาธารณชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสถานศึกษาอย่างโปร่งใส และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานศึกษาของชุมชนได้

พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ (2545, น.3-4) ได้กล่าวว่า โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว คือ คุณภาพของคน ดังนั้น การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้สัถยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษามีประโยชน์ต่อการบริหารการศึกษา และมีความจำเป็นต้องดำเนินการให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้มาตรฐานที่พึงประสงค์และต้องพัฒนาไปจนถึงมาตรฐานสูงสุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องรักษาความคงอยู่ของมาตรฐานนั้นไว้ให้ได้ตลอดไป

### 2.1.3 ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2545, น.2) ได้กล่าวถึง ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จำแนกเป็น 2 ส่วน การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก ดังนี้

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถาบันเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันนั้น เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

2. การประกันคุณภาพจากภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก ที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันว่า สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ

พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์ (2545, น.5) ได้กล่าวถึง ระบบการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ระบบการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น สถานศึกษาจะต้องพัฒนาระบบการประกัน



คุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงหลักการ และกระบวนการดังต่อไปนี้ หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษามี 3 ประการ คือ

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหาย โดย เป้าหมายสำคัญอยู่ที่ การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

2. การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ 1. ต้องทำให้การประกันคุณภาพ การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนใน สถานศึกษาไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษา โดย สถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผนตรวจสอบ ประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่มีความโปร่งใสและมีจิตสำนึกในการ พัฒนาคุณภาพการทำงาน

3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหาร ครู อาจารย์และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษา โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผลพัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้ สถานศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของ ผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

พลุทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์ (2545, น.14) ได้กล่าวถึง ระบบการ ประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง ระบบการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการ ประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

สรุปได้ว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ระบบการประกันคุณภาพ การศึกษามี 2 ระบบ คือ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายนอก ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง การติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบระบบการทำงานภายในสถานศึกษา และระบบการประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง ระบบการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจาก ภายนอก

#### 2.1.4 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2545, น.4) ให้ความเห็นว่า การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่จะยกมาตรฐานของสถานศึกษาต่าง ๆ ที่ยังไม่เข้าใจมาตรฐานผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานโดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษาป้อนกลับมาเพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ร่วมกันสนับสนุนและพัฒนาสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้โดยมีความเชื่อว่า ถ้ากระบวนการประกันคุณภาพมีการวางระบบอย่างถูกต้องแล้วคุณภาพที่ดีก็จะตามมาด้วย

ซุมศักดิ์ อินทร์รัชย์ (2547, น.188-193) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพวิเคราะห์ตามกระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการควบคุม และ 3) ด้านการปรับปรุง ดังนี้

1. การวางแผนควบคุม (Quality Planning) เป็นการสำรวจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ความคาดหวังที่ต้องการให้ผลผลิตมีคุณภาพและส่งผ่านไปยังฝ่ายผลิต

2. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลผลิต เปรียบเทียบกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและพยายามแก้ไขปัญหาค้นพบ

3. การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) เป็นกระบวนการนำกลไกต่าง ๆ มาเพื่อปรับปรุงพัฒนางานให้ได้มาตรฐานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากร การมอบหมายให้จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพ การฝึกอบรมและการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสถานศึกษาต้องสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่าผู้เรียนมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้นการดำเนินงานประกันคุณภาพจึงมีหลักการ ดังนี้

1. ยึดหลักความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายสูงสุด ผู้เรียนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และเป็นที่ยอมรับของสังคมในระดับมาตรฐานสากล

2. ยึดหลักการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องจะต้องอาศัยการร่วมคิดร่วมทำกิจกรรมและร่วมประเมิน เช่น ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชนหรือบุคคลที่สนใจได้มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ

3. ยึดหลักมาตรฐาน (Standard-Based Quality) เช่น ISO, 5ส, QC, TQM, QA หรือมาตรฐานที่หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ กำหนดขึ้น

4. ยึดหลักการตรวจสอบและการรายงาน เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบและมีการรายงานความก้าวหน้า การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน

5. ยึดหลักความไว้วางใจและการยอมรับ เพื่อให้การประเมินตรงกับสภาพที่แท้จริง ทุกคนที่เกี่ยวข้องต้องให้ความไว้วางใจต่อผู้ประเมินและยอมรับผลการประเมิน ดังนั้นการประเมินจึงต้องกระทำทั้งการประเมินภายในและการประเมินภายนอก

6. ยึดหลักการประสานงาน การประกันคุณภาพต้องประสานกับหลายฝ่ายเพื่อร่วมมือกัน เป็นการบริหารทั้งองค์การ โดยเน้นการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของทุกคนให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกทุกคนในสถานศึกษา

7. ยึดหลักการบริหาร โดยองค์คณะบุคคลหรือทีม มีการจัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ คณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ตามลักษณะงานซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งภายในลงไปได้ มีการจัดระบบอำนาจหน้าที่ชัดเจน เช่น จัดทำคู่มือคุณภาพ คู่มือขั้นตอนการทำงาน คู่มือการทำงาน และการบันทึก เป็นต้น

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาต้องมีหลักในการปฏิบัติเพื่อเป็นกรอบในการจัดการและช่วยในการตัดสินใจเพื่อสร้างประสิทธิภาพในสถาบันการศึกษา จากแนวคิดและหลักการที่นำมาประกอบนี้ทำให้เห็นว่าการประกันคุณภาพทางการศึกษาจะต้องอาศัยการทำงานอย่างมีระบบและเป็นกระบวนการต่อเนื่องสถานศึกษาต้องกำหนดระบบหรือกระบวนการให้เหมาะสมกับสภาพของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการกำหนดเป้าหมาย เกณฑ์ และตัวบ่งชี้ต่าง ๆ หรือสร้างคุณภาพของผลงาน

สมศักดิ์ สินธุระเวช (2541, น.35-36) ได้เสนอกรอบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาไว้เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานดังนี้

### 1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

#### 1.1 การกำหนดมาตรฐาน ได้แก่

1.1.1 จัดทำมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับท้องถิ่นและมาตรฐานกลาง โดยคณะกรรมการสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์ ผู้ปกครอง และประชาชน

1.1.2 จัดทำข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

#### 1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา ได้แก่

1.2.1 พัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนากระตุนใจให้ ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาตนเองมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

1.2.2 สร้างจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานให้เห็นว่า การปรับปรุงคุณภาพจะต้องปรับปรุงอยู่เสมอ และเป็นหน้าที่ของทุกคน

1.2.3 เข้าเป็นสมาชิกของชมรมหรือสมาคมทางวิชาการ

1.2.4 จัดทำธรรมเนียมสถานศึกษา

1.2.5 พัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นและสื่อการเรียนการสอน

1.2.6 บริหารคุณภาพโดยมุ่งเน้นผลผลิต ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน โดยอาศัยกระบวนการดังนี้

- 1) ระบบควบคุมคุณภาพ มีการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง (PDCA)
- 2) มีการทำงานเป็นมาตรฐาน โดยควบคุมกระบวนการตามเอกสารคู่มือที่จัดทำขึ้น ได้แก่
  - คู่มือนโยบาย
  - คู่มือขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ
  - คู่มือการทำงานหรือแผนการสอน
- 3) ต้องให้ทุกคนในสถานศึกษามีส่วนร่วม
- 4) มีการทำงานเป็นทีมหรือเป็นคณะทุกระดับ ซึ่งส่งผลต่อการสร้างขวัญ กำลังใจและเจตคติที่ดี

1.2.7 พัฒนาระบบสารสนเทศของสถานศึกษา

1.2.8 ระดมความร่วมมือจากชุมชนและเอกชน

**2. การตรวจสอบคุณภาพ** หรือการทบทวนคุณภาพภายใน มีการดำเนินการดังนี้

2.1 สถานศึกษาทบทวนคุณภาพภายในทุกปี

2.2 นำผลการทบทวนคุณภาพมาดำเนินการปรับปรุงให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด

กำหนด

**3. การประเมินคุณภาพ** สถานศึกษากำหนดให้มีการประเมินความก้าวหน้า มีการประเมินโครงการ แผนงาน แล้วนำผลมาพัฒนา จัดให้มีการประเมินคุณภาพจากภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานต่อไป

สรุปได้ว่าการประกันคุณภาพมีขอบข่ายตามกระบวนการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมิน เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ผลที่ได้รับ ได้แก่ คุณภาพของผลผลิตหรือผู้เรียน เป็นที่ยอมรับของสังคม

2.1.5 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2545, น.4) ได้กล่าวถึง ความหมายของการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาไว้ดังนี้

1. การระบุดูประสงค์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/คณะวิชา/ภาควิชา/หลักสูตรอย่างชัดเจน และสื่อสารกันรู้เรื่อง

2. กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการประเมิน กระบวนการให้บริการ เป็นกระบวนการที่โปร่งใส และได้รับการยอมรับจากคนในหน่วยงาน นอกจากนี้ทุกคนรู้เรื่องนี้เป็นอย่างดี

3. คนในหน่วยงานรู้ว่า บทบาทและหน้าที่ของตนคืออะไร และทุกคนรู้ว่าใครทำอะไร

4. หน่วยงานให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” อย่างชัดเจน สามารถวัดได้ และมีหลักฐานที่เชื่อถือได้

5. เป็นตัวชี้ว่าทุกอย่างดำเนินงานไปตามแผนมีความชัดเจน เมื่อมีสัญญาณว่า บางสิ่งบางอย่างกำลังจะผิดพลาดได้มีการแก้ไขทัน และได้เตรียมหา ทางออก ทางแก้ไขความผิดพลาดได้ล่วงหน้า

ทบวงมหาวิทยาลัย (2544, น.5) ได้กล่าวไว้ว่า

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษาทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริง ทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7. คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐาน การอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ

ระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้อำนาจเป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8. กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มี มาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

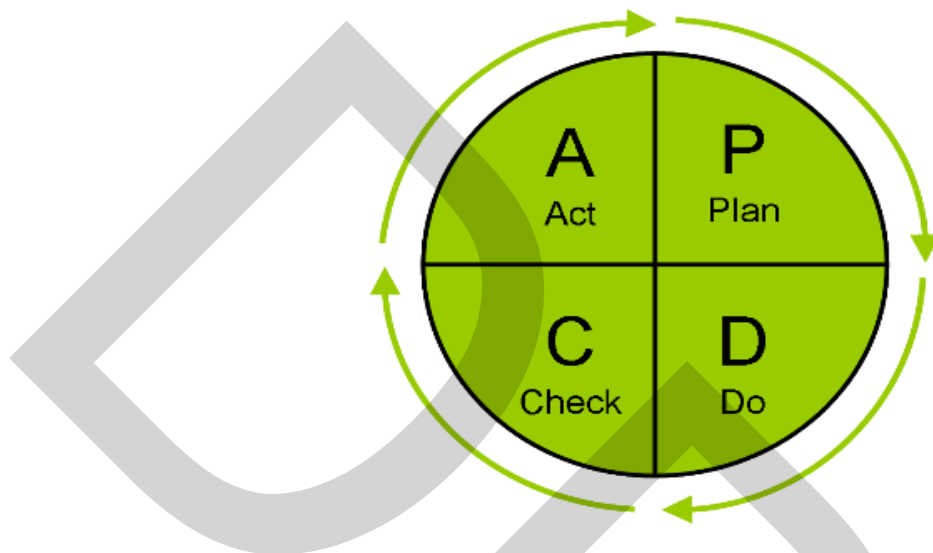
9. กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาจะยึดหลักการให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) และควมมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (institutional autonomy) เพื่อควมมีคุณภาพภายในสถาบันอย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่จะรับ การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากภายนอก ซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) ความสมดุลของหลักการดังกล่าว คือ แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่พึงประสงค์

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดทำแผนที่ ระบุวัตถุประสงค์ และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร จัดการ การเรียนการสอน การประเมิน และการให้บริการ ที่มีคุณภาพ และมีข้อผิดพลาดน้อยและสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายใน และภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ

#### 2.1.6 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ PDCA

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540, น.212) ได้ให้ความหมายและความสำคัญ ของวัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) หมายถึง ระบบการบริหารที่มีคุณภาพเป็นที่รู้จักแพร่หลายระบบหนึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการวางแผน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อสามารถนำไปสู่การปฏิบัติ (Plan) การปฏิบัติตามแผน คือ ลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ (Do) การตรวจสอบหรือการประเมิน คือ ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ (Check) การพัฒนาปรับปรุง คือ

การนำผลการประเมินย้อนกลับไปปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (Action) การใช้วัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง ต้องดำเนินการอย่างมีวินัย ให้ครบวงจรหมุนเวียนไปไม่มีหยุด ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงการบริหารงานคุณภาพ “การหมุนวัฏจักร PDCA”

ที่มา: วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540, น.212)

บรรจง จันทมาศ (2547, น.7-8) กระบวนการ PDCA เป็นขั้นตอนที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุด คือ Plan-Do-Check-Act สำหรับรายละเอียดของการทำงานแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** เตรียมแผนงาน (Plan) ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญต้องนำมาพิจารณา คือ

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน และกำหนดคุณลักษณะที่จะใช้ควบคุมลงไปด้วย
2. กำหนดเป้าหมายที่สามารถวัดได้
3. กำหนดวิธีการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
4. กำหนดว่า จะทำอะไร ที่ไหน โดยใคร เมื่อไหร่ และด้วยวิธีใด คือ 5 W 1 H (What

Where When Why and How)

**ขั้นตอนที่ 2** ลงมือปฏิบัติตามแผนงาน (Do)

1. ทำการศึกษาและฝึกอบรมให้เข้าใจวิธีการทำงานในแต่ละครั้ง
2. ลงมือปฏิบัติตามวิธีการที่กำหนดไว้
3. เก็บข้อมูลถึงคุณพาลักษณะทางคุณภาพ ตามวิธีการที่กำหนดไว้

**ขั้นตอนที่ 3** ตรวจสอบผลการปฏิบัติ (Check) เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน และประเมินผล

1. เพื่อตรวจสอบดูว่างานที่ได้เป็นมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ เปรียบเทียบกับเป้าหมาย
2. ตรวจสอบดูว่าค่าที่ได้วัดได้ และผลการทดสอบตรงตามมาตรฐานหรือไม่
3. ตรวจสอบว่าลักษณะจำเพาะทางคุณภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายหรือไม่อย่างไร

**ขั้นตอนที่ 4** ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Action) จากผลการตรวจสอบถ้าพบว่ามีปัญหาที่มีข้อบกพร่องขึ้น งานที่ได้ไม่ตรงกับเป้าหมาย หรือทำไม่ได้ตามแผน ให้ปฏิบัติตาม แก้ไขตามลักษณะของปัญหาที่ค้นพบ คือ

1. ต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ ถ้าผลงานที่ได้รับมีการเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย
2. ถ้าพบความผิดปกติใด ๆ ที่สอบสวน ค้นหาสาเหตุ แล้วทำการป้องกันแก้ไข เพื่อมิให้ความผิดปกติเกิดซ้ำอีก
3. พัฒนาระบบหรือปรับปรุงวิธีการทำงานนั้น ๆ การบริหารด้วยวงล้อ PDCA ทั้ง 4 ขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ไม่สิ้นสุด จึงเหมือนการหมุน วงล้อแบบการพัฒนา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงการบริหารด้วยวงจร PDCA

ที่มา: บรรจง จันทมาศ (2547, น.7-8)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553, น.19-20) ได้ให้ความหมายขั้นตอนตามระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วย กรณีที่มีเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัว



บ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการประกาศให้ทุกหน่วยงานในสถาบันได้รับทราบและ ฝึกอบรมโดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษา เพราะต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือ เดือนที่ 1 - เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน-เดือนพฤษภาคม ปีถัดไป)

C = ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบัน ระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม ของปีการศึกษาถัดไป

A = วางแผนพัฒนาปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการ บริหารของสถาบันอุดมศึกษาเสนอแนะผลการประเมินของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

สรุปได้ว่า การบริหารวงจรคุณภาพ หมายถึง ด้านการวางแผน คือ การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กำหนดเวลา งบประมาณ และกำลังคน ด้านการปฏิบัติ หมายถึง การลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ตามเวลาที่กำหนด ด้านการตรวจสอบ ติดตามผลตรวจสอบว่าได้ดำเนินการตามแผน มีมาตรฐานตามที่ได้กำหนดไว้ และด้านการพัฒนาปรับปรุง คือ แก้ไขข้อบกพร่องและใช้ในการวางแผนครั้งต่อไป

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 งานวิจัยในประเทศ

กัลยาณี รัตนวราหะ (2556) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติ ด้านการวางแผน ด้านการพัฒนาปรับปรุง และปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการพัฒนาปรับปรุง ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ 2) แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน ควรเริ่มจากการสร้างความรู้ ความเข้าใจทั้งผู้บริหารและบุคลากร ให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการประกันคุณภาพ รวมทั้งพัฒนาฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเพื่อใช้ในการวางแผน เพื่อเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการพัฒนามหาวิทยาลัย ส่วนด้านการปฏิบัติ ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทำงานตาม วงจร PDCA อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มองเห็น ผลผลิตและผลลัพธ์ ที่เป็นผลสำเร็จสืบเนื่องจากการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพ สำหรับด้านการตรวจสอบ ผู้บริหารและบุคลากร ต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์การ

ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ตรงกัน และประการสุดท้าย คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุงผู้บริหารและบุคลากร ต้องตระหนัก เห็นถึงประโยชน์ ทำความเข้าใจการประกันคุณภาพอย่างแท้จริง และให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ถิรนนท์ ปาลี (2553) ศึกษาเรื่อง การประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากร 3 กลุ่ม กลุ่มแรก ได้แก่ ผู้บริหารระดับคณะวิชา สถาบัน สำนัก วิทยาลัย จำนวน 62 คน กลุ่มที่สอง คือ ผู้รับผิดชอบโครงการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย จำนวน 31 คน และกลุ่มสุดท้าย คือ ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาที่มีประสบการณ์ของคณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย จำนวน 31 คน รวมทั้งสิ้น 124 คน ผลการศึกษาสรุปว่า ความสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการ คุณวุฒิประสบการณ์ของคณะกรรมการ การกำหนดแผนดำเนินงานเพื่อเตรียมรับการตรวจประเมิน การนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเป็นแนวทางการพัฒนา การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนภายหลังการประเมินและตรวจสอบ และการเทียบเคียงผลการดำเนินงาน กับหน่วยงานอื่น

นุชนารถ ชื่นจ้อย (2553) ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ 3 ประเด็น ดังนี้ ผลการศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า คณะได้ดำเนินการตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา 6 ด้าน คือ 1) การศึกษาและการเตรียมการ 2) การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา 3) การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ 4) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา 5) การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา 6) การเตรียมรับการประกันคุณภาพจากองค์กรภายนอก ซึ่งเป็นไปตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สำหรับผลการศึกษาปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายข้อตามความคิดของผู้บริหาร อาจารย์ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในด้านการศึกษาและการเตรียมการมีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ การตีความศัพท์เฉพาะบางคำเพื่อให้ตรงกับบริบทของหน่วยงานคณะแพทยศาสตร์และศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก ยังไม่มีความชัดเจน และผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ด้านการศึกษา และการเตรียมการ

จันทราดี สมจันทร์ (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนา การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี พบว่า กลุ่มประชากรในการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหาร ครู ครูพิเศษ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 166 คน ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้บริหาร มีสภาพการปฏิบัติงานจริง คือ ด้านการตรวจสอบประเมินผลอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารมี ปัญหาด้านการดำเนินการตามเป้าหมายอยู่ในระดับน้อย ครูมีสภาพการปฏิบัติงานจริง คือ ด้านการ วางแผนปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ครูมีปัญหา คือ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงอยู่ใน ระดับน้อย ครูพิเศษสอนมีปัญหา คือ ด้านการดำเนินการตามเป้าหมายอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่มีสภาพการปฏิบัติงานจริง คือ ด้านการวางแผนปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ ธุรการมีปัญหา คือ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย แนวทางการพัฒนาการ ดำเนินงานประกันคุณภาพ 1) ต้องวางกรอบปฏิบัติที่ชัดเจนและปฏิบัติอย่างจริงจังและทุกภาคส่วน ต้องมีส่วนร่วม 2) จัดอบรมให้ความรู้กระบวนการประกันคุณภาพภายในเพิ่มมากขึ้นในทุกระดับ 3) ควรนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาสาเหตุจากข้อเสนอแนะต่าง ๆ นำมาปรับปรุงแก้ไข และชี้แจง ให้บุคลากรทราบ

กรรณิกา เทศกาล (2554) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพ การศึกษาของโรงเรียนหนองเรือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 พบว่า ในด้าน การศึกษาและเตรียมการ การเตรียมการรับการประเมินจากหน่วยงานที่รัฐกำหนด การวางแผนการ ประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบและทบทวน คุณภาพการศึกษา การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐาน ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ เอกสาร การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 1 คน ผู้สอน จำนวน 12 คน นักเรียน จำนวน 5 คน ผู้ปกครอง จำนวน 5 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 28 คน ผลการวิจัยทั้ง 6 ด้าน พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมี ความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาน้อย ขาดความร่วมมือกันในการ วางแผน การประกันคุณภาพ การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไม่เป็นระบบ ขาดการ ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพทำให้ไม่มีการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการศึกษา

วิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ และ ธนศ ดาวรุ่งโรจน์ (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการ ประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ตามกระบวนการ PDCA พบว่า ปัจจัยแห่ง ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตาม กระบวนการ PDCA ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้บริหารทุกระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ สำนัก สถาบัน และระดับภาควิชา ฝ่าย/กอง/ศูนย์/สถานี จำนวน 240 คน ผลการวิจัย สรุปว่า ผู้บริหารทุกระดับ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพตาม

กระบวนการ PDCA ทั้งด้านการวางแผน การปฏิบัติงานตามแผน การติดตามและประเมินผล และการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงงานในระดับมากขึ้นไป และมีความเห็นมากที่สุด เรื่อง การวางแผน ส่วนน้อยที่สุดในกลุ่มคณะวิชา คือ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน และ กลุ่มสำนัก/สถาบัน คือ การดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงงาน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพตามกระบวนการ PDCA ในทุกระดับ มีความเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ อันประกอบไปด้วย สายการบังคับบัญชา การกำหนดภาระงาน การมอบหมายงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ เป็นปัญหาด้านบุคลากรที่มีภาระงานมากไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน รวมทั้งขาดความรู้ความเข้าใจ ทั้งในเรื่องการจัดทำแผน การติดตามประเมินผล และการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง

เสาวลักษณ์ บุญจันทร์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดอุทัยธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 จำแนกตามขนาดโรงเรียนและประเภทกรรมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียนและครู จำนวน 273 คน ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา จำแนกตามประเภทกรรมการทำงาน พบว่า ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของบุคลากรที่มีประเภทกรรมการทำงานต่าง ๆ กัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) แนวทางการพัฒนา พบว่า ต้องมีการกำหนดมาตรฐานให้สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน มีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี จัดทำระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ จัดให้มีการประเมินและดำเนินการตรวจสอบทบทวนคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ จัดทำเผยแพร่รายงานประจำปีและที่สำคัญสถานศึกษาต้องจัดให้ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

ภาวนา กิตติวิมลชัย (2551) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัญหา อุปสรรคและผลกระทบในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ปัญหาด้านนโยบายด้านการประกันคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนระบบอย่างเร่งด่วนสร้างความไม่มั่นใจให้กับบุคลากรว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายอีกหรือไม่ รวมทั้งผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการประเมินคุณภาพภายนอกของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงาน

พัฒนาระบบราชการ (กพร.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน (สมศ.) และ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องปรับแผนกลยุทธ์และนโยบายให้สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก แต่มหาวิทยาลัยควรจะมีการประชุมจัดชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ หรือให้คณะ/หน่วยงาน ตลอดจนบุคลากรทุกระดับ ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ปัญหาด้านผู้บริหาร ยังขาดการกำกับติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตลอดจนไม่เอาใจจริงเอาใจกับการนำเอาผลการตรวจประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ การดำเนินการเพื่อหวังผล คะแนนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน และปัญหาด้านบุคลากร ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มาตรฐานและตัวชี้วัด การชี้แจงประชาสัมพันธ์ และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพยังไม่กระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม และยังไม่ทั่วทั้งองค์กร มีบุคลากรบางส่วนที่ขาดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ อาจส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ธัญญาทิพย์ นุรณพันธุ์วิวัฒน์ (2544) ศึกษาเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ศึกษาเฉพาะกรณี โรงเรียนนครนายกวิทยาคม จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันของบุคลากร และบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุง โดยจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความรู้ ความเข้าใจตรงกัน ดำเนินการวางแผน การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นระบบ และลงมือดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องต่อไป

สรุปผลการวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาสภาพปัญหา และแนวทาง การพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ 4 ด้าน คือ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง ซึ่งผลจากการวิจัยจะแตกต่างกันออกไป แต่สิ่งสำคัญที่ได้จากแนวทางการพัฒนานั้น คือ การมีส่วนร่วมของคนในองค์กรทุกระดับ การจัดทำสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และการทบทวนคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และการนำผลการพัฒนามาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 2.2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Fuin, Chatchapas (2001) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่าการปฏิบัติงานประกันคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับรูปแบบ 9 องค์ประกอบของการบริหารและการจัดการซึ่งรูปแบบของทบวงมหาวิทยาลัยและรูปแบบของ ISO 9000 สามารถบ่งชี้ด้านวิชาการได้ชัดเจน ขณะที่รูปแบบ

ของ Total Quality Management ไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจน สำหรับแนวทางการพัฒนาประกันคุณภาพการศึกษาในอนาคตสถาบันที่เป็นผู้ตรวจ ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

Nywenya, Thengamehlo Harold (2003) ได้วิจัยเรื่อง การตรวจสอบนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและการนำมาใช้ในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาในแอฟริกาใต้ พบว่าการใช้ระบบกระจายอำนาจของการจัดการระบบคุณภาพพร้อมกับบทบาทการตรวจสอบภายนอกของรัฐพอใจที่จะใช้มากกว่าบทบาทของการตรวจสอบจากส่วนกลาง การศึกษาวิจัยเรื่องนี้แสดงให้เห็นความแตกต่างที่สำคัญระหว่างการพัฒนาด้านวิชาการกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ศึกษานิเทศน์ควรจะทำเพื่อวิเคราะห์วัตถุประสงค์

Newton, J (1999) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลกระทบในการตรวจสอบคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี 1993 ถึง 1998 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบจากการใช้รูปแบบของการตรวจสอบภายนอก การประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน ผลการวิจัยพบว่า การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) ที่ได้จากการวัดการปฏิบัติหรือการดำเนินงานโดยองค์กรภายนอก เช่น รายงานการตรวจสอบและการประเมินของ Scottish Higher Education Council (SHEC) และ Higher Education Quality Council (HEQC) และการตรวจสอบและประเมินภายใน โดยคณะกรรมการตามการรับรู้และประสบการณ์ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพ และวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินชี้ให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและประเมินทั้งภายในและภายนอก การตรวจสอบและประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ (Accountability)

2. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับบุคลากร มีขอบเขตที่กว้าง ดังนั้น จึงไม่สามารถแยกส่วนของการปรับปรุงให้เป็นอิสระ ออกจากระบบการประกันคุณภาพได้

3. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับนักศึกษา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งกว่าการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นผลผลิตของสถาบัน

4. ควรจะมีการเพิ่มหรือขยายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพออกไปอย่างกว้างขวาง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้น

สรุปผลการวิจัยต่างประเทศ พบว่า ระบบของการประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องมีการวางแผน การตรวจสอบ และมีการประเมินผลการดำเนินงานทั้งระบบการประกันคุณภาพ

ภายในและการประกันคุณภาพภายนอก และที่สำคัญจะต้องมีการขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง รวมถึงการพัฒนาการปรับปรุงให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาให้มีคุณภาพที่ดีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร ได้แก่

- 1) สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 26 สถาบัน ดังนี้
  1. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
  2. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
  3. มหาวิทยาลัยเกริก
  4. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
  5. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
  6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
  7. มหาวิทยาลัยธนบุรี
  8. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
  9. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
  10. มหาวิทยาลัยเนชั่น (เดิมคือ มหาวิทยาลัยโยนก)
  11. มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
  12. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
  13. มหาวิทยาลัยสยาม
  14. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
  15. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
  16. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์



17. สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
  18. สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬารักษ์
  19. สถาบันอาศรมศิลป์
  20. วิทยาลัยรัชต์ภาคย์
  21. วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
  22. วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ (เดิมชื่อ วิทยาลัยพยาบาล)
  23. วิทยาลัยเซนต์อัสสัมชัญ
  24. วิทยาลัยดุสิตธานี
  25. วิทยาลัยทองสุข
  26. วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
- 2) สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตปริมณฑล จำนวน 9 สถาบัน ดังนี้
1. มหาวิทยาลัยชินวัตร
  2. มหาวิทยาลัยปทุมธานี
  3. มหาวิทยาลัยรังสิต
  4. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
  5. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
  6. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
  7. สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
  8. สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬารักษ์
  9. วิทยาลัยราชพฤกษ์

3.1.2 การเลือกตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จาก 35 สถาบัน สถาบันละ 2 คน ตามตำแหน่งในสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ ผู้บริหาร สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา 1 คน และ เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา 1 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบเครื่องมือ และการแปลความหมาย ดังนี้

#### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพของสำนักงานประกัน

คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### 3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

หลังจากที่ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือแล้วจะนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและภาษา (Validity) และนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมาวิเคราะห์หาค่า สัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) หลังจากนั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในสถาบันการศึกษาเอกชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น พบว่า ข้อคำถามด้านบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ มีค่าอัลฟา (Alpha) = .9652 และ ข้อคำถามด้านปัญหาในการส่งเสริมการปฏิบัติ มีค่าอัลฟา (Alpha) = .9767

### 3.2.3 เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

1) เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายความคิดเห็นด้านการปฏิบัติกำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2) เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายความคิดเห็นด้านปัญหาการปฏิบัติกำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ขอนหนังสือจากวิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขแบบสอบถาม

3.3.2 ขอนหนังสือจากวิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยส่งทางไปรษณีย์

3.3.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และเลือกใช้สถิติ ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้วิธีการหาความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) วิเคราะห์โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3.4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นแบบปลายเปิด (Open ended) วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในการนำเสนอในบทนี้ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

4.2 ผลการวิเคราะห์บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบ และด้านการพัฒนาปรับปรุง

4.3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบ และด้านการพัฒนาปรับปรุง

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านบทบาทและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์ในการทำงานด้าน ประกันคุณภาพการศึกษา และสถานที่ตั้งของสถาบัน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	23	39.66
หญิง	35	60.34
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
30 ปีหรือน้อยกว่า	11	18.97
31 – 40 ปี	22	37.93
41 – 50 ปี	16	27.59
50 ปี ขึ้นไป	9	15.52
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ปริญญาตรี	19	32.76
ปริญญาโท	29	50.00
ปริญญาเอก	9	15.52
อื่นๆ	1	1.72
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>4. ตำแหน่ง</b>		
รองอธิการบดี/ผู้ช่วยรองอธิการบดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	6	10.34
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	19	32.76
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	7	12.07
หัวหน้ากลุ่มงาน/ส่วนงานประกันคุณภาพการศึกษา	24	41.38
เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	2	3.45
อื่นๆ		
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ตำแหน่งทางวิชาการ</b>		
ศาสตราจารย์	0	0
รองศาสตราจารย์	3	5.17
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	3	5.17
อาจารย์	24	41.38
อื่นๆ (เจ้าหน้าที่)	28	48.28
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>
<b>6. ประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา</b>		
ไม่เกิน 5 ปี	23	39.66
6-10 ปี	21	36.21
11-15 ปี	6	10.34
มากกว่า 15 ปี	8	13.79
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>
<b>7. สถานที่ตั้งของสถาบัน</b>		
กรุงเทพมหานคร	40	68.97
ปริมณฑล	18	31.03
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.34 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.66 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 37.93) รองลงมา คือ 41-50 ปี (ร้อยละ 27.59) และ อายุ 30 หรือน้อยกว่า (ร้อยละ 18.97) ตามลำดับ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท มากที่สุด (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 32.76) และ ระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 15.52) ตามลำดับ

ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ 41.38) รองลงมา เป็นตำแหน่งผู้อำนวยการ/ผู้จัดการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 32.76) และ หัวหน้ากลุ่มงาน/ส่วนงานประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 12.07) ตามลำดับ ตำแหน่งทางวิชาการส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์มากที่สุด (ร้อยละ 41.38) รองลงมา คือ รองศาสตราจารย์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยละ 5.17

ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ไม่เกิน 5 ปี (ร้อยละ 39.66) รองลงมา คือ 6-10 ปี (ร้อยละ 36.21) และมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 13.79) ตามลำดับ ส่วนสถานที่ตั้งของสถาบัน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 68.97) และรองลงมา คือ ปริมณฑล (ร้อยละ 31.03)

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ห้บบทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปรากฏตามตารางที่ 4.2 ถึง 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ จำแนกตาม ด้านการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง

บทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
1. ด้านการวางแผน	4.21	1.09	2	มาก
2. ด้านการปฏิบัติตามแผน	4.14	0.98	3	มาก
3. ด้านการตรวจสอบ	4.22	1.06	1	มาก
4. ด้านการพัฒนาปรับปรุง	3.98	1.03	4	มาก
รวม	3.88	0.74	-	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) และ ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตรวจสอบ ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมา คือ ด้านการวางแผน ( $\bar{X} = 4.21$ ) ส่วนบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง ( $\bar{X} = 3.98$ )

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติด้านการวางแผน

การปฏิบัติด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
1. สถาบันกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนและปฏิบัติได้	3.78	1.16	11	มาก
2. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษากำหนดนโยบายเป้าหมาย ทิศทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสถาบัน	3.76	1.14	12	มาก
3. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเสนอแนะให้สถาบันแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน/คณะอนุกรรมการอื่นๆ ดำเนินงาน/กำกับดูแลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ตัวบ่งชี้อื่นๆ	4.07	1.17	4	มาก
4. โครงสร้างของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	4.21	1.09	1	มาก
5. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนร่วมในการพิจารณาแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.86	1.19	8	มาก
6. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยทุก 3 เดือน	3.93	1.12	7	มาก



ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การปฏิบัติด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
7. คณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุนมีส่วนร่วมโดยนำแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาไปจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี	3.67	1.11	13	มาก
8. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางให้หน่วยงานต่างๆ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	3.84	1.35	9	มาก
9. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้หน่วยงานต่างๆ ได้รับทราบอย่างทั่วถึง	3.95	1.08	6	มาก
10. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาวางแผนจัดประชุมชี้แจงการฝึกอบรม เสวนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	4.07	1.06	3	มาก
11. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อมูลและหรือประสานงานในการจัดหาข้อมูลที่เป็นในการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอและทันเวลา	4.02	0.96	5	มาก
12. สถาบันมีระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่พร้อมใช้และสามารถเชื่อมโยงกันได้	3.43	1.13	14	ปานกลาง
13. สถาบันจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.78	1.04	10	มาก
14. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษามีการวางแผนการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีระดับคณะวิชาและระดับสถาบัน	4.09	1.11	2	มาก
15. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษามีความพร้อมเพื่อเตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ.	3.81	1.10	10	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>1.09</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติในด้านการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงสร้างของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ( $\bar{X} = 4.21$ ) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษามีการวางแผนการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีระดับคณะวิชาและระดับสถาบัน ( $\bar{X} = 4.09$ ) อยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถาบันมีระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่พร้อมใช้และสามารถเชื่อมโยงกันได้ ( $\bar{X} = 3.43$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติตามแผน

การปฏิบัติด้านการปฏิบัติตามแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
1. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาชี้แจงให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษารับบทบาทในการส่งเสริมงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน	3.91	1.16	5	มาก
2. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาชี้แจงให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันรับทราบแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	4.14	0.98	1	มาก
3. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาสันับสนุนให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเพิ่มพูนทักษะการทำงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน	3.93	1.09	3	มาก
4. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.95	1.10	2	มาก
5. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาคัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (อย่างน้อยทุก 2 เดือน)	3.60	1.06	10	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การปฏิบัติด้านการปฏิบัติตามแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
6. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกคนสามารถให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานและบุคลากรของสถาบันในเรื่องการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.93	1.15	4	มาก
7. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาให้คำปรึกษาแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในการตีความตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างถูกต้องชัดเจน	3.86	1.15	8	มาก
8. สำนักงานประกันคุณภาพศึกษากำกับดูแลคณะวิชาภาควิชา/สาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุนให้ขับเคลื่อนการทำงานโดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่สถาบันกำหนด	3.90	1.04	6	มาก
9. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	3.88	1.09	7	มาก
10. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดส่งรายงานการประเมินตนเองระดับสถาบัน ให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ก่อนกำหนดการตรวจเยี่ยม	3.66	1.15	9	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.98</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติตามแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) และทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาแจ้งให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันรับทราบแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมา คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ( $\bar{X} = 3.95$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (อย่างน้อยทุก 2 เดือน) ( $\bar{X} = 3.60$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ

การปฏิบัติด้านการตรวจสอบ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
1. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	3.91	1.16	3	มาก
2. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษภายในของคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการและรายงานให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษารับทราบตามกำหนด	3.83	1.13	5	มาก
3. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาทบทวน ตรวจสอบ ติความ และวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการศึกษภายในของหน่วยงานต่างๆ ทุกภาคการศึกษา	3.62	1.15	6	มาก
4. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษายกเทียบเคียง (Benchmark) ผลการประเมินคุณภาพการศึกษากับมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อหามาตรฐานหรือการปฏิบัติที่ดี (Good Practice)	3.52	1.23	7	มาก
5. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษากำกับดูแลให้คณะวิชาต่างๆหรือทำหน้าที่จัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด	3.88	1.26	4	มาก
6. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษাজัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด	4.22	1.06	1	มาก
7. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษานำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา ระดับสถาบัน และจาก สมศ. มาปรับแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาคงให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ สกอ. และ สมศ. ต่อไป	4.03	1.09	2	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>1.06</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติด้านการตรวจสอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) และทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมา คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษานำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา ระดับสถาบัน และจาก สมศ. มาปรับแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ สกอ. และ สมศ. ต่อไป ( $\bar{X} = 4.03$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเทียบเคียง (Benchmark) ผลการประเมินคุณภาพการศึกษากับมหาวิทยาลัยอื่นเพื่อหามาตรฐานหรือการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ( $\bar{X} = 3.52$ )

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ ด้านการพัฒนาปรับปรุง

การปฏิบัติด้านการพัฒนาปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
1. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษานำผลการตรวจจากการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะวิชา ระดับสถาบันและจาก สมศ. ส่งให้คณะวิชา/หน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบรับทราบเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานในปีการศึกษาต่อไปตามเวลาที่กำหนด	3.98	1.03	1	มาก
2. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาศึกษาพิจารณา	3.74	1.05	3	มาก
3. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะวิชาและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	3.95	1.05	2	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>1.03</b>		<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บทบาทในการส่งเสริมการปฏิบัติ ด้านการพัฒนาปรับปรุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) และทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษานำผลการวิเคราะห์จากการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะวิชา ระดับสถาบันและจาก สมศ. ส่งให้คณะวิชา/หน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบรับทราบเพื่อนำไปพัฒนา/ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานในปีการศึกษาต่อไปตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมา คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะวิชาและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.95$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณา ( $\bar{X} = 3.74$ )

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปรากฏตามตารางที่ 4.7 ถึง 4.11

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตาม ด้านการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง

ปัญหาในการส่งเสริม	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
1. ด้านการวางแผน	2.79	1.14	1	ปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติตามแผน	2.62	1.14	2	ปานกลาง
3. ด้านการตรวจสอบ	2.62	1.32	3	ปานกลาง
4. ด้านการพัฒนาปรับปรุง	2.43	1.14	4	น้อย
รวม	2.37	0.78	-	น้อย

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.37$ ) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาในการส่งเสริมการปฏิบัติที่

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผน ( $\bar{X} = 2.79$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติตามแผน ( $\bar{X} = 2.62$ ) และด้านการตรวจสอบ ( $\bar{X} = 2.62$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัญหาในการส่งเสริมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง ( $\bar{X} = 2.43$ ) อยู่ในระดับน้อย

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน

ปัญหาด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
1. สถาบันกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนและปฏิบัติได้	2.66	1.21	2	ปานกลาง
2. สำนักงานประกันคุณภาพศึกษากำหนดนโยบายเป้าหมาย ทิศทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสถาบัน	2.55	1.26	3	ปานกลาง
3. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเสนอแนะให้สถาบัน แต่งตั้ง คณะกรรมการ / คณะทำงาน / คณะอนุกรรมการอื่นๆ ดำเนินงาน/กำกับดูแลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ตัวบ่งชี้อื่นๆ	2.34	1.29	7	น้อย
4. โครงสร้างของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.09	1.16	13	น้อย
5. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนร่วมในการพิจารณาแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.22	1.04	11	น้อย
6. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยทุก 3 เดือน	2.07	0.92	14	น้อย
7. คณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุนมีส่วนร่วมโดยนำแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาไปจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี	2.31	1.08	8	น้อย

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัญหาด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
8. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางให้หน่วยงานต่างๆ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	2.45	1.26	4	น้อย
9. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้หน่วยงานต่างๆ ได้รับทราบอย่างทั่วถึง	2.31	1.11	9	น้อย
10. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาวางแผนจัดประชุมชี้แจงการฝึกอบรม เสวนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	2.10	1.13	12	น้อย
11. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อมูลและหรือประสานงานในการจัดหาข้อมูลที่เป็นในการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอและทันเวลา	2.41	1.16	4	น้อย
12. สถาบันมีระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่พร้อมใช้และสามารถเชื่อมโยงกันได้	2.79	1.14	1	ปานกลาง
13. สถาบันจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.34	1.15	6	น้อย
14. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษามีการวางแผนการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีระดับคณะวิชาและระดับสถาบัน	2.26	1.10	10	น้อย
15. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษามีความพร้อมเพื่อเตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ.	2.36	1.09	5	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.79</b>	<b>1.14</b>	<b>-</b>	<b>ปานกลาง</b>



จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถาบันมีระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่พร้อมใช้และสามารถเชื่อมโยงกันได้ ( $\bar{X} = 2.79$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ สถาบันกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนและปฏิบัติได้ ( $\bar{X} = 2.66$ ) อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยทุก 3 เดือน ( $\bar{X} = 2.07$ ) ซึ่งอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการปฏิบัติตามแผน

ปัญหาด้านการปฏิบัติตามแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
1. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาชี้แจงให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาทราบบทบาทในการส่งเสริมงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน	2.19	1.05	9	น้อย
2. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาแจ้งให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันรับทราบแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	2.05	0.93	10	น้อย
3. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาสับสนุนให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเพิ่มพูนทักษะการทำงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน	2.36	1.15	6	น้อย
4. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	2.26	1.15	8	น้อย
5. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษাজัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (อย่างน้อยทุก 2 เดือน)	2.48	1.05	3	น้อย

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาด้านการปฏิบัติตามแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
6. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกคนสามารถให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานและบุคลากรของสถาบันในเรื่องการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.40	1.20	5	น้อย
7. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาให้คำปรึกษาแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในการตีความตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างถูกต้องชัดเจน	2.28	1.23	7	น้อย
8. สำนักงานประกันคุณภาพศึกษากำกับดูแลคณะวิชา ภาควิชา/สาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุนให้ขับเคลื่อนการทำงานโดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่สถาบันกำหนด	2.57	1.19	2	ปานกลาง
9. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	2.43	1.17	4	น้อย
10. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดส่งรายงานการประเมินตนเองระดับสถาบัน ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ก่อนกำหนดการตรวจเยี่ยม	2.62	1.14	1	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.62</b>	<b>1.14</b>	<b>-</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการปฏิบัติตามแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดส่งรายงานการประเมินตนเองระดับสถาบัน ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ก่อนกำหนดการตรวจเยี่ยม ( $\bar{X} = 2.62$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ สำนักงานประกันคุณภาพศึกษากำกับดูแลคณะวิชา ภาควิชา/สาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุนให้ขับเคลื่อนการทำงานโดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่สถาบันกำหนด ( $\bar{X} = 2.57$ ) อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาแจ้งให้คณะกรรมการ

ประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันรับทราบแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 2.05$ ) ซึ่งอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบ

ปัญหาด้านการตรวจสอบ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
1. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	2.62	1.32	1	ปานกลาง
2. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการและรายงานให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษารับทราบตามกำหนด	2.45	1.26	5	น้อย
3. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาทบทวน ตรวจสอบ ติความ และวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานต่างๆ ทุกภาคการศึกษา	2.50	1.23	3	น้อย
4. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษากำกับดูแลให้คณะวิชาต่างๆหรือทำหน้าที่จัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด	2.55	1.31	2	ปานกลาง
5. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษাজัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด	2.10	1.21	7	น้อย
6. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษานำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา ระดับสถาบัน และจาก สมศ. มาปรับแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ สกอ. และ สมศ. ต่อไป	2.31	1.16	6	น้อย
รวม	2.62	1.32	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาด้านตรวจสอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ( $\bar{X} = 2.62$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา กำกับดูแลให้คณะวิชาต่างๆหรือทำหน้าที่จัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 2.55$ ) อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 2.10$ ) ซึ่งอยู่ในระดับน้อย

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการพัฒนาปรับปรุง

ปัญหาด้านการพัฒนาปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ความหมาย
1. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษานำผลการวิเคราะห์จากการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะวิชา ระดับสถาบันและจาก สมศ. ส่งให้คณะวิชา/หน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบรับทราบเพื่อนำไปพัฒนา/ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานในปีการศึกษาต่อไปตามเวลาที่กำหนด	2.43	1.13	1	น้อย
2. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณา	2.43	1.14	2	น้อย
3. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะวิชาและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	2.28	1.25	3	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.43</b>	<b>1.14</b>		<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการพัฒนาปรับปรุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.43$ ) และทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผล

การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำเสนอคณะกรรมการ ประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณา ( $\bar{X} = 2.43$ ) รองลงมา คือ สำนักงานประกันคุณภาพศึกษานำ ผลการวิเคราะห์จากการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะวิชา ระดับสถาบันและจาก สมศ. ส่งให้ คณะวิชา/หน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบรับทราบเพื่อนำไปพัฒนา/ปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และแผนการปฏิบัติงานในปีการศึกษาต่อไปตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 2.43$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน โดยรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะวิชาและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.28$ )

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านบทบาทและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากคำถามปลายเปิดผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านบทบาทและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปรากฏตามตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12** ความถี่ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านบทบาทและปัญหา ในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบ และด้านการพัฒนาปรับปรุง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>ด้านการวางแผน (PLAN)</b>	
- การวางแผนมีความสำคัญมาก ควรมีการวางแผนโครงสร้างที่ชัดเจน และควรมีการวางแผนที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ มีการสอบทานความเป็นไปได้ของแผน	5
- วางแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพร่วมกับคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ต้นปีการศึกษา	2
- ระบบของการจัดทำแผน (โดยเฉพาะปฏิบัติงาน) ของแต่ละส่วนบางครั้งยังไม่ชัดเจน แผน หรือ กิจกรรมยังไม่ตอบโจทย์ในบทบาทบางส่วนงานตัวเองบ้างครั้ง	1
- กำหนดนโยบายประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษาร่วมกัน	1

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
<p><b>ด้านการปฏิบัติตามแผน (DO)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ย่อมไปสู่ความสำเร็จและหน่วยงานต่างๆ มีการปฏิบัติตามสำนักงานประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ 2</li> <li>- สร้างความเข้าใจ และความร่วมมือจากบุคลากรทุกหน่วยงาน 1</li> <li>- สำนักงานควรจัดประชุมเพื่อ up date ข้อมูลความเคลื่อนไหวของการประกันคุณภาพอยู่เสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้คณาจารย์นักประกันคุณภาพนำมาใช้ในการดำเนินงาน 1</li> <li>- ผู้บริหารสูงสุดควรกำกับติดตาม ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมและกระตุ้นให้คณาจารย์ต้นตัวอย่างเสมอ 1</li> <li>- แลกเปลี่ยนวิธีการประเมินซึ่งกันและกันเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ทุกสถาบันการศึกษาเอกชนสามารถประเมินได้ 1</li> <li>- ในทางปฏิบัติหน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษาไม่ได้ดำเนินการตามแผน ส่วนใหญ่จะมาทำต่อเมื่อประเมินคุณภาพ 1</li> </ul>	
<p><b>ด้านการตรวจสอบ (CHECK)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และติดตามเพื่อนำปัญหาข้อบกพร่องไปปรับปรุงยอมทำให้เกิดผลดี 4</li> <li>- ควรมีการประเมินผลทั้งโครงการที่จัดและแผนของการดำเนินงาน(แผนรวม) 2</li> <li>- มีระบบฐานข้อมูลที่สามารถใช้ได้จริง เช่น ระบบ MIS เป็นการควบคุมและบันทึกผลการดำเนินงานแบบ Planting 1</li> <li>- มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน 6 เดือน 11 เดือน เพื่อให้คณาจารย์ได้ทำงานครบถ้วนสมบูรณ์ 1</li> <li>- การพัฒนาผู้ตรวจประเมินให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อให้นำไปใช้ในการดำเนินการกำกับตรวจสอบการดำเนินการประกันคุณภาพของหน่วยงานของตนเอง (Self Check) 1</li> </ul>	
<p><b>ด้านการพัฒนาปรับปรุง (ACT)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรต้องมีการประชุมวางแผนแก้ไข (ผ่านรายงานการประชุม) และนำผลตรวจสอบสถานะติดตามมาปรับปรุงการวางแผนกระบวนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 3</li> <li>- พัฒนาผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในให้มีมาตรฐานมีความเข้าใจและสามารถตีความตัวบ่งชี้ได้ถูกต้อง โดยคำนึงถึงบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน 2</li> </ul>	

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
- สร้าง KM และนวัตกรรม	1
- ควรมีเกณฑ์การปรับปรุงที่ชัดเจน	1
- กำกับให้คณะหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการนำผลประเมินไปใช้ประโยชน์ โดยการทำแผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการแล้วในปีต่อไปคณะกรรมการอาจมาดูว่ามีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง	1

จากตารางที่ 4.12 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านบทบาทและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านการวางแผน พบว่า สถาบันควรวางแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพร่วมกับคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ต้นปีการศึกษา และควรจัดลำดับการดำเนินงานและการวางแผนโครงสร้างที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกพันธกิจ รวมถึงมีการสอบทานความเป็นไปได้ของแผนการดำเนินงาน

ด้านการปฏิบัติตามแผน พบว่า สถาบันและหน่วยงานต่างๆ ควรมีการปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ และสร้างความเข้าใจความร่วมมือจากบุคลากรทุกหน่วยงาน และจัดประชุมเพื่อปรับข้อมูลความเคลื่อนไหวของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการดำเนินงาน

ด้านการตรวจสอบ พบว่า สถาบันควรมีการตรวจสอบการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอและอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำปัญหาข้อบกพร่องไปปรับปรุงให้เกิดผลดีในระยะต่อไป

ด้านการพัฒนาปรับปรุง พบว่า สถาบันควรมีการประชุมวางแผนแก้ไขผลการดำเนินงาน โดยให้ปรากฏในรายงานการประชุม และนำผลการตรวจติดตามมาปรับปรุงการวางแผนกระบวนการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพัฒนาผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้มีมาตรฐานและสามารถตีความตัวบ่งชี้ได้ถูกต้อง โดยคำนึงถึงบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงานเป็นหลัก

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และข้อเสนอแนะการดำเนินงานการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประชากรในการวิจัย คือ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 35 แห่ง เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามตำแหน่งคือ ผู้บริหารสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันละ 1 คน และ เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันละ 1 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 58 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.29 ใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษารoles บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบ และด้านการพัฒนาปรับปรุง สรุปได้ดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ และมีประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาไม่เกิน 5 ปี



5.1.2 ผลการวิจัยด้านบทบาท และปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนี้

1) การปฏิบัติตามบทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

ด้านการวางแผน พบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด คือ โครงสร้างของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการวางแผนการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีระดับคณะวิชาและระดับสถาบัน อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ส่วนค่าเฉลี่ยการปฏิบัติต่ำสุด คือ สถาบันมีระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่พร้อมใช้และสามารถเชื่อมโยงกันได้ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการปฏิบัติตามแผน พบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติตามแผนหรือการนำแผนที่กำหนดไว้ไปสั่งการปฏิบัติอยู่ในระดับมากและทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด คือ การแจ้งให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันรับทราบแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน รองลงมาคือ การพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนค่าเฉลี่ยการปฏิบัติต่ำสุด คือ การจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยทุก 2 เดือน

ด้านการตรวจสอบ พบว่า โดยภาพรวมมีการตรวจสอบภายหลังจากการปฏิบัติตามแผนอยู่ในระดับมาก และทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บทบาทที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด คือ การจัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ การนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา ระดับสถาบัน และจาก สมศ. มาปรับแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ สกอ. และ สมศ. ส่วนค่าเฉลี่ยการปฏิบัติต่ำสุด คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเทียบเคียง (Benchmark) ผลการประเมินคุณภาพการศึกษากับมหาวิทยาลัยอื่นเพื่อหามาตรฐานหรือการปฏิบัติที่ดี (Good Practice)

ด้านการพัฒนาปรับปรุง พบว่า โดยภาพรวมมีการพัฒนาปรับปรุงหลังจากการตรวจสอบอยู่ในระดับมากและทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บทบาทที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด คือ การนำผลการวิเคราะห์จากการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะวิชา ระดับสถาบันและจาก สมศ. ส่งให้คณะวิชา/หน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบรับทราบ

เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานในปีการศึกษาต่อไปตามเวลาที่กำหนด รองลงมา คือ การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะวิชาและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณา

## 2) ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

ด้านการวางแผน พบว่า โดยภาพรวมมีปัญหาด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถาบันมีระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่พร้อมใช้และสามารถเชื่อมโยงกันได้ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ สถาบันกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนและปฏิบัติได้ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยปัญหาต่ำสุด คือ การจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยทุก 3 เดือน ซึ่งอยู่ในระดับน้อย

ด้านการปฏิบัติตามแผน พบว่า โดยภาพรวมมีปัญหาด้านการปฏิบัติตามแผนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ ก่อนการตรวจเยี่ยม อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ กำกับดูแลคณะวิชา ภาควิชา/สาขาวิชา และหน่วยงานสนับสนุนให้ขับเคลื่อนการทำงานโดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่สถาบันกำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยปัญหาต่ำสุด คือ การแจ้งให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันรับทราบแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน อยู่ในระดับน้อย

ด้านตรวจสอบ พบว่า โดยภาพรวมมีปัญหาด้านการตรวจสอบหลังจากการปฏิบัติตามแผนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดตามผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การกำกับดูแลให้คณะวิชาต่างๆหรือทำหน้าที่จัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนค่าเฉลี่ยปัญหาต่ำสุด คือ การจัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับน้อย

ด้านการพัฒนาปรับปรุง พบว่า โดยภาพรวมมีปัญหาด้านการพัฒนาปรับปรุงหลังจากการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำเสนอ

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณา อยู่ในระดับน้อย รองลงมา คือ การนำผลการวิเคราะห์จากการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะวิชา ระดับสถาบันและจาก สมศ. ส่งให้คณะวิชา/หน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบรับทราบเพื่อนำไปพัฒนา/ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานในปีการศึกษาต่อไปตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ส่วนค่าเฉลี่ยปัญหาต่ำสุด คือ การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะวิชาและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง

3) ข้อเสนอแนะการดำเนินงานการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

ด้านการวางแผน พบว่า สถาบันควรวางแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพร่วมกับคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ต้นปีการศึกษา และควรจัดลำดับการดำเนินงานและมีการวางแผน โครงสร้างที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกพันธกิจ รวมถึงมีการสอบถามความเป็นไปได้ของแผนการดำเนินงาน

ด้านการปฏิบัติตามแผน พบว่า สถาบันและหน่วยงานต่างๆ ควรมีการปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ และสร้างความเข้าใจความร่วมมือจากบุคลากรทุกหน่วยงาน และจัดประชุมเพื่อปรับข้อมูลความเคลื่อนไหวของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการดำเนินงาน

ด้านการตรวจสอบ พบว่า สถาบันควรมีการตรวจสอบการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำปัญหาข้อบกพร่องไปปรับปรุงให้เกิดผลดีในระยะต่อไป

ด้านการพัฒนาปรับปรุง พบว่า สถาบันควรมีการประชุมวางแผนแก้ไขผลการดำเนินงาน โดยให้ปรากฏในรายงานการประชุม และนำผลการตรวจติดตามมาปรับปรุงการวางแผนกระบวนการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพัฒนาผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้มีมาตรฐานและสามารถตีความตัวบ่งชี้ได้ถูกต้อง โดยคำนึงถึงบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงานเป็นหลัก

## 5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาบทบาทและปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้นำผลการวิจัยที่สำคัญมาอภิปราย ดังนี้

### 5.2.1 ด้านบทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

ด้านการวางแผน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด ได้แก่ โครงสร้างของ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง บุคลากรสาย วิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีการ ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ อุไรพรรณ เจนวานิชยานนท์ (2545) ที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในประเทศไทย จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อแสดงศักยภาพในการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามมาตราที่ 47 แห่ง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติ ในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ คือ สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง จะต้องมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและมีกลไกการ ประกันคุณภาพที่เหมาะสม

ด้านการปฏิบัติตามแผน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานประกันคุณภาพ การศึกษาแจ้งให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันรับทราบแผนการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ เกษม วัฒนชัย (2543) ที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษา หากสถาบันได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้กำหนดไว้ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ ว่า จะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์

ด้านการตรวจสอบ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด ได้แก่ การจัดส่งรายงานการ ประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด ผลการวิจัย นี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ถิรนนท์ ปาลี (2553) ที่พบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การกำหนดแผนดำเนินงานเพื่อเตรียมรับการตรวจ ประเมิน การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการประเมินและตรวจสอบ และขั้นตอนภายหลัง การประเมินและตรวจสอบ และ อุทุมพร จามรمان (2545) ที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถาบันเองหรือ โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่ กำกับดูแลสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

ด้านการพัฒนาปรับปรุง พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติสูงสุด ได้แก่ สำนักงาน ประกันคุณภาพการศึกษานำผลการวิเคราะห์จากการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะวิชา ระดับ สถาบันและจาก สมศ. ส่งให้คณะวิชา/หน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบรับทราบเพื่อนำไป

พัฒนา/ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานในปีการศึกษาต่อไปตามเวลาที่กำหนด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ การศึกษาของ ธีรนนท์ ปาลี (2553) ที่พบว่าความสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเป็นแนวทาง การพัฒนา

#### 5.2.2 ด้านปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

ด้านการวางแผน พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถาบันมีระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่พร้อมใช้และสามารถเชื่อมโยงกันได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยาณี รัตนวราหะ (2556) ที่พบว่าแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ด้านการวางแผน ควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเพื่อใช้ในการวางแผน และเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการพัฒนาสถาบัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับ เสาวลักษณ์ บุญจันทร์ (2555) ที่กล่าวว่า ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา โดยการจัดทำระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และจัดให้มีการประเมินและดำเนินการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการปฏิบัติตามแผน พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการจัดส่งรายงานการประเมินตนเองระดับสถาบัน ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ ก่อนกำหนดการตรวจเยี่ยม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญญาทิพย์ บูรณพันธุ์วิวัฒน์ (2544) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันของบุคลากร และบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุง โดยจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความรู้ ความเข้าใจตรงกัน ดำเนินการวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นระบบ และลงมือดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องต่อไป

ด้านการตรวจสอบ พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรรณิกา เทศกาล (2554) ที่พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพศึกษาน้อย และขาดการตรวจสอบและการทบทวนคุณภาพทำให้ไม่มีการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการศึกษา

ด้านการพัฒนาปรับปรุง พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณา ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ

และ ๕๕๕๕๕๕๕๕ (๒๕๕๕) ได้พบว่า การดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพตามกระบวนการ PDCA ในทุกระดับ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) จากผลการวิจัยด้านการวางแผน พบว่า ค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการปฏิบัติตามบทบาทการส่งเสริม กับค่าเฉลี่ยสูงสุดของปัญหาในด้านนี้เป็นเรื่องเดียวกัน คือ สถาบันมีระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่พร้อมใช้และสามารถเชื่อมโยงกันได้ จึงอาจกล่าวได้ว่า ในการวางแผนงานต่างๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา สารสนเทศมีความสำคัญอย่างมาก สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จึงควรดำเนินการ ดังนี้

1.1) กำหนดให้มีหรือพัฒนาฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงได้ทุกฐานที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน โดยกำหนดความต้องการของข้อมูลสารสนเทศให้ชัดเจน

1.2) ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลที่ต้องการ และกำหนดลักษณะคุณภาพของข้อมูล รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และเป็นระบบมากขึ้น

2) จากผลการวิจัยด้านการปฏิบัติตามแผน พบว่า ค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการปฏิบัติตามบทบาทในการส่งเสริม คือ การศึกษาจัด โครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (อย่างน้อยทุก 2 เดือน) และค่าเฉลี่ยสูงสุดของปัญหาในด้านนี้ คือ การจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ก่อนการตรวจเยี่ยม ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จึงควรดำเนินการ ดังนี้

2.1) กำหนดการจัดกิจกรรมให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานให้ควบคุมตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้มีการจัดโครงการ/กิจกรรมครบตามแผนงานการดำเนินงานให้ทุกหน่วยงานได้รับความรู้ครบถ้วน และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปดำเนินงานต่อไปได้อย่างถูกต้อง

2.2) กำหนดให้มีการจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ก่อนการตรวจเยี่ยม โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถจัดทำรายงานตามกำหนดเวลา และมีการติดตามงานอย่างต่อเนื่อง

3) จากผลการวิจัยด้านการตรวจสอบ พบว่า ค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการปฏิบัติตามบทบาทในการส่งเสริม คือ การศึกษาเทียบเคียง (Benchmark) ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในกับมหาวิทยาลัยอื่นเพื่อหามาตรฐานหรือการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) และค่าเฉลี่ยสูงสุดของปัญหา

ในด้านนี้ คือ การติดตามผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จึงควรดำเนินการ ดังนี้

3.1) นำผลการประเมินคุณภาพมาเทียบเคียงมาใช้ โดยเข้าระบบ CHE เพื่อสืบค้นข้อมูลของสถาบันที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น ประเภท ขนาด จุดเน้น เพื่อให้สามารถเทียบเคียงผลการประเมินในแต่ละองค์ประกอบได้

3.2) มีระบบและกลไกในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เช่น มีกรรมการติดตามและประเมินผลภายในสำหรับเรื่องนี้โดยเฉพาะ เพื่อสร้างความตระหนักให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง

4) จากผลการวิจัยด้านการพัฒนาปรับปรุง พบว่า ค่าเฉลี่ยต่ำสุดในการปฏิบัติตามบทบาทการส่งเสริม กับค่าเฉลี่ยสูงสุดของปัญหาในด้านนี้เป็นเรื่องเดียวกัน คือ การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณา ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จึงควรดำเนินการ ดังนี้

4.1) ควรจัดทำแผนการตรวจติดตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในแผนงานปฏิบัติประจำปี

4.2) กำหนดวิธีการนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพ เช่น การกำหนดในวาระการประชุม อย่างต่อเนื่อง

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาบทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแบบเชิงลึกเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง เช่น การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง เป็นต้น

2) ควรศึกษาผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นรายสถาบัน เพื่อศึกษาพัฒนาการ หรือ ปัญหาอุปสรรคต่างๆ และนำผลการวิจัยมาแก้ไขปัญหตามบริบทของแต่ละสถาบัน

3) ควรศึกษาผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



**บรรณานุกรม**



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- เกษม วัฒนะชัย. (2543). *ระบบมาตรฐานและการประกันคุณภาพที่ดี*. กรุงเทพมหานคร: อรุณสภา.
- สุราษฎร์ธานี, มหาวิทยาลัย. (2554). *คู่มือการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานีประจำปีการศึกษา 2554*. สุราษฎร์ธานี : เค.ที.กราฟฟิค การพิมพ์และบรรจุภัณฑ์.
- ชุมศักดิ์ อินทร์รัชย์. (2547). *การบริหารงานวิชาการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ธีระ นุชเปี่ยม. (2550). *อดีตและปัจจุบันของสถาบันอุดมศึกษาไทย : ภาพรวมสถาบันอุดมศึกษาประเภทต่าง ๆ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์. (2545). *การประกันคุณภาพการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- บรรจง จันทมาศ. (2547). *การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร : ส.ส.ท.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2542). *แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด. (2542). *การประกันคุณภาพการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพมหานคร: สยามมิตรการพิมพ์.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด. (2542). *การประกันคุณภาพการศึกษา*. เอกสารประกอบการประชุมสัมมนา “การประกันคุณภาพในสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก”. กรุงเทพมหานคร: สยามมิตรการพิมพ์.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). *TQM LIVING HANDBOOK: An Executive Summary*. กรุงเทพมหานคร: บีพีอาร์แอนด์ทีคิวเอ็มคอนซัลแทนท์.
- สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี จำกัด.

ส่วนวิจัยและพัฒนาสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. (2539).

*ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.

ส่วนวิจัยและพัฒนาสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. (2541). *แนวทางการประกัน*

*คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.

สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน*

*สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2541). *การประกันคุณภาพ :*

*กระแสหลักการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย*. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน*

*สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน*

*สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.

สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม*

*(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545*. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553).

*มาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง*. กรุงเทพมหานคร: จุฑทอง.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน). (2547). *กรอบแนวทางการ*

*ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: จุฑทอง.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินผลคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน). (2549). *คู่มือการ*

*ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: จุฑทอง.

สำนักงานปฏิรูปการศึกษา *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. (2543).

กรุงเทพมหานคร: คุรุสภาลาดพร้าว.

อุทุมพร จามรมาน. (2545). *การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร:

พินนี้พับบลิชชิง.

\_\_\_\_\_. (2545). *9 ขั้นตอนการทำประกันคุณภาพการศึกษาที่ครบวงจร*. กรุงเทพมหานคร:

พินนี้พับบลิชชิง.

## วิทยานิพนธ์

- กรรณิกา เทศกาล. (2554). *ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองเรือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยาณี รัตนาพรหะ. (2556). *แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จันทราดี สมจันทร์. (2553). *การศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน วิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ถิรนนท์ ปาลี. (2553). *การประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธัญญาทิพย์ บุรณพันธ์วิวัฒน์. (2544). *การประกันคุณภาพการศึกษาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนนครนายกวิทยาคม จังหวัดนครนายก ปีการศึกษา 2543* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นุชนารถ ชื่นจ้อย. (2553). *สภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ภวณา กิตติวิมลชัย. (2551). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น* (รายงานผลการวิจัย). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วันชัย ศิริชนะ. (2537). *การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษา ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ และ ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์. (2553). *การศึกษาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ตามกระบวนการ PDCA. โครงการวิจัยทุนอุดหนุน มก. ปีงบประมาณ 2550* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสาวลักษณ์ บุญจันทร์. (2555). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดอุทัยธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

#### บทความ

ชเนศ จำเกิด. (2541, สิงหาคม-กันยายน). *ประกันคุณภาพการศึกษา*. เทคโนโลยีคุณแจ่มสู่โลก อุตสาหกรรมยุคใหม่. 25(140), 174-176.

วิจิตพาณี เจริญขวัญ. (2545, มกราคม-มีนาคม). *ประกันคุณภาพการศึกษา*. วารสารรามคำแหง, 19(1), 33-42.

ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ. (2543, กุมภาพันธ์-พฤษภาคม). *การบริหารคุณภาพโดยรวมทางการศึกษา*. วารสารราชบัณฑิตยสถาน. 25(2), 34-42.

ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ. (2543, มีนาคม). *ประกันคุณภาพการศึกษา*. วิศวกรรมสาร. 53(3), 75-78.

อภิญา ตันศิริ. (2540-2541, ธันวาคม-มกราคม). *ประกันคุณภาพการศึกษา*. วารสารร่วมไทรทอง. 7(4), 27-33.

อุไรพรรณ เจนวาณิชชนนท์. (2545, มกราคม-มิถุนายน). *ประกันคุณภาพการศึกษา*. วารสาร มจก. วิชาการสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 5(10), 46-51.

อำพล นววงศ์เสถียร. (2552, มิถุนายน-กันยายน). *ประกันคุณภาพการศึกษา-วิจัย*. วารสารศึกษาศาสตร์(มหาวิทยาลัยบูรพา). 20(3), 47-61.

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์. (2541, เมษายน). *การประกันคุณภาพการศึกษา*. วารสารวิชาการ. 1(4), 30-36.

#### สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2555). สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2555,

จาก <http://www.bps2.moe.go.th/index.php/policy/content/educationlaw?lang=>

พระราชบัญญัติการศึกษาและการปฏิรูปการศึกษาไทย. (2555). สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2555,

จาก <http://www.moe.go.th/hp-vichai/ex-prb01.htm>

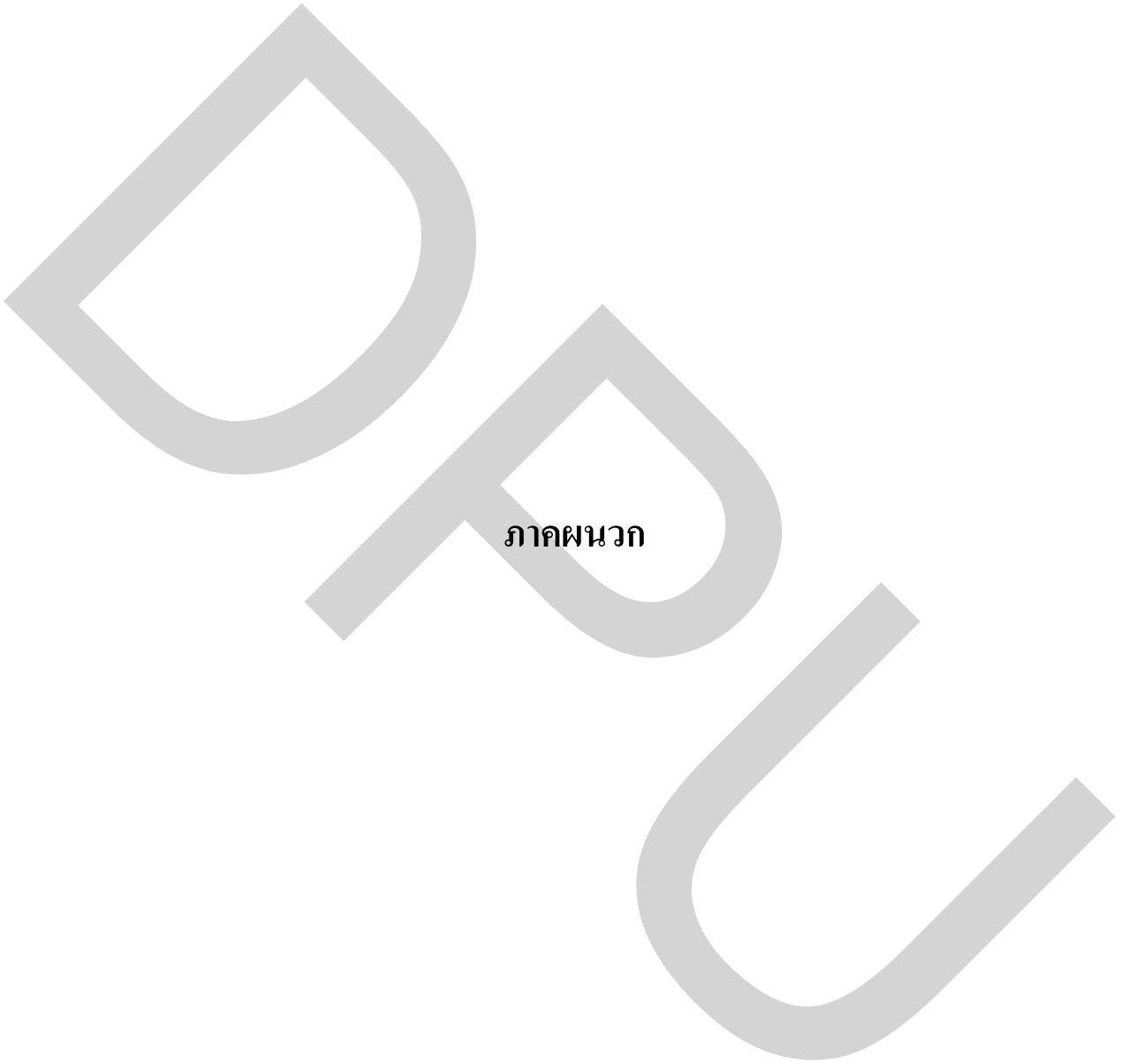
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา. (2556). สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2556,  
จาก <http://www.moe.go.th/wijai/edu%20qa.htm>

### **ELECTRONIC SOURCES**

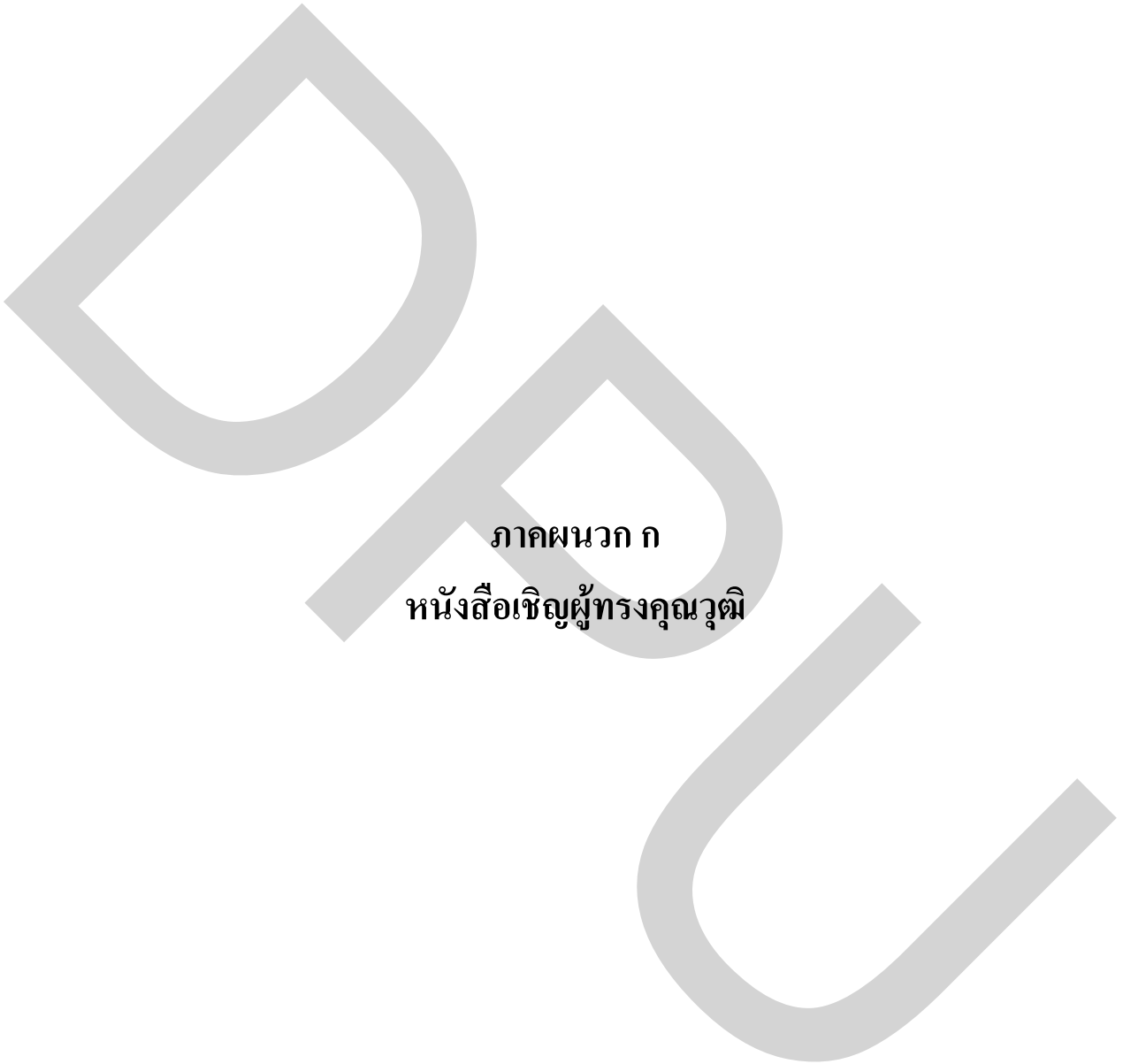
Fuin Chatchapas. (2001). The Use of Quality Assurance Models in Thai Colleges and Universities. Ed.D., University of Pittsburgh.

Netwon, J. (1999). An Evaluation of the Impact of External Quality Monitoring on a Higher Education College. (1993-1998) "Assessment and Evaluation in Higher Education 24, 2.

Nywenya,Thenagmehlo Horold. (2003). Quality Assurance in South African higher Education and its Implementation at the University of Durban-Westville. M.Ed., University of South Africa (South Africa).



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ



**DPU** 2511

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

มุ่งนำความรู้สู่การปฏิบัติ ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๐๒๒) ๕๕๕-๗๓๐๐ โทรสาร (๐๒๒) ๕๕๕-๙๖๐๕-๖

110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ ๐๔๑๔(๑)/๐๗/๑๘๓

๙ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอดำเนินการขอใบตรวจเช็คเครื่องมือทำวิทยานิพนธ์

เรียน

ด้วย นางสาวน้ำผึ้ง เขียมปลัด นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการศึกษา ได้ทำ การศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “บทบาทในการส่งเสริมการ ประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล”

วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอดำเนินการขอใบตรวจเช็คเครื่องมือทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์)

รักษาการคณบดีวิทยาลัยครุศาสตร์ ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการวิทยาลัยครุศาสตร์

โทร. ๐-๒๕๕๕-๓๗๓๐๐ ต่อ ๕๒๓๗, ๖๔๘๘, ๖๔๙๙

(นางสาวน้ำผึ้ง เขียมปลัด ๐๕๙-๐๗/๒-๑๗/๕๕)



ที่ มธป ๐๔๑๔(๑)/๐๙/๕๓๓

๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน

ด้วย นางสาวน้ำผึ้ง เอี่ยมปลัด นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการศึกษา ได้ทำ การศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”

วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงขออนุญาตให้นักศึกษาแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลภายในหน่วยงานของท่าน ข้อมูลที่ได้จํานํามาใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์)

คณบดีวิทยาลัยครุศาสตร์ ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการวิทยาลัยครุศาสตร์

โทร. ๐-๒๙๕๕-๓๓๐๐ ต่อ ๔๒๓,๖๔๘,๖๕๙

(นางสาวน้ำผึ้ง เอี่ยมปลัด ๐๘๙-๐๓/๒-๑๓/๕๕)



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ

### รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์เทือน ทองแก้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. ดร. ภิรดี ฤทธิเดช มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
3. ดร.ประภาศรี พรหมประกาย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
4. อาจารย์อุษาโรจน์ ศิริใจชูโบรโต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
5. อาจารย์สุรวี สุนาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



**ภาคผนวก ค**

**แบบสอบถาม**

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา  
ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามมีจำนวน 47 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

**ตอนที่ 2** ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา  
และปัญหาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 35 ข้อ

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นในการดำเนินงานการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของ  
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง บทบาทในการส่งเสริมการประกัน  
คุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลของการวิจัยเพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาใน  
เรื่องดังกล่าวต่อไป ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ และขอได้โปรดตอบทุก  
ข้อตามสภาพความเป็นจริง ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับจะไม่มีผลต่อ  
ตำแหน่งหรือหน้าที่การงานในปัจจุบัน และขอขอบคุณในความร่วมมือล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้  
นางสาวน้ำผึ้ง เอี่ยมปลัดนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการศึกษา วิทยาลัยครู  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กรุณาส่งแบบสอบถามคืนตามที่อยู่ด้านหลังแบบถามสอบนี้

ภายในวันที่ 9 กันยายน 2556

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานที่ตั้งของสถาบัน

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย  ให้ตรงกับสถานภาพของท่าน

1) เพศ

- ชาย  หญิง

2) อายุ

- 30 ปีหรือน้อยกว่า  31-40 ปี  
 41-50 ปี  50 ปี ขึ้นไป

3) ระดับการศึกษาสูงสุด

- ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4) ตำแหน่ง

- รองอธิการบดี/ผู้ช่วยรองอธิการบดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา  
 ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา  
 หัวหน้ากลุ่มงาน/ส่วนงานประกันคุณภาพการศึกษา  
 เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5) ตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี)

- ศาสตราจารย์  รองศาสตราจารย์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์  อาจารย์

6) ประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

- ไม่เกิน 5 ปี  6-10 ปี  
 11-15 ปี  มากกว่า 15 ปี

7) สถานที่ตั้งของสถาบัน

- กรุงเทพมหานคร เขต (โปรดระบุ).....  
 ปริมณฑล จังหวัด  จ.นนทบุรี  จ.สมุทรปราการ  จ.ปทุมธานี

ตอนที่ 2 บทบาทการดำเนินงานและปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของ  
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับหมายเลขที่ท่านเลือกทั้งบทบาทการดำเนินงานและ  
ปัญหาในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นจริง โดยใช้เกณฑ์

ระดับการปฏิบัติ

- ระดับ 5 หมายถึง มีการปฏิบัติมากที่สุด  
ระดับ 4 หมายถึง มีการปฏิบัติมาก  
ระดับ 3 หมายถึง มีการปฏิบัติปานกลาง  
ระดับ 2 หมายถึง มีการปฏิบัติน้อย  
ระดับ 1 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติ

ระดับปัญหาในการปฏิบัติ

- ระดับ 5 หมายถึง มีปัญหาในการปฏิบัติมากที่สุด  
ระดับ 4 หมายถึง มีปัญหาในการปฏิบัติมาก  
ระดับ 3 หมายถึง มีปัญหาในการปฏิบัติปานกลาง  
ระดับ 2 หมายถึง มีปัญหาในการปฏิบัติน้อย  
ระดับ 1 หมายถึง ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติ

ระดับ การปฏิบัติ					รายการ	ระดับปัญหา การปฏิบัติ				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
<b>ด้านการวางแผน (PLAN)</b>										
					1. สถาบันกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างชัดเจนและปฏิบัติได้					
					2. สำนักงานประกันคุณภาพศึกษากำหนดนโยบาย เป้าหมาย ทิศทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์ของสถาบัน					
					3. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเสนอแนะให้ สถาบันแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน/ คณะอนุกรรมการอื่นๆ ดำเนินงาน/กำกับดูแลด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา/ตัวบ่งชี้อื่นๆ					

ระดับ การปฏิบัติ					รายการ	ระดับปัญหา การปฏิบัติ				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					4. โครงสร้างของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับสถาบันประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง บุคลากรสาย วิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา					
					5. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนร่วมใน การพิจารณาแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
					6. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดให้มีการประชุม คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยทุก 3 เดือน					
					7. คณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุนมีส่วนร่วมโดยนำ แผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาไปจัดทำ แผนปฏิบัติงานประจำปี					
					8. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำคู่มือการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางให้ หน่วยงานต่างๆ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
					9. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาประชาสัมพันธ์ แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้หน่วยงาน ต่างๆ ได้รับทราบอย่างทั่วถึง					
					10. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาวางแผนจัดประชุม ชี้แจงการฝึกอบรม เสวนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษา					
					11. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อมูลและ หรือประสานงานในการจัดหาข้อมูลที่เป็นในการจัดทำ รายงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอและ ทันเวลา					



ระดับ การปฏิบัติ					รายการ	ระดับปัญหา การปฏิบัติ				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					12. สถาบันมีระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่พร้อมใช้และสามารถเชื่อมโยงกันได้					
					13. สถาบันจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
					14. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษามีการวางแผนการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีระดับคณะวิชาและระดับสถาบัน					
					15. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษามีความพร้อมเพื่อเตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ.					
<b>ด้านการปฏิบัติ (DO)</b>										
					16. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาชี้แจงให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษารายบทบาทในการส่งเสริมงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน					
					17. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาแจ้งให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันรับทราบแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน					
					18. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาสับสนุนให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเพิ่มพูนทักษะการทำงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน					
					19. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา					
					20. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (อย่างน้อยทุก 2 เดือน)					

ระดับ การปฏิบัติ					รายการ	ระดับปัญหา การปฏิบัติ				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					21. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกคนสามารถให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานและบุคลากรของสถาบันในเรื่องการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
					22. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาให้คำปรึกษาแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในการตีความตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างถูกต้องชัดเจน					
					23. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษากำกับดูแลคณะวิชาภาควิชา/สาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุนให้ขับเคลื่อนการทำงานโดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่สถาบันกำหนด					
					24. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา					
					25. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดส่งรายงานการประเมินตนเองระดับสถาบัน ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ ก่อนกำหนดการตรวจเยี่ยม					
<b>ด้านการตรวจสอบ (CHECK)</b>										
					26. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง					
					27. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการและรายงานให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษารับทราบตามกำหนด					
					28. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาทบทวน ตรวจสอบ ตีความ และวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานต่างๆ ทุกภาคการศึกษา					

ระดับ การปฏิบัติ					รายการ	ระดับปัญหา การปฏิบัติ				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					29. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเทียบเคียง (Benchmark) ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในกับมหาวิทยาลัยอื่นเพื่อหามาตรฐานหรือการปฏิบัติที่ดี (Good Practice)					
					30. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษากำกับดูแลให้คณะวิชาต่างๆหรือทำหน้าที่จัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด					
					31. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด					
					32. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษานำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา ระดับสถาบัน และจาก สมศ. มาปรับแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ สกอ. และ สมศ. ต่อไป					
<b>ด้านการพัฒนาปรับปรุง (ACT)</b>										
					33. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษานำผลการตรวจจากการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะวิชา ระดับสถาบันและจาก สมศ. ส่งให้คณะวิชาหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบรับทราบเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานในปีการศึกษาต่อไปตามเวลาที่กำหนด					
					34. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณา					
					35. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะวิชาและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านเห็นว่าจะมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการประกัน  
คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้มีความเข้มแข็ง มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับในสังคมมากยิ่งขึ้น

3.1. ด้านการวางแผน  
(PLAN).....

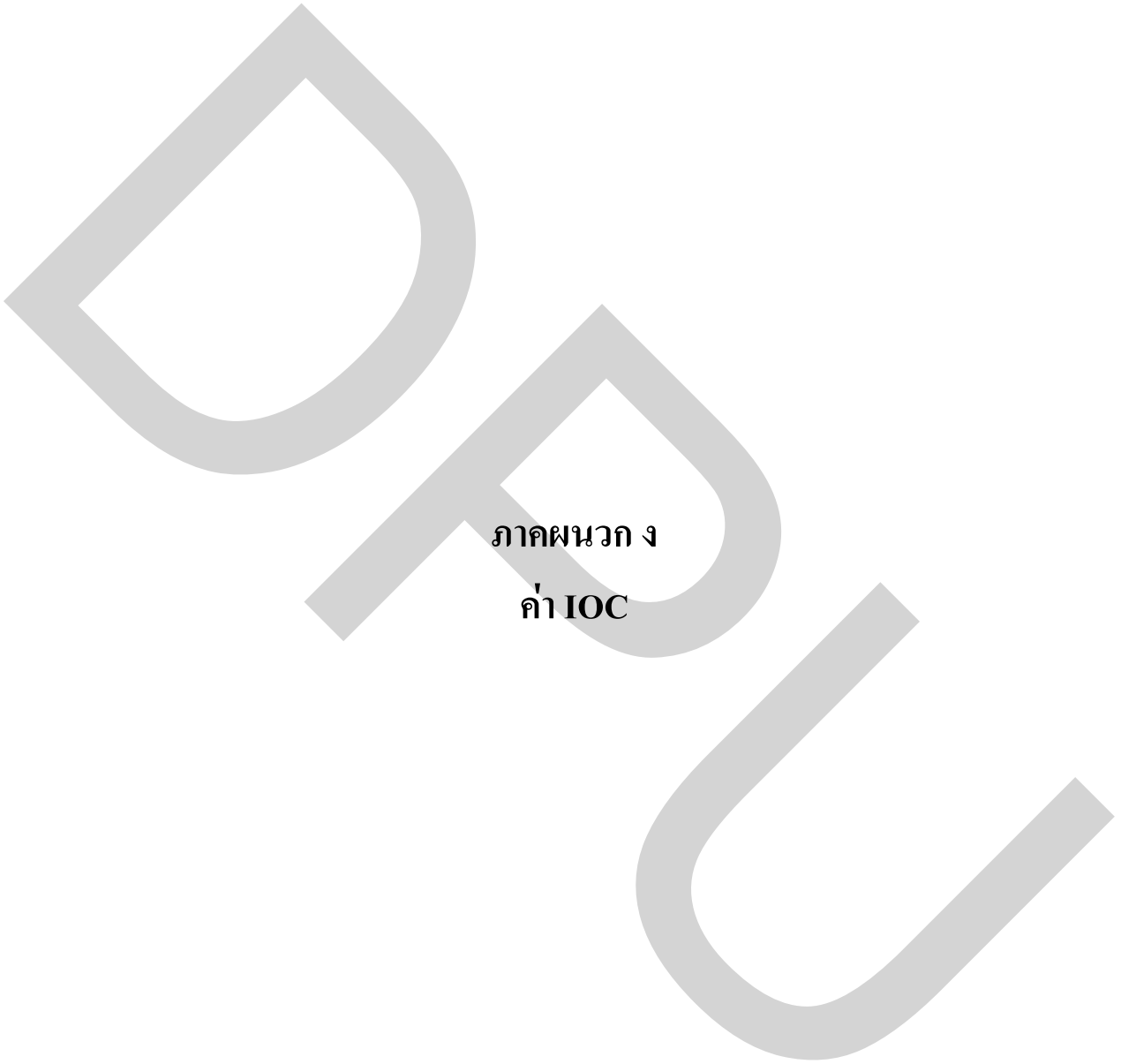
3.2. ด้านการปฏิบัติ  
(DO).....

3.3. ด้านการตรวจสอบ  
(CHECK).....

3.4. ด้านการพัฒนาปรับปรุง (ACT) .....

3.5 ด้านอื่นๆ .....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง  
ที่เสียสละเวลาในการตอบ  
แบบสอบถาม



ภาคผนวก ง  
ค่า IOC

ตารางวิเคราะห์ค่า IOC

ตัวแปรด้านต่างๆ	ผลการวิเคราะห์	
	ค่า IOC	ผลสรุป
<b>ด้านการวางแผน (PLAN)</b>		
1. สถาบันกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนและปฏิบัติได้	0.8	
2. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษากำหนดนโยบาย เป้าหมาย ทิศทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสถาบัน	1.0	
3. โครงสร้างของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน	1.0	
4. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนร่วมในการพิจารณาแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	1.0	
5. สำนักงานจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาน้อยทุก 3 เดือน	1.0	
6. คณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุนมีส่วนร่วมโดยนำแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาไปจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี	0.8	
7. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางให้หน่วยงานต่างๆ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	1.0	
8. สำนักงานประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพให้หน่วยงานต่างๆ ได้รับทราบอย่างทั่วถึง	1.0	

ตัวแปรด้านต่างๆ	ผลการวิเคราะห์	
	ค่า IOC	ผลสรุป
9. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาวางแผนจัดประชุมชี้แจงการฝึกอบรม เสวนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	1.0	
10. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อมูลและหรือประสานงานในการจัดหาข้อมูลที่เป็นในการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอและทันเวลา	1.0	
<b>ด้านการปฏิบัติ (DO)</b>		
11. มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่พร้อมใช้และสามารถเชื่อมโยงกันได้	0.8	
12. มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	1.0	
13. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาชี้แจงให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาทราบบทบาทในการส่งเสริมงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน	1.0	
14. สำนักงานแจ้งให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันรับทราบแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	0.8	
15. สำนักงานสนับสนุนให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเพิ่มพูนทักษะการทำงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	0.8	
16. สำนักงานดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	1.0	

ตัวแปรด้านต่างๆ	ผลการวิเคราะห์	
	ค่า IOC	ผลสรุป
17. สำนักงานจัด โครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (อย่างน้อย ทุก 2 เดือน)	1.0	
18. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานทุกคนสามารถให้ คำปรึกษาแก่หน่วยงานและบุคลากรของสถาบันใน เรื่องการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	1.0	
19. สำนักงานให้คำปรึกษาแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในการตีความตัว บังชี้ต่างๆอย่างถูกต้องชัดเจน	1.0	
20. สำนักงานกำกับดูแลคณะวิชา ภาควิชา/ สาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุนให้ขับเคลื่อน การทำงานโดยจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตามตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	1.0	
21. สำนักงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อ ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านประกัน คุณภาพการศึกษา	1.0	
22. สำนักงานจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง ระดับสถาบัน ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ ก่อนกำหนดการตรวจเยี่ยม	1.0	
<b>ด้านการตรวจสอบ (CHECK)</b>		
23. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผล การดำเนินงานของตัวบ่งชี้ต่างๆ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	1.0	
24. สำนักงานติดตามผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในของคณะวิชาและหน่วยงาน สนับสนุนวิชาการและรายงานให้คณะกรรมการ ประกันคุณภาพการศึกษารับทราบตามกำหนด	1.0	



ตัวแปรด้านต่างๆ	ผลการวิเคราะห์	
	ค่า IOC	ผลสรุป
25. สำนักงานทบทวน ตรวจสอบ ดีความ และ วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานต่างๆ ทุกภาคการศึกษา	1.0	
26. สำนักงานเทียบเคียง (Benchmark) ผลการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในกับมหาวิทยาลัย อื่นเพื่อหามาตรฐานหรือการปฏิบัติที่ดี (Good Practice)	0.8	
27. สำนักงานกำกับดูแลให้คณะวิชาต่างๆหรือทำ หน้าที่จัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายใน และข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด	1.0	
28. สำนักงานจัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพ ภายในในระดับสถาบันและข้อมูลพื้นฐานให้ สกอ. ภายในเวลาที่กำหนด	1.0	
<b>ด้านการพัฒนาปรับปรุง (ACT)</b>		
29. สำนักงานนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา ระดับสถาบัน และจาก สมศ. มา ปรับแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ สกอ. และ สมศ. ต่อไป	1.0	
30. สำนักงานประกันคุณภาพศึกษานำผลการ วิเคราะห์จากการประเมินคุณภาพภายในระดับ คณะวิชา ระดับสถาบันและจาก สมศ. ส่งให้คณะ วิชา/หน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบ รับทราบเพื่อนำไปพัฒนา/ปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และแผนการปฏิบัติงานในปีการศึกษาต่อไปตาม เวลาที่กำหนด	1.0	

ตัวแปรด้านต่างๆ	ผลการวิเคราะห์	
	ค่า IOC	ผลสรุป
31. สำนักงานพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะวิชาและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	1.0	
32. สำนักงานเสนอแนะให้สถาบันแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน/คณะอนุกรรมการอื่นๆ ดำเนินงาน/กำกับดูแลด้านการประกันคุณภาพ/ตัวบ่งชี้อื่นๆ		ผู้เชี่ยวชาญแนะนำให้เพิ่มเติม
33. สำนักงานมีการวางแผนการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีระดับคณะวิชาและระดับสถาบัน		ผู้เชี่ยวชาญแนะนำให้เพิ่มเติม
34. สำนักงานมีความพร้อมเพื่อเตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ.		ผู้เชี่ยวชาญแนะนำให้เพิ่มเติม
35. สำนักงานติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณา		ผู้เชี่ยวชาญแนะนำให้เพิ่มเติม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านเห็นว่าจะมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้มีความเข้มแข็ง มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับในสังคมมากยิ่งขึ้น

3.1. ด้านการวางแผน

(PLAN).....

.....

3.2. ด้านการปฏิบัติ

(DO).....

.....

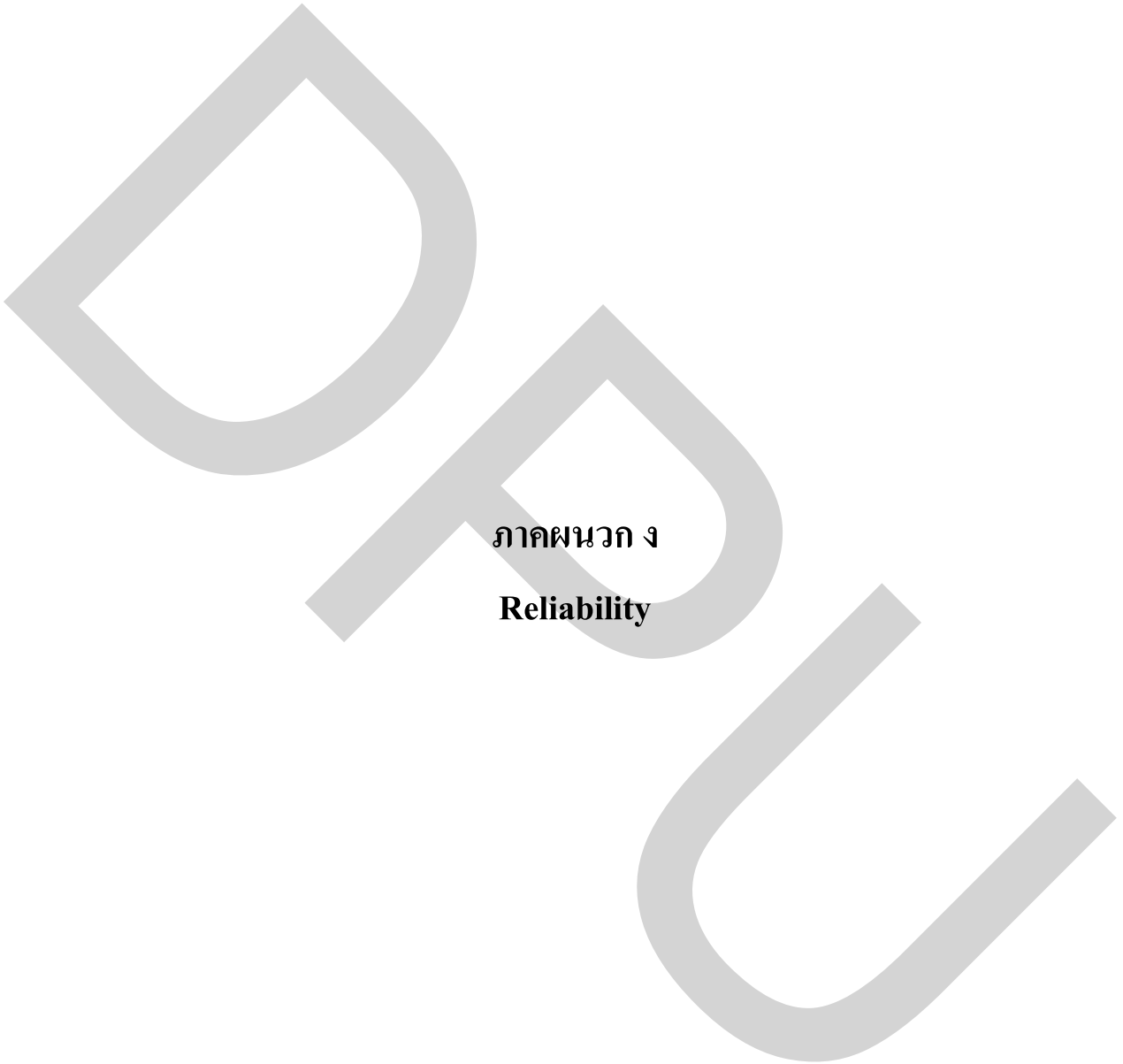
3.3. ด้านการตรวจสอบ

(CHECK).....

3.4. ด้านการพัฒนาปรับปรุง (ACT)

3.5 ด้านอื่นๆ

.....  
**ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้**



**ภาคผนวก ง**  
**Reliability**

## Reliability b

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 35

Alpha = .9652

## Reliability c

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 35

Alpha = .9767

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นางสาวน้ำผึ้ง เอี่ยมปลัด

ปีการศึกษา 2549 จบปริญญาตรี

บัญชีมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต