



รายงานวิจัย

เรื่อง

ประสิทธิภาพ/การพัฒนาองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา

ของคณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กฤษฎา น้าคณาคุปต์

พ.ศ. 2556

คำนำ

การศึกษาวิจัย “ประสิทธิภาพ/การพัฒนางานองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงฉบับนี้ได้รับความอนุเคราะห์แบบสอบถามจากคณะกรรมการวิจัยของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในโอกาสนี้ขอขอบพระคุณที่ปรึกษาที่เสียสละเวลาให้คำแนะนำการจัดทำการศึกษาวิจัย

ขอขอบคุณบุคลากรคณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ให้ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการศึกษาวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ และคุณค่าทางวิชาการ สำหรับผู้บริหาร คณะทัศนมาตรศาสตร์ รวมถึงผู้เกี่ยวข้อง และผู้สนใจทั่วไป

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2556

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	(4)
สารบัญ.....	(5)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
ขอบข่ายของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ.....	16
หลักการและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา.....	22
จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	26
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	27
การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ.....	32

การประกันคุณภาพการศึกษาในสหรัฐอเมริกา.....	32
การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศอังกฤษ.....	33
การประกันคุณภาพการศึกษาในญี่ปุ่น.....	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
พัฒนาการของรัฐธรรมนุญที่มีผลกระทบต่อพรรคการเมืองไทย.....	35
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพ การศึกษาของคณะที่ศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	42
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	47
บทที่ 5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	48
สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	49
อภิปรายผล.....	51
ข้อเสนอแนะ.....	53
บรรณานุกรม.....	54

ภาคผนวก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของ

คณะทันตศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง..... 57

ประวัติผู้เขียน..... 61

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	1
2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะที่สนมาตรฐานศาสตร์.....	42
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะที่สนมาตรฐานศาสตร์.....	43
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะที่สนมาตรฐานศาสตร์.....	44
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะที่สนมาตรฐานศาสตร์.....	45
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะที่สนมาตรฐานศาสตร์.....	46

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากลเพื่อให้ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่โลกด้านการศึกษา สามารถติดต่อสัมพันธ์ และสร้างเครือข่ายร่วมกับนานาชาติได้ ซึ่งแต่เดิมประเทศไทย มิได้มีระบบควบคุมคุณภาพการศึกษาให้ครบทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาอย่างชัดเจน ที่ผ่านมาเป็นเพียงการกำกับดูแลระบบการติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานยังมีน้อยมาก และยังไม่มีการใด ๆ ที่สามารถบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาของสถาบันในระดับอุดมศึกษามีคุณภาพหรือไม่เพียงใด ซึ่งทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เริ่มมีความทัดเทียมกันในคุณภาพการศึกษาและด้วยแนวโน้มการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มีมากขึ้นจึงจำเป็นต้องมีระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนรองรับ เพื่อประกันความมีคุณภาพของการจัดการศึกษา ทั้งสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาของเอกชน และสถาบันอุดมศึกษาของต่างประเทศที่เข้ามาดำเนินการในประเทศไทย การดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าว ต้องคำนึงถึงการแข่งขันด้านคุณภาพทั้งภายในประเทศ ประเทศเพื่อนบ้าน และประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค การพิสูจน์ตนเองด้วยระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา จะเป็นจุดที่สร้างความชอบธรรมให้แก่สถาบัน อุดมศึกษา รูปแบบที่ชัดเจนคือ การตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ใช้บังคับเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2542 โดยได้กำหนดสาระสำคัญของประกันคุณภาพการศึกษาในหมวดที่ ๑

บททั่วไปว่าด้วยความมุ่งหมาย หลักการ มาตรา 9 และในหมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47, 48, 49, 50 และมาตรา 51 ได้กำหนดให้สถานศึกษา ทุกระดับดำเนินการด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้สถานศึกษาต้องแสวงหาระบบ กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ให้เหมาะสมกับสถานศึกษาของตน

มหาวิทยาลัยรามคำแหงตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพทางการศึกษา และเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ที่ระบุให้สถานศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ทั้งภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงได้ทำการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานภายในโดยอ้างอิง องค์กรประกอบทั้ง 9 ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับดัชนีของผู้ตรวจสอบภายนอก (สมศ.) และให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการดำเนินการ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คณะที่สนมาตรฐานศาสตร์ ที่มีภารกิจด้านการผลิตบัณฑิตด้านทัศนมาตร ดูแลรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย คณะที่สนมาตรฐานศาสตร์ได้แบ่งงานตามโครงสร้างการบริหารจัดการออกเป็น ๖ หน่วยงาน

1. งานบริหารและธุรการ
2. งานคลังและพัสดุ
3. งานบริหารการศึกษา
4. งานนโยบายและแผน
5. งานประกันคุณภาพการศึกษา
6. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

คณะที่สนมาตรฐานศาสตร์ มีการกำหนดปรัชญา ปณิธานและวัตถุประสงค์ ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะที่สนมาตรฐานศาสตร์มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานจำนวนทั้งสิ้น 14 คน

ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราว ซึ่งบุคลากรของ คณะศึกษนศาสตร์ได้มีส่วนร่วม ในการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย จากรายงานผลการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คณะศึกษนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี การศึกษา 2555 (มิถุนายน 2555 – พฤษภาคม 2556) โดยคณะผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน องค์ประกอบที่คณะศึกษนศาสตร์ต้องทำการประเมิน และสรุปผล การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของคณะศึกษนศาสตร์ ได้แก่

องค์ประกอบที่ ๑ : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนการดำเนินงานอยู่ใน ระดับ ดีมาก

จุดแข็ง คือ มีการปฏิบัติตามแผนงานได้ตามเป้าหมาย

จุดอ่อน คือ ควรสร้างระบบการมีส่วนร่วมของผู้เรียนและบุคลากรในการปฏิบัติ ตามกลยุทธ์กำหนดยังไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา คือ ควรสร้างระบบการมีส่วนร่วมของผู้เรียนและ บุคลากรในการปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่กำหนดให้เป็นรูปธรรมสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ อย่างชัดเจน

องค์ประกอบที่ ๒ : การผลิตบัณฑิต อยู่ในระดับ ดี

จุดแข็ง 1. มีระบบและกลไกการพัฒนาการบริหารหลักสูตร

2. มีระบบพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

3. มีระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของ

บัณฑิต

4. มีการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้กับนักศึกษา

5. มีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยอื่นเดียนา สหรัฐอเมริกา

จุดอ่อน 1. จำนวนอาจารย์ประจำมีไม่เพียงพอ

2. การนำผลการประเมินไปปรับปรุงยังไม่ชัดเจน

3. รายละเอียดของกระบวนวิชาที่เปิดสอนมีไม่ครบทุกกระบวนวิชา

4. การประเมินอาจารย์ควรดำเนินการให้ครบทุกกระบวนวิชา

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรเพิ่มจำนวนอาจารย์ประจำให้เพียงพออย่างเร่งด่วน

2. ควรมีการจัดประชุมมอบหมายความรับผิดชอบต่อการนำผลการ

ประเมินไปปรับปรุงให้ชัดเจน

3. ควรรวบรวมรายละเอียดของกระบวนวิชาที่เปิดสอนให้ครบทุกวิชา

4. ควรดำเนินการประเมินการสอนของอาจารย์ให้ครบทุกกระบวนวิชา

องค์ประกอบที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับ ดีมาก

จุดแข็ง 1. มีการใช้เทคโนโลยีในการให้ข่าวสาร/ติดต่อสื่อสารแก่นักศึกษา

2. มีกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่สอดคล้องกับทักษะวิชาชีพของนักศึกษา

3. มีกิจกรรมที่ครอบคลุมทุกด้าน

4. มีการประเมินแผนและโครงการครบถ้วน

จุดอ่อน 1. ควรส่งเสริมกิจกรรมด้านคุณธรรม จริยธรรมเกี่ยวกับวิชาชีพโดยตรง

2. ควรส่งเสริมโครงการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาให้มาก

ยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ของโครงการควรปรับปรุง

ให้ได้ข้อมูลละเอียดขึ้นเพื่อผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ ๔ : การวิจัย อยู่ในระดับพอใช้

จุดแข็ง -

จุดอ่อน คือ จำนวนวิจัยน้อย เนื่องจากจำนวนอาจารย์น้อยและไม่มีการสนับสนุน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ควรตั้งงบประมาณโครงการวิจัยอย่างน้อย 60,000

บาทต่อคน เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการสร้างงานวิจัยมากขึ้น

องค์ประกอบที่ 5 : การบริการทางวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับ พอใช้

จุดแข็ง -

จุดอ่อน 1. การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมยังไม่ตรงตามวงจรคุณภาพ PDCA
ทุกโครงการ/กิจกรรม

2. ขาดการสำรวจความต้องการของชุมชนหรือหน่วยงานภายนอก

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรมีการสำรวจความต้องการของชุมชนหรือหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ในการ
จัดทำแผนงานและกำหนดทิศทางการบริการทางวิชาการ

2. ควรมีการกำกับและติดตามการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงแผนงาน
และการจัดโครงการ/กิจกรรม อย่างต่อเนื่อง

3. ควรมีการประเมินความสำเร็จของการบูรณาการทางวิชาการกับการวิจัยให้ทัน
ตามกำหนดเวลาการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบที่ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับ ดีมาก

จุดแข็ง คือ มีโครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ดำเนินการตามระบบ
วงจรคุณภาพ PDCA อย่างครบถ้วน

จุดอ่อน -

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา คือ ควรเพิ่มจำนวนโครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุง
ศิลปวัฒนธรรมที่สามารถบูรณาการกับการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา เพื่อให้เกิด
ความหลากหลาย

องค์ประกอบที่ ๗ : การบริหารและการจัดการ อยู่ในระดับ ดี

จุดแข็ง -

จุดอ่อน คือ ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานจัดการความรู้มีการพัฒนาที่ดี
ยิ่งขึ้นแต่ยังไม่ชัดเจนในบางประเด็น

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. การจัดการความรู้ควรแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 2 กลุ่ม คือ คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้การจัดการความรู้สามารถส่งผลประโยชน์ให้เกิดแก่บุคคลทั้ง 2 กลุ่ม

2. ควรส่งเสริมให้ดำเนินการความรู้ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยงและเสนอ

ผู้บริหาร

องค์ประกอบที่ ๘ : การเงินและงบประมาณ อยู่ในระดับ ดีมาก

จุดแข็ง คือ มีระบบและกลไกทางการเงินและงบประมาณครบตามเกณฑ์กำหนด

จุดอ่อน -

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา -

องค์ประกอบที่ ๙ : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับ

พอใช้

จุดแข็ง -

จุดอ่อน 1. ขาดการนำผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษามาพัฒนาการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์

2. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษายังไม่ครอบคลุมตามตัวบ่งชี้

3. ยังไม่มีเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรนำผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษามาพิจารณาผลการดำเนินการครบทุกตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์

2. สนับสนุนให้ผู้ใช้บัณฑิตและผู้ให้บริการตามพันธกิจเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของคณะฯ

3. สนับสนุนให้มีการเข้าร่วมเครือข่ายด้านประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบันเพื่อเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบที่ 10 นโยบายสถาบันศึกษา 3 ดี (3D)อยู่ในระดับ ดี

จุดแข็ง คือ มีกิจกรรมสนับสนุนนโยบาย 3 ดี ครบทั้ง 3 ด้าน

จุดอ่อน คือ คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษามีจำนวนน้อยและยังขาดทักษะการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาสถานศึกษา 3 ดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ควรจัดโครงการเพื่อพัฒนาอาจารย์และบุคลากรให้มีความรู้และทักษะการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาสถานศึกษา 3 ดี และควรกำกับติดตามให้สถานศึกษาพัฒนาหรือมีนวัตกรรมส่งเสริมให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานสถาบัน 3 ดี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพ/การพัฒนาองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง นั้นมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรของคณะทัศนมาตรศาสตร์

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะทัศนมาตรศาสตร์

3. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะทัศนมาตรศาสตร์

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความคิดเห็นของบุคลากรคณะทัศนมาตรศาสตร์เกี่ยวกับ การนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะทัศนมาตรศาสตร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. มหาวิทยาลัยรามคำแหง หมายถึง มหาวิทยาลัยที่เป็นสถาบันการศึกษา วิจัยแบบตลาดวิชาที่ผู้ศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องมาเข้าชั้นเรียน ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น สำนักงานอธิการบดี คณะ สถาบัน/ศูนย์ สำนัก
2. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของคณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ได้นำระบบประกันคุณภาพมาใช้
3. ลูกจ้างชั่วคราวรายปี หมายถึง ลูกจ้างซึ่งมหาวิทยาลัยจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวเป็นรายปี มีกำหนดเวลาจ้าง ระยะเวลาจ้างไม่เกินปีงบประมาณ สังกัดคณะทัศนมาตรศาสตร์
4. คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย
5. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การมีระบบ และกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบตามดัชนีตัว

บ่งชี้ ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนได้มั่นใจว่า มหาวิทยาลัยสามารถให้ผลผลิตทางการศึกษา ที่มีคุณภาพ

6. การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ และเปรียบเทียบ ผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยว่าส่งผลต่อคุณภาพตามตัวบ่งชี้

7. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผล และการติดตามตรวจสอบ คุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยจากภายในโดยบุคลากรของ มหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสภาพปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะ ทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาของคณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการประเมินการปฏิบัติงานของ บุคลากร คณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความคิดเห็นในการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักการ แนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษามีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมาย และการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมี รายละเอียด ดังนี้

บรรจบ จันทมาศ (2541, หน้า 2) ให้ความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะได้ผลงานที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ “การประกันคุณภาพการศึกษา”

ทบวงมหาวิทยาลัย (2544, หน้า 24) ให้นิยามคำว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนได้มั่นใจว่า สถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

ไพบุลย์ เปานิล (2553, หน้า 16) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการที่มีแผน และเป็นระบบที่สถาบันการศึกษาดำเนินงานตามแผนและระบบที่กำหนดเพื่อให้ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพมาตรฐานตาม ปรัชญา พันธกิจ และจุดมุ่งหมายที่กำหนด และสร้างความคิดเห็นให้กับผู้รับบริการ (บัณฑิต ผู้ปกครอง และผู้ใช้บัณฑิต)

วันชัย ศิริชนะ (2540, หน้า 10) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการกระทำกิจกรรมใดที่สะท้อนถึงควมมีคุณภาพ การตรวจสอบเป็นกลไกเพิ่มเติมเพื่อให้สังคมมั่นใจยิ่งขึ้นว่า การดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการให้การศึกษามีคุณภาพจะต้องทำอย่างมีระเบียบแบบแผน

จำรัส นองมาก (2544, หน้า 2) ให้ความหมายการประกันคุณภาพว่าตามความที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมายถึง การประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ถ้าเป็นการประกันคุณภาพภายนอกก็ตรวจสอบโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

จากความหมายที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง หลักการดำเนินการกระบวนการ หรือกิจกรรมของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ มีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นการรับประกัน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม วาผลผลิตของสถาบันจะได้รับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามมาตรฐานที่กำหนด การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาไทย ประเทศไทย ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ มีการก่อตั้ง ทบวงมหาวิทยาลัย แต่การดำเนินงานดังกล่าวเน้นที่การควบคุมคุณภาพของหลักสูตรเป็นสำคัญโดยยังมีได้ มีระบบควบคุมคุณภาพให้ครบทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา จึงมีแนวคิดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาที่พิจารณาครอบคลุมในทุกภารกิจเริ่มดำเนินการ อย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ พ.ศ. 2537 เมื่อที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย ในคราวประชุมระหว่างวันที่ 28 - 29 ตุลาคม 2537 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้มีการเสนอหลักการ แนวทาง และวิธีการในการประกันคุณภาพทางวิชาการใน มหาวิทยาลัยไทยขึ้นเป็นครั้งแรก และการประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มเข้ามา มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการศึกษาของไทยเพิ่มขึ้น สาเหตุสำคัญในการประกันคุณภาพ การศึกษาของไทย คือ (วันชัย ศรชนะ, 2540, หน้า 111-112)

1. ประเทศไทยไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจนที่ผ่านมาเป็นเพียงการกำกับดูแลก่อนการเปิดดำเนินการเรียนการสอน (Pre-auditing) ระบบการติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานยังมีน้อยมาก และไม่มีกลไกใด ๆ ที่สามารถบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาของสถาบันในระดับอุดมศึกษามีคุณภาพหรือไม่เพียงใดซึ่งเป็นการเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวเป็นอย่างยิ่ง

2. สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เริ่มมีความไม่ทัดเทียมกันในคุณภาพการศึกษา มีเพียงขั้นต่ำ (Minimum Quality) มากขึ้นทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำเสียหายแก่ประเทศชาติโดยรวมเพราะบัณฑิตที่จบการศึกษามีคุณภาพแตกต่างกันมากขึ้น

3. แนวโน้มของการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มีมากขึ้นจำเป็นต้องมีระบบการควบคุมคุณภาพที่ชัดเจนรองรับ เพื่อประกันความมีคุณภาพของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้ง 3 ประเภท คือ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาของเอกชน และสถาบันอุดมศึกษาของต่างประเทศ ที่เข้ามาดำเนินการในประเทศไทย ซึ่งการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวต้องคำนึงถึงการแข่งขันด้านคุณภาพทั้งภายในประเทศกับประเทศเพื่อนบ้าน และประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค

4. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ไทยได้ก้าวเข้าสู่โลกด้านการศึกษา สามารถติดต่อสัมพันธ์ และสร้างเครือข่ายร่วมกับนานาชาติได้

5. การประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีเป็นกระตุ้นให้บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาตนเองและพัฒนาคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของสถาบันอยู่เสมอ

6. แนวโน้มความต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพ และมีความรอบรู้ทันสมัยมีมากขึ้นซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาความรู้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ทั้งจากภาครัฐและเอกชน หากไม่มีการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วย่อมไม่สามารถผลิตบัณฑิตตอบสนองความต้องการของสังคมได้

7. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จะเป็นรากฐานของการพัฒนาองค์ความรู้ ในสถาบันอย่างต่อเนื่อง และสร้างความแข็งแกร่งให้สถาบันโดยตรงในระยะยาว ซึ่งส่งผล ต่อความก้าวหน้าทางวิชาการ และสร้างความภาคภูมิใจในสถาบัน

8. คุณภาพที่ทัดเทียมกันของแต่ละสถาบัน ส่งผลให้บัณฑิตที่จบการศึกษาออกมามี คุณภาพใกล้เคียงกัน (อย่างน้อยขั้นต่ำ) ทำให้อัตราการเคลื่อนย้ายถ่ายเทบุคลากรหรือ ปัญหาสมองไหลคลี่คลายลง

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปตามเงื่อนไขแห่ง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และตามแนวทางและประกาศที่เกี่ยวข้อง ของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษาของไทย สถาบันอุดมศึกษา จำเป็นต้องมีกระบวนการพัฒนาระบบและกลไกของการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบันขึ้นโดยเน้นประสิทธิผลของกระบวนการดำเนินงานเป็นสำคัญ มีการพัฒนาระบบ เอกสารควบคุมไปด้วย เพื่อเป็นคู่มือการดำเนินงานและเป็นหลักฐานแสดงประสิทธิผลของ การดำเนินงาน (ประเสริฐ สุทธิสิทธิ์, 2545, หน้า 108)

ขอบข่ายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาจะครอบคลุมขอบข่ายการดำเนินงานในเรื่องสำคัญๆ ดังต่อไปนี้ (จรัส นองมาก, 2544, หน้า 23)

1. การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ เป็นการจัดทำรายละเอียดลักษณะหน่วยงานที่มี คุณภาพว่าในแต่ละด้านจะต้องเป็นอย่างไร เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติให้บรรลุลักษณะ ดังกล่าว มาตรฐานคุณภาพจึงเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวในการก่อสร้างของวิศวกร โดยปกติ แล้วหน่วยงานต่าง ๆ จะร่วมกันกำหนดมาตรฐานคุณภาพของหน่วยงานเป็นความคาดหวัง ที่จะต้องผลักดันให้บรรลุ ถ้าเป็นสถานศึกษาส่วนใหญ่กรมต้นสังกัดจะกำหนดมาตรฐาน คุณภาพของสถานศึกษาในสังกัดไว้ให้ โดยระบุลักษณะคุณภาพในแต่ละเรื่องพร้อมตัวบ่งชี้

แสดงถึงคุณภาพตามลักษณะดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติ ตามบทบาทหน้าที่

2. การควบคุมคุณภาพ เป็นการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของการบริหาร เพื่อให้แน่ใจว่างานจะมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดการควบคุมคุณภาพ

3. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบ สภาพจริงว่าดำเนินการไปได้มากน้อยเพียงใด การตรวจสอบคุณภาพจะต้องดำเนินการโดย ผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่จะตรวจสอบ การตรวจสอบ คุณภาพในสถานศึกษา ถ้าเป็นเรื่องภายในสถานศึกษาผู้ตรวจสอบก็จะเป็นบุคคลภายใน สถานศึกษาหรือหน่วยงานสังกัดแต่ถ้าเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ผู้ตรวจสอบก็จะ เป็นบุคคลอื่นที่ไม่ได้สังกัดสถานศึกษา หรือหน่วยงานบังคับบัญชาของสถานศึกษานั้น ๆ

4. การประเมินคุณภาพเป็นการเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์กับผลการตรวจวัด เกณฑ์ เป็นความคาดหวัง เช่น ในกรณีของสถานศึกษาสิ่งที่คาดหวังก็คือ เกณฑ์มาตรฐาน ตามที่กำหนดในข้อ 1 ว่าแต่ละเรื่องถ้าจะให้บรรลุคุณภาพจะต้องเป็นอย่างไร ผลการ ตรวจวัดคือ ความความเป็นจริงที่ได้จากการตรวจสอบในข้อ 3

ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มีเหตุผลความจำเป็น หลายประการที่ทำให้สถานศึกษาต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, กรมสามัญศึกษา, 2543, หน้า 1)

1. กระแสโลกาภิวัตน์

1.1 เทคโนโลยี สารสนเทศ การสื่อสาร

1.2 การแข่งขันกับนานาชาติ

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. สภาพทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมไทย

2.1 วิฤตเศรษฐกิจ

2.2 คุณภาพของประชากรต่อการพัฒนาประเทศ

2.3 ผลกระทบของวัฒนธรรมต่างชาติ

2.4 วิธีทางประชาธิปไตย

3. สภาพการจัดการศึกษาในปัจจุบัน

3.1 การจัดการศึกษาของสถานศึกษายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน สังคม ประเทศชาติ และกระแสโลกาภิวัตน์

3.2 รัฐไม่สร้างคนใหม่จิตใจที่ดีศักยภาพเพียงพอที่จะดำรงชีวิตในสังคมประกอบอาชีพอย่างเหมาะสม และสามารถพัฒนาชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

4. บทบัญญัติด้านการศึกษาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

4.1 บุคคลมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปีที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (มาตรา 43)

4.2 การจัดการศึกษาอบรมของรัฐต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน (มาตรา 43)

4.3 จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้ และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (มาตรา 81)

5. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (หมวด 6)

5.1 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา 47)

5.2 ให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงาน

ประจำปีเสนอหน่วยงานสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณะชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา 48)

5.3 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของการศึกษาใหม่การประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน (มาตรา 49)

จากเหตุผลที่กล่าว สถานศึกษาจึงต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อที่จะพัฒนาและยกระดับคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่เชื่อมั่นยอมรับของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของผู้เรียนและคุณภาพของประเทศโดยตรง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ

Juran (1986, หน้า 21) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพขององค์กรนั้นการทำงานร่วมกันเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 10 ขั้นตอนหลัก คือ (1) การสร้างความตระหนักในการมุ่งพัฒนาคุณภาพ (2) มีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (3) การวางแผน และดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานมุ่งสู่เป้าหมายโดยกำหนดภาระหน้าที่แก่บุคลากร เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานตามเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด (4) มีการฝึกอบรมแก่บุคลากร (5) มีกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (6) มีการรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ (7) มีการแสดงสำนึกรับผิดชอบ (8) มีการนำเสนอผลการดำเนินการแก่บุคลากรในหน่วยงาน (9) มีการเก็บข้อมูลบันทึกถึงความสำเร็จ และ (10) มีการร่วมมือพัฒนาระบบและกระบวนการเพื่อให้การทำงานของบุคลากรได้รับการพัฒนา

Deming (1986, หน้า 105) ได้เสนอหลักการหรือพันธะในการจัดการคุณภาพซึ่งถือเป็นแบบอย่างสำคัญในการปฏิบัติทั้งในวงการธุรกิจและการศึกษา โดยมีข้อกำหนดเบื้องต้น 14 ประการ คือ (1) การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยจะต้องมีการวางแผนในการดำเนินการทั้งระยะสั้นและระยะยาว (2) การยอมรับความคิดของทุกคน/ทุกฝ่ายในลักษณะของการตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบคุณภาพขององค์กร (4) การยึดหลักการพื้นฐานขององค์กร และยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ (5) ยุติการตอบสนองแนวดำเนินงานทางธุรกิจโดยใช้เงินเป็นหลักแต่ควรสนใจ ยอมรับ และสร้างความเชื่อมั่นเพื่อให้ลูกค้าพอใจด้านอื่น ๆ (6) ปรับปรุงระบบการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตและการบริการ (7) จัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรในหน่วยงาน มุ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารเพื่อสร้างภาวะผู้นำให้บุคลากรมีความเป็นผู้นำ และมีความกล้าที่จะรับผิดชอบ (8) ขจัดความกังวลความกลัวของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (9) ร่วมกันทำงานเป็นทีมสนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานหรือร่วมกันทำลายสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน (10) ยกเลิกการกำหนดหรือเขียนข้อกำหนดข้อความ และเป้าหมายในเชิงรูปธรรมซึ่งไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ (11) ขจัดการตั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นตัวเลขหรือเป็นปริมาณเพราะจะทำให้บุคลากรทำงานให้ได้ตามจำนวนโดยไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพ (12) ขจัดอุปสรรคที่มีผลต่อความภูมิใจในการทำงานทุกคนต้องได้รับการเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน ควรกระตุ้นให้ทุกคนใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ (13) สนับสนุนการศึกษาระยะยาวและการปรับปรุงตนเองของบุคลากรและ (14) ลงมือปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ โดยเน้นถึงความร่วมมือ และความเห็นที่ตรงกันของทุกคนทุกฝ่ายในหน่วยงาน ฝ่ายบริหารจะต้องใช้ยุทธวิธีที่เป็นด้านบวกมาใช้ดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย และที่สำคัญคือต้องมีความต่อเนื่อง และเหมาะสมตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลง โดยมีการนำวงจรพัฒนาคุณภาพ (Deming's cycle) มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงาน

ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ (1) การวางแผนหรือวางระบบ (plan) (2) การนำแผนไปปฏิบัติหรือทำตามระบบที่กำหนด (do) (3) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน (check) และ (4) การแก้ไข ปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงาน (action) หลักการสำคัญของวงจรพัฒนาคุณภาพแนวคิดวงจรพัฒนาคุณภาพหรือวงจร PDCA นี้ Walter Shewhart เป็นผู้พัฒนาขึ้นเป็นคนแรกเพื่อใช้ในการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (statistical quality control) ซึ่ง Deming เป็นผู้นำไปเผยแพร่ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายในญี่ปุ่น จึงเรียกววงจร PDCA อีกชื่อหนึ่งว่า วงจรเดมมิ่ง (Deming' cycle) (Soin, 1992, หน้า 96) ซึ่งก็คือการดำเนินกิจกรรมหมุนเวียนให้ครบทั้ง 4 ขั้นตอน

1. Plan (P) หมายถึง การวางแผน ซึ่งควรประกอบด้วย

1.1 การเลือกหัวข้อปัญหาในการปรับปรุง

1.2 การแสวงหองค์ประกอบสำคัญในการปรับปรุง

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา

1.4 การเลือกองค์ประกอบสำคัญของปัญหา

1.5 การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา

1.6 การตั้งเป้าหมายที่แน่นอนและชัดเจนในการปรับปรุง

1.7 การกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา แล้วกำหนดเป็นแผนการ

2. Do (D) หมายถึง การลงมือดำเนินการแก้ไขปัญหตามวิธีการที่ได้กำหนดเอาไว้
ในแผน

3. Check (C) หมายถึง การตรวจวัดผลจากการแก้ไขปัญหาว่าได้ผลอย่างไรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด

4. Action (A) หมายถึง ในกรณีที่การตรวจวัดผลพบว่ายังไม่ได้ผลตามเป้าหมายจะต้องดำเนินการปรับปรุง 2 กรณี คือ (1) แก้ไขปัญหาปัจจุบัน และ (2) ป้องกันปัญหาในอนาคต เมื่อได้ผลเป็นที่น่าพอใจแล้วจะต้องจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เพื่อป้องกันมิ

ให้ปัญหา กลับคืนสภาพ จากหลักข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะพิเศษของวงจรพัฒนาคุณภาพหรือวงจร PDCA ก็คือ คนต้องร่วมกันพัฒนาทั่วทั้งองค์กรโดยต้องร่วมกันวางแผน และดำเนินการตามแผน การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

กระทรวงมหาดไทย (2549) ได้อธิบายว่า การนำกระบวนการ PDCA ไปสู่การปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องผนึกกำลังรวมกันเป็นหนึ่งเดียว องค์กรใดก็ตามหากไม่มีการผนึกกำลังรวมกันเพื่อไปสู่จุดหมายเดียวกันแล้วองค์กรนั้นย่อมไม่มีพลังไม้อาจประสบความสำเร็จได้ และเสื่อมลงในที่สุด กระบวนการ PDCA จะช่วยให้การผนึกกำลังร่วมกันคิดเกิดขึ้นโดยมีขั้นตอนที่เป็นรูปธรรมผ่านกิจกรรมการคิดร่วมกัน ร่วมกันวางแผน ร่วมกันปฏิบัติ และร่วมกันติดตามประเมินผล PDCA เป็นกระบวนการพัฒนางานจึงต้องเริ่มไปที่ละขั้นทีละตัวตามลำดับ P D C A และเคลื่อนหมุนไปเรื่อย ๆ โดยในแต่ละขั้นแต่ละตัว จะต้องทำ PDCA ดังนี้

1. การวางแผน (plan) เป็นขั้นสำคัญมาก จะต้องจัดทำอย่างละเอียดรอบคอบโดยจะต้องตอบคำถามให้ได้อย่างน้อย 7 คำถามคือ 7 ท หรือ 7 W 2 H ได้แก่ ทำอะไร (what) ทำไมต้องทำ (why) ทำอย่างไร (how) ทำที่ไหน (where) ทำโดยใคร (who) เท่าไหร่ (How much) และทำเมื่อใด (when) จุดมุ่งหมายของการวางแผนอาจแบ่งได้เป็นลักษณะใหญ่ ๆ 2 ลักษณะ คือ การวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหา และการวางแผนเพื่อพัฒนางานใหม่ จึงต้องเริ่มต้นที่จุดประสงค์ว่าจะวางแผนเพื่ออะไร เพื่อแก้ปัญหาหรือเพื่อพัฒนางานหรือเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่

2. การลงมือทำ (do) เมื่อถึงกำหนดการดำเนินการตามแผน จะต้องลงมือทำทันที และจำต้องทำตามแผนที่วางไว้ (7 ท 5 W 2 H) ผู้ปฏิบัติหรือกลุ่มบุคคลที่มีส่วนรับผิดชอบที่ใดกำหนดไว้ในแผน จะต้องผนึกกำลังร่วมมือกันดำเนินการอย่างจริงจังทุ่มเทเสียสละ มีการควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนเพื่อจะไดทราบผลกระทบที่เกิดขึ้น

ทั้งในด้านความสำเร็จ และอุปสรรคปัญหาอย่างถูกต้อง ซึ่งจะมีผลต่อความเที่ยงตรงในชั้นของการประเมิน เพราะหากทราบผลกระทบในด้านความสำเร็จหรือปัญหาอุปสรรคที่แท้จริงก็จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงในการประเมิน

3. การตรวจสอบหรือการประเมิน (check) การตรวจสอบหรือการประเมินเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ทราบผลสำเร็จความก้าวหน้าหรือความล้มเหลวในการแก้ไขปัญหา

3.1 ขั้นตอนการประเมิน แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

3.1.1 การประเมินก่อนการปฏิบัติ เป็นการประเมินสภาพที่แท้จริงก่อนลงมือปฏิบัติตามแผน เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับผลที่เกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิบัติตามแผนแล้ว

3.1.2 การประเมินขณะปฏิบัติ ในระหว่างปฏิบัติตามแผนจะต้องมีการประเมินเป็นช่วง ๆ ตามระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ทุกสัปดาห์ เพื่อให้ทราบผลกระทบในแต่ละช่วงเวลาซึ่งในขั้นนี้อาจจะมีการปรับปรุงแก้ไขพร้อมกันโดยไม่ต้องรอปรับปรุงหลังจากจบโครงการหรือครบกำหนดการปฏิบัติตามแผน เพื่อให้ทราบผลความก้าวหน้าหรืออุปสรรคโดยละเอียด

3.1.3 การประเมินหลังการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินภายหลังเสร็จสิ้นการดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดระยะเวลาไว้เพื่อประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นในภาพรวม ทั้งในด้านความสำเร็จ และความล้มเหลวเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นต่อไป

3.2 วิธีการหรือรูปแบบการประเมิน การประเมินสามารถทำได้หลายรูปแบบแต่โดยสรุปแล้วจะมีวิธีการหลัก ๆ อยู่ 3 วิธี คือ

3.2.1 การประเมินโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผลงานที่ทำได้

3.2.2 การประเมินโดยวัดจากชิ้นงานที่ทำสำเร็จเป็นรายชิ้น

3.2.3 การประเมินโดยการสังเกตหรือการสัมภาษณ์ การประเมินในบางเรื่อง เช่น การประเมินพฤติกรรมกรรมการแสดงออก วิธีสังเกตจะมีประโยชน์มากจะทำให้ทราบการ

เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมว่าเป็นไปในทางที่ดีขึ้นหรือแย่ลง ดังนั้นก่อนที่จะมีการประเมินจะต้องมีการวางแผนก่อนว่าจะประเมิน โดยวิธีการใด ช่วงระยะเวลาไหน เกณฑ์ผ่านการประเมินจะกำหนดไว้ที่ระดับใด และจะใช้วิธีการวัดค่าทางสถิติอย่างไรจึงจะง่ายต่อการปฏิบัติ และมีความเที่ยงตรง การประเมินเป็นการเปรียบเทียบการพัฒนาหรือความก้าวหน้าก่อนการวางแผนแก้ไข ปัญหากับผลที่จะเกิดขึ้นจากการแก้ไขปัญหามาที่วางแผนไว้ ความเที่ยงตรงและมาตรฐานของการประเมินจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง หากไม่มีความเที่ยงตรงจะทำให้ไม่ทราบผลกระทบที่แท้จริงว่าประสบผลสำเร็จ มีความก้าวหน้าหรือมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรซึ่งจะมีผลกระทบต่อการวางแผนแก้ไขปรับปรุง ดังนั้น วิธีการประเมินที่มีมาตรฐาน และง่ายต่อการปฏิบัติจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้บริหารจะใช้ตรวจสอบพัฒนาการ และความก้าวหน้าของการแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง

4. การปรับปรุงแก้ไข (action) นำผลกระทบที่ได้จากการประเมินมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเข้าสู่กระบวนการ 7 ท หรือ PDCA ใหม่ ดังนี้

4.1 ในส่วนที่ประสบความสำเร็จ นำมาวางแผนเพื่อพัฒนาให้ได้ดียิ่งขึ้น

4.2 ในส่วนที่มีปัญหาอุปสรรค นำมาวางแผนเพื่อแก้ไขใหม่จนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จ และเมื่อสามารถแก้ไขปัญหาสำเร็จแล้วก็วางแผนพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นโดยการพัฒนาต้องเริ่มจากการระดมความคิด ค้นหาสิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาร่วมกันในลักษณะของฉันทามติ (commitment) เพื่อให้วงจร PDCA สามารถขับเคลื่อนได้อย่างต่อเนื่องเมื่อมีปัญหาาร่วมกันแล้ว ผู้ปฏิบัติแต่ละคน นำไปปฏิบัติตามขีดความสามารถของแต่ละคน แต่เมื่อถึงกำหนดนัดหมายการประเมิน เช่น ครบรอบ 1 สัปดาห์ ทุกคน ต้องนำเสนอวิธีการปฏิบัติ และผลกระทบที่เกิดขึ้นตลอดจนข้อเสนอแนะต่อที่ประชุมด้วยจิตบริสุทธิ์เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทุกขั้นตอนของ PDCA จะต้องมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อครบวงจรในแต่ละรอบต้องจัดทำเป็นเอกสารรายงานทางวิชาการเพื่อเป็นหลักฐานข้อมูลในการพัฒนา PDCA ในรอบต่อไป และปฏิบัติเป็นวงจรเช่นนี้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่งจนกว่าจะประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง

หลักการและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

หลักการ และนโยบายตามกฎหมายมหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา (2547, หน้า 15-16) ได้รวบรวมว่า พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดให้สถานศึกษาทุกระดับดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีข้อกำหนดว่าด้วยมาตรฐานการศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษา ในหมวดที่ 6 ดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย และหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากรคณะกรรมการของสถานศึกษา

รวมทั้งผู้ปกครอง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาได้ไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะ การปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุง แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไขหลักการและนโยบายของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา (2547, หน้า 19-25) ได้กล่าวถึงหลักการ และนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหงตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพทางการศึกษาจึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้คณะ และสำนักเลือกระบบประกันคุณภาพของตนเอง หรือพัฒนาระบบของตนที่สามารถตรวจสอบได้ และในวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2543 ศาสตราจารย์ประจักษ์สรรค์ แสงสุข ได้แถลงนโยบายคุณภาพไว้ดังนี้ “รามคำแหงมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษา และบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติ” จากนโยบายคุณภาพดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

1. เพื่อบริหาร และดำเนินการในการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในคณะ และสำนักให้เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งจะนำไปสู่การรับรองคุณภาพ

2. เพื่อประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและสำนักให้มีการบริหาร และดำเนินการไปในทิศทางขององค์กรแห่งการเรียนรู้อันเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

3. เพื่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

4. เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร และการดำเนินการให้แก่ประชาชนทั่วไปเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเชื่อถือในมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย

5. เพื่อเผยแพร่งานประกันคุณภาพการศึกษาไปสู่สังคมนานาชาติ กระบวนการและระบบของการประกันคุณภาพการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา (2544, หน้า 5-10) กำหนดกระบวนการและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

5.1 กระบวนการประกันคุณภาพ มีขั้นตอน ดังนี้

5.1.1 การควบคุมคุณภาพภายใน (internal quality control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษา ถือเป็นขั้นของการดำเนินงานภายในองค์กรที่เป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน

5.1.2 การตรวจสอบคุณภาพ (quality auditing) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีขึ้น ถือเป็น การตรวจสอบเชิงระบบ โดยมีจุดเน้นเพื่อพิจารณาว่าสถาบันได้มีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ มีการพัฒนาไปมากน้อยเพียงใด และมีขั้นตอนที่เชื่อถือได้ว่าการดำเนินงานของสถาบันมีคุณภาพ ทั้งนี้ การตรวจสอบคุณภาพนั้น หมายถึงการตรวจสอบผลการดำเนินงานควบคุมคุณภาพทั้งจากภายในหรือภายนอกว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัย/คณะวิชากำหนดไว้หรือไม่

5.1.3 การประเมินคุณภาพ (quality assessment) เป็นกระบวนการประเมินผล การดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวมว่าเมื่อมีการใช้ระบบประกันคุณภาพหรือระบบ ควบคุมคุณภาพแล้วทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

5.2 ระบบของการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกออกเป็น 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

5.2.1 การประกันคุณภาพภายใน คือ กิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในของ สถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจว่า แนวการดำเนินงานตามภารกิจของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพ มี 3 องค์ประกอบ คือ

5.2.1.1 การควบคุมคุณภาพ

5.2.1.2 การตรวจสอบคุณภาพ

5.2.1.3 การประเมินคุณภาพ

5.2.2 การประกันคุณภาพภายนอก คือ การดำเนินการตามระบบคุณภาพภายใน พร้อมทั้งการตรวจสอบ และการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานจากภายนอกเพื่อ ประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการกิจกรรมตามภารกิจอย่างมีคุณภาพ โดยมี องค์ประกอบ คือ

5.2.2.1 การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน

5.2.2.2 การประเมินคุณภาพ

5.2.2.3 การให้การรับรอง

จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาของไทยนับเป็นนวัตกรรมการศึกษา เพราะเป็นเรื่องใหม่ที่มีการจัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพ (อาภรณ์ ครองกิจการ 2547, หน้า 12) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาสมฤทธิ์ผลตาม ความคาดหวัง จึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา (ทองอินทร์ วงศ์โสธร, 2541, หน้า2) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายตลอดจนข้อดี ข้อเสียของการประกันคุณภาพ ดังนี้

จุดมุ่งหมายสำคัญของการประกันคุณภาพ คือ

1. ช่วยสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาการศึกษา
2. สร้างความมั่นใจให้แก่สังคมไม่ว่าจะอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษา
3. ช่วยให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณทำหน้าที่ได้เต็มความรับผิดชอบ
4. ให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล หน่วยงานจัดสรรงบประมาณ และสถาบันอุดมศึกษา
5. ให้เกิดความชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และความหมายของโปรแกรมการศึกษา
6. ก่อให้เกิดมาตรการความรับผิดชอบต่อทรัพยากรที่จัดสรรจากกระเป๋าของประชาชนหรือบุคคลที่ให้ทรัพยากรแก่สถาบันอุดมศึกษาส่วนข้อดีของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การเพิ่มคุณภาพการศึกษา เพิ่มความสำคัญ ของการเรียนการสอน หลักสูตร และรายวิชามีความชัดเจน อาจารย์มีส่วนร่วม นักศึกษามีส่วนร่วม และได้ทรัพยากรเพิ่ม สำหรับข้อเสีย ได้แก่ การมีค่าใช้จ่ายมาก ใช้บุคลากรมากใช้เวลามาก ใช้เอกสารมาก และยากที่จะทำให้เป็นระบบอันหนึ่งอันเดียว

การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ตระหนักถึงการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้คณะแต่ละคณะเลือกระบบประกันคุณภาพฯ ของตนเอง หรือการพัฒนาระบบของตนเองที่สามารถตรวจสอบได้และในวันที่ 24มกราคม พ.ศ. 2543 ศาสตราจารย์ประจำรังสรรค์ แสงสุข อธิการบดีได้แถลงนโยบายประกันคุณภาพไว้ดังนี้ “รามคำแหงมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานคุณภาพและการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติ” การประกาศนโยบายดังกล่าวได้รับความร่วมมือจาก บุคลากรที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และได้ทำการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานของตนเองได้รับการรับรองประกาศคุณภาพอย่างเป็นทางการ (ISO 9002)จากผู้ตรวจสอบภายนอกรวม 3 หน่วยงาน คือ สำนักหอสมุดกลางศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันคอมพิวเตอร์ และสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในขณะเดียวกันคณะวิชาต่าง ๆ ก็ได้ดำเนินการประกันคุณภาพด้วยระบบ QA โดยอ้างอิงองค์ประกอบทั้ง 9 ของมหาวิทยาลัยเพื่อสอดคล้องกับดัชนีของผู้ตรวจสอบภายนอก (สมศ.) เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการดำเนินการ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และจัดการดำเนินงานเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะเป็นที่ยอมรับโดยมีเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานระดับสากล และสอดคล้องกับการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่ระบุให้สถานศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น และมีการตรวจสอบ

1. คณะ/สำนัก ที่เน้นงานด้านการบริการให้แก่นักศึกษาจะใช้ระบบ ISO 9001:2000
2. คณะ/สำนัก/สาขาวิทยบริการอื่นๆ ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นโดยอิงองค์ประกอบทั้ง๙ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
3. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) ใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยอิงมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ สมศ.

กำหนดคณะ/สำนัก ที่ใช้ระบบการประกันคุณภาพตามมาตรฐานของ ISO 9001:2000 จะปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการของระบบ ISO ซึ่งได้แก่ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2550, หน้า 22-23)

หลักการที่ 1 : องค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focused Organization)

หลักการที่ 2 : ความเป็นผู้นำ (Leadership)

หลักการที่ 3 : การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

หลักการที่ 4 : การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach)

หลักการที่ 5 : การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management)

หลักการที่ 6 : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

หลักการที่ 7 : การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision)

หลักการที่ 8 : ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationship) สอนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) ใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยอิงมาตรฐานการศึกษาขั้น

พื้นฐานที่ สมศ. กำหนด(มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549, หน้า 27) นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพเพื่อให้คณะ สถาบัน สำนัก สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติและโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงนำไปใช้ปฏิบัติ ตามความเหมาะสมหรือเพิ่มเติมรายละเอียดใหม่ความชัดเจนยิ่งขึ้นองค์ประกอบของคุณภาพการศึกษาสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้จัดทำ “องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปการศึกษา 2554” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัยมีแนวทางปฏิบัติในการกำกับ และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาที่เริ่มใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน

คุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 10 องค์ประกอบ ปการศึกษา 2554 (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา, 2554) ประกอบด้วย

องค์ประกอบที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ 2 : การผลิตบัณฑิต

องค์ประกอบที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 : การวิจัย

องค์ประกอบที่ 5 : การบริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 : การเงิน และงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 : ระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบที่ 10 : นโยบายสถานศึกษา 3 ดี (3D)

บทบาทผู้บริหารต่อการประกันคุณภาพ บรรจง จันทมาศ (2541, หน้า 80) กล่าวว่า เมื่อผู้บริหารตัดสินใจที่จะนำสถาบันเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เพราะในการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพให้ประสบความสำเร็จสิ่งสำคัญคือ

1. มีความยึดมั่นอย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินการตามระบบ
2. มีความเข้าใจถึงความต้องการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน
3. มีการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเพียงพอ
4. มีการวางแผนอย่างดี
5. มีการตรวจติดตามผลและแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสิ่งที่สำคัญที่สุด และเป็นหัวใจสำคัญในการให้ได้รับใบรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ คือ ต้องยึดมั่นอย่างจริงจัง

จากผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินการตามระบบนั้นคือ การบริหารงานจะต้องมี 3 จ. คือ
จริงจัง จริงใจ และต้องจ่าย นอกจากนี้ฝ่ายบริหารขององค์กรต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. การกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายอื่น ๆ ภายใน
องค์กร การบริหารงานต้องใช้มาตรฐานที่จำเป็นทุกด้านที่จะต้องทำให้เกิดความมั่นใจว่า
นโยบายคุณภาพนั้นเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปเมื่อมีการนำไปใช้ และคงไวตลอดไป

2. จัดโครงสร้างองค์กรเกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพให้ชัดเจน พร้อม
กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและการดำเนินการต่าง ๆ ในองค์กร

3. จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นให้เพียงพอ เหมาะสมต่อการนำนโยบายคุณภาพไป
ปฏิบัติ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ ทรัพยากรเหล่านี้รวมถึง

3.1 ทรัพยากรมนุษย์ และทักษะเฉพาะ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบ และพัฒนา

3.3 เครื่องมือทดสอบ และตรวจสอบ

3.4 การจัดการเครื่องมือ และชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์

4. จัดให้มีการทบทวนระบบคุณภาพที่นำมาใช้ในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้ความ
มั่นใจว่าระบบที่ใช้ยังคงมีความเหมาะสม และมีประสิทธิผล การทบทวนนี้รวมถึงการ
ประเมินผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในด้วย

5. จัดตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งเมื่อแยกหน้าที่รับผิดชอบอื่นแล้วยังให้อำนาจหน้าที่
และความรับผิดชอบในการที่จะดูแลว่าข้อกำหนดในมาตรฐานนั้นได้นำไปใช้ และถือปฏิบัติ
อยู่อย่างสม่ำเสมอ

การรักษาระบบประกันคุณภาพ ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
นั้น หัวใจของการดำเนินการ คือ การที่ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วม มีการจัดทำอย่างเป็นระบบ
จัดทำรายงานการศึกษาด้วยตนเอง (Self Study Report-SSR) ตรวจสอบคุณภาพภายใน
โดยคณะผู้ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนซึ่งจุดเด่นของตนเอง และดำเนินการจัดทำ Self
Assessment Report-SAR และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขจนถึงระดับที่พึงพอใจ จัดทำ

รายงานผลการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นเอกสารสำคัญที่จะใช้ในการประกันคุณภาพจากภายนอก ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การประกันคุณภาพภายในมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือเพื่อร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหาย เป้าหมายที่สำคัญจึงอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ซึ่งการที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายนั้นสถานศึกษาต้องทำการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและถือว่าเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาอีกด้วย (วิจิพาณี เจริญขวัญ, 2545, หน้า 39) ซึ่งข้อเสนอของวิจิพาณี เจริญขวัญ ดังกล่าวสอดคล้องกับความในมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ความว่า ให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

จากข้อความที่กล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นโดยชัดแจ้งว่าพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มีเจตนารมณ์ให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นภารกิจประจำของสถานศึกษา และมีลักษณะปฏิบัติเป็นการต่อเนื่องอย่างน้อยที่สุดทุกหน่วยงานจะต้องจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับความคืบหน้าในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา รายงานต่อหน่วยต้นสังกัด และสาธารณชนทราบเป็นประจำปี (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา, 2547 ,หน้า 19-25) นอกจากนี้ อุทุมพร(ทองอุไทย) จามรมาน (2548,หน้า 20-38) ได้เสนอความเห็นที่ว่า ภายหลังจากประเมินภายในมหาวิทยาลัย/คณะ/สำนัก/ตงดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. การทำความเข้าใจเรื่องหลักฐานในการประกันคุณภาพ เช่น ตัวนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม รายงานประเมินผล ผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. การอ่านผลประเมินใน SAR ในเอกสาร SAR จะมีเกณฑ์ประเมินรายดัชนีรายองค์ประกอบหลัก และรายองค์ประกอบย่อย เกณฑ์การประเมินจะมีหลายระดับซึ่งผู้ประเมินจะสรุปผลการประเมินที่ตรงตามสภาพความจริง ดังนั้นผู้ถูกประเมินควรวางแผนว่า หากจะให้ผลการประเมินที่ได้รับเกณฑ์ (ค่าคะแนน) สูงขึ้นในรอบถัดไปจะต้องดำเนินการอะไร และอย่างไร

3. การหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ การหาข้อมูลรายบุคคลของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ และการหาข้อมูลจากหน่วยงานเพื่อจัดทำสรุปข้อมูล และแหล่งตามดัชนีประเมิน

4. การพัฒนาผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบการรักษาระบบคุณภาพ จึงมีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยใช้เทคนิควงจรของ Deming หรือที่เรียกว่า วงจร PDCA

การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ

การประกันคุณภาพการศึกษาในสหรัฐอเมริกา

การรับรอง (accreditation) เป็นการที่ได้รับการยอมรับระดับชาติของสหรัฐอเมริกา และของนานาประเทศมาเป็นเวลานาน การรับรองสถาบันอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกาคือสิ่งที่มีได้มีข้อกำหนดบังคับโดยตรง แต่เป็นไปตามความสมัครใจของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีหน่วยงานรับรอง (accreditation body) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระทำหน้าที่ในการรับรอง (council on higher education accreditation, 2002) หน่วยงานรับรองสถาบันการศึกษาโดยรวม (institutional accreditation body) อาจจะเป็นองค์การระดับชาติหรือภูมิภาคของอเมริกา ซึ่งโดยปกติจะมีสถาบันการศึกษาที่ผ่านการรับรอง และยังสามารถรักษาสถานภาพไว้ได้เป็นภาคีสมาชิก ส่วนหน่วยงานรับรองเฉพาะ (specialized body) ซึ่งทำหน้าที่รับรองโปรแกรมวิชาซึ่งผลิตบัณฑิตออกไปปฏิบัติทาง

วิชาชีพเฉพาะนั้นมักจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสมาคมวิชาชีพเฉพาะทางนั้น ในการนี้รัฐมนตรีกระทรวงศึกษาแห่งชาติของสหรัฐอเมริกาทำหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญในการจัดพิมพ์รายชื่อของหน่วยงานรับรองที่มีมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดจุดมุ่งหมายหลักของการรับรองสถาบันการศึกษาโดยรวมและของแต่ละโปรแกรมวิชา และส่งเสริมการพัฒนาปรับปรุงสถาบัน และโปรแกรมวิชา (new England association of schools and colleges, 2002) (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2545, หน้า 105)

ต่อมาในปี ค.ศ.1992 ได้มีการจัดตั้งสภาการรับรองวิทยฐานะระดับอุดมศึกษา (council for higher education accreditation-cha) ต่อมาประเทศสหรัฐอเมริกากำลังดำเนินงานปฏิรูปการศึกษาภายใต้ชื่อ gold 2000 :educate America ทางรัฐบาลกลางได้จัดตั้งองค์คณะบุคคล 2 คณะ คือ คณะที่ปรึกษาว่าด้วยเป้าหมายการศึกษาแห่งชาติ และสภาปรับปรุงการศึกษา และพัฒนามาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ โดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษา นอกจากสภารับรองวิทยฐานะ (cha) จะดูแลแล้วสมาคมรับรองมาตรฐานสถาบันวิชาชีพเฉพาะทางก็ดำเนินการตรวจสอบด้วยอีกทางหนึ่ง (ไพบูลย์ เปานิล , 2543, หน้า50)

การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศอังกฤษ

การจัดการอุดมศึกษาในประเทศอังกฤษ สะท้อนให้เห็นถึงปรัชญาการศึกษาแบบดั้งเดิม (classical หรือ liberal education) คือการเน้นความคิด จิตใจ และความแตกฉานทางปัญญามากกว่าการให้การศึกษาในวิชาชีพ ระบบการบริหารการศึกษาของอังกฤษยังคงดำรงรักษารากฐานความเป็นมา และการถือกำเนิดของสถาบันจากภาคเอกชนหรือศาสนจักร จึงยังคงดำรงรูปแบบการบริหารที่อยู่ในมือของเอกชนเป็นอิสระจากการแทรกแซงของรัฐ รัฐบาลอังกฤษเริ่มมีบทบาทในการอุดมศึกษาอย่างจริงจัง ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยการก่อตั้งกระทรวงศึกษาธิการในปี ค.ศ.1994 ซึ่งเป็น การเริ่มต้นใหม่ของระบบบริหารการศึกษาในประเทศอังกฤษรูปแบบการประกันคุณภาพ

คือการมีคณะกรรมการตรวจสอบจากภายนอก (board external examiners) และการใช้ระบบข้าหลวงผู้ตรวจการ ได้แก่ การสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาวิชาการวิชาชีพต่าง ๆ ทั้งโดยมหาวิทยาลัยหรือโดยสำนักข้าหลวงผู้ตรวจการออกไปทำหน้าที่ตรวจสอบมาตรฐานการรับนักศึกษา คุณสมบัติของอาจารย์ ความพร้อมของอาคารสถานที่ อุปกรณ์ และทรัพยากรการเรียนต่าง ๆ

การจัดหลักสูตร และการเรียนการสอนตลอดจนคุณสมบัติของบัณฑิตที่จบ การศึกษาการเปลี่ยนแปลง และปฏิรูปของสถาบันอุดมศึกษา ในอังกฤษเกิดขึ้นในช่วงหลังสงครามโลก ครั้งที่ 2 เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และด้านสังคม ซึ่งเกิดความต้องการกำลังคนในระดับวิชาชีพ เพื่อป้อนเข้าสู่ภาคการผลิตในระบบอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการปฏิรูประบบอุดมศึกษาของอังกฤษ โดยยกฐานะวิทยาลัยเทคนิค และวิทยาลัยเทคนิคชั้นสูงขึ้นเป็นสถาบันระดับปริญญาเทียบเท่าหลักสูตรปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย จากนั้นมีการจัดตั้งสภาเทคโนโลยีแห่งชาติ (national council for technology awards-ncta) เพื่อทำหน้าที่ดูแลวิทยาลัยโดยนำมาอยู่ในสังกัดทั้งหมด ทั้งด้านการรับรองหลักสูตร อาจารย์ ทรัพยากรการศึกษา และหลักเกณฑ์การให้ปริญญา นับเป็นการแสดงบทบาท ของรัฐอย่างจริงจังในการกำกับดูแลการอุดมศึกษาเป็นครั้งแรกสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาใช้ระบบการรับรองหลักสูตร (validation) ในส่วนของมหาวิทยาลัยใช้ระบบผู้ตรวจสอบจากภายนอก โดยมีหน่วยตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการ (academic auditing unit) เป็นหน่วยงานกลางในการวางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพปัจจุบันในระดับอุดมศึกษาของประเทศอังกฤษใช้ระบบการประเมินคุณภาพทั้งภายใน และภายนอก สำหรับการประเมินภายนอกมี 3 องค์กรหลักทำหน้าที่ประเมิน คือ สมาคม/องค์กรวิชาชีพ สถาบันการศึกษาภายนอก และหน่วยงานรัฐบาลที่จัดสรรเงินสนับสนุน (ไพบูลย์ เปานิล, 2543 หน้า 52)

การประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศญี่ปุ่น

สถาบันอุดมศึกษาของญี่ปุ่นประกอบด้วยสถาบันต่างๆ ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยแห่งชาติ (national university)
2. มหาวิทยาลัยของรัฐ เปิดสอนระดับปริญญาตรีบางสาขา แยกเป็นมหาวิทยาลัยประจำจังหวัด และมหาวิทยาลัยประจำเมือง
3. มหาวิทยาลัยของรัฐที่เปิดสอนเฉพาะสาขาวิชา เปิดสอนระดับปริญญาตรีถึงบัณฑิตศึกษา
3. มหาวิทยาลัยเอกชนซึ่งระบบการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของญี่ปุ่น เป็นระบบที่ใช้กลไกส่วนกลางของกระทรวงศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรม (monbusho) นอกจากนี้องค์กรอิสระเพื่อทำหน้าที่ด้านมาตรฐานการศึกษาคุณานไปกับกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ สมาคมรับรองวิทยฐานะมหาวิทยาลัยญี่ปุ่น การรับรอง วิทยฐานะของสมาคมมี 2 แบบคือการรับรองเบื้องต้น และการรับรองถาวร (ไฟบูลย์ เปานิล, 2543, หน้า54)

บทที่3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย “ประสิทธิภาพ/การพัฒนางานองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพ การศึกษา ของคณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาวิจัย คือ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะทัศนมาตร ศาสตร์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของคณะทัศนมาตรศาสตร์ และนำผลการศึกษาวิจัยมาพัฒนา ปรับปรุง และแก ไขการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะทัศนมาตรศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็น การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษากายในที่สร้างขึ้นโดยใช้ลักษณะมาตรวัดที่ เรียกว่า Likert Scale ด้วยการวัดตัวแปรต่างๆ โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินระดับ การประกันคุณภาพการศึกษากายในมหาวิทยาลัย และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล ด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ประชากร ที่ใช้ในการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง จำนวน 14 คน เพื่อลด ความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างลง ซึ่ง ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน และลูกจ้าง ปฏิบัติงานชั่วคราวรายปี จำนวน 11 คน ที่ปฏิบัติงานในคณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษากายในคณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แบ่ง ออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และการได้รับการฝึกอบรม/เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะทันตศัลยกรรม มหาวิทยาลัยรามคำแหงในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วยด้านการวางแผนดำเนินงาน ด้านการดำเนินการ ด้านการประเมิน และด้านการปรับปรุง

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิด สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะทันตศัลยกรรม มหาวิทยาลัยรามคำแหงเกณฑ์การให้คะแนนเป็นการกำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปใช้ประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด (ตอนที่ 2) จำนวน 18 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบ Rating scale โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ในแต่ละช่วงมีความห่างของคะแนนเท่าๆ กัน คือ 1 คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 5 คะแนน

เห็นด้วย เท่ากับ 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ เท่ากับ 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย เท่ากับ 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 1 คะแนน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 14 ชุด ให้แก่บุคลากร คณะศึกษนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน โดยคณะแพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และการได้รับการฝึกอบรม/ เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้หลังจากสร้าง และทดสอบเครื่องมือแล้ว ได้นำไปแจกให้กับบุคลากรคณะศึกษนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 14 ชุด ได้กลับคืนมา 14 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม PSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้บรรยายสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายในการวัดระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ได้กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง บุคลากรเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง บุคลากรไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง บุคลากรไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง บุคลากรไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพ/การพัฒนางองค์กร
หลังการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาผู้ศึกษาวิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูป
ตาราง และแปลความหมาย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพ/การพัฒนาองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในตอนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของบุคลากรคณะทัศนมาตรศาสตร์ที่ตอบแบบสอบถาม ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 14 คน ปรากฏผล ดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	5	35.71
หญิง	9	64.29
รวม	14	100

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	7.15
ปริญญาตรี	6	42.85
สูงกว่าปริญญาตรี	7	50.00
รวม	23	100
ประเภทตำแหน่งงาน		

ข้าราชการ	1	7.15
พนักงานมหาวิทยาลัย	2	14.28
ลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวรายปี	11	78.57
รวม	11	100
ประสบการณ์ในการทำงาน		
5 ปีหรือต่ำกว่า	7	50.00
6 – 10 ปี	4	28.57
11 – 15 ปี	2	14.28
มากกว่า 15 ปี	1	7.15
รวม	14	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรคณะที่ศนมาตรศาสตร์ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 64.29) เพศชาย จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.85) ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวรายปี จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 78.57) รองลงมาเป็น) พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.28) และข้าราชการมีจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี หรือน้อยกว่า จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ – 6 10 ปี จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.57) 11 – 15 ปี จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.28) และมากกว่า 15 ปี จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.15)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา
ของคณะที่ศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์

ด้านการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ผู้บริหารได้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาวชัดเจน	4.29	0.47	เห็นด้วย
2. หน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการสอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด	4.43	0.76	เห็นด้วย
3. มีระบบการกระจายอำนาจอำนาจตัดสินใจที่ดีให้กับบุคลากร	4.36	0.63	เห็นด้วย
4. มีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	4.29	0.61	เห็นด้วย
5. มีกระบวนการภายในองค์กรทำให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการทั่วองค์กร	4.29	0.47	เห็นด้วย
รวม	4.33	0.12	เห็นด้วย

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง **ด้านการบริหารจัดการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.33$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการสอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาได้แก่มีระบบการกระจายอำนาจอำนาจตัดสินใจที่ดีให้กับบุคลากร ($\bar{X} = 4.36$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและเท่ากันคือ ผู้บริหารได้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาวชัดเจน และ มีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีกระบวนการภายในองค์กรทำให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการทั่วองค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.29$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะทัศนมาตรศาสตร์

ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ภายใต้สภาพแวดล้อมต่างๆเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ	4.14	0.66	เห็นด้วย
2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปีครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน	4.57	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลครอบคลุมแผนบริหารกำลังคนโดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	4.14	0.66	เห็นด้วย
4. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน	4.36	0.50	เห็นด้วย
5. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน	4.43	0.65	เห็นด้วย
รวม	4.33	0.08	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง **ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์** ในภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.33$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปีครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาได้แก่ การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.43$) และมีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.36$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและเท่ากัน คือ มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ภายใต้สภาพแวดล้อมต่างๆเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ และการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลครอบคลุมแผนบริหารกำลังคนโดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะทันตศัลยกรรมศาสตร์

ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง	4.57	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. มีการรวบรวม/จัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแก้ไขปรับปรุง	4.14	0.53	เห็นด้วย
3. มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	4.36	0.50	เห็นด้วย
4. เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องมามีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะหรือความคิดเห็น (เช่น จากบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	4.29	0.61	เห็นด้วย
5. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องโดยนำผลไปปรับปรุงให้บริการและการดำเนินงานหน่วยงาน	4.21	0.43	เห็นด้วย
รวม	4.31	0.07	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะทันตศัลยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ มีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.35$) เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องมามีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะหรือความคิดเห็น (เช่น จากบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน) ($\bar{X} = 4.28$) มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องโดยนำผลไปปรับปรุงให้บริการและการดำเนินงานหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.21$) และมีการรวบรวม/จัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแก้ไขปรับปรุง ($\bar{X} = 4.14$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะทันตศัลยกรรมศาสตร์

ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มีการพัฒนาระบบให้องค์ความรู้ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย	4.29	0.47	เห็นด้วย
2. มีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน	4.21	0.58	เห็นด้วย
3. มีฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ	4.14	0.53	เห็นด้วย
4. มีความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน	4.00	0.39	เห็นด้วย
5. มีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลสารสนเทศ	4.21	0.43	เห็นด้วย
รวม	4.18	0.08	เห็นด้วย

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ความความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะทันตศัลยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง **ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ** โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาระบบให้องค์ความรู้ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา ได้แก่ มีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน และมีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.21$) และ มีฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.14$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะทันตศัลยกรรมศาสตร์

ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	\bar{X}	S.D.	แปลความ
------------------------------	-----------	------	---------

1. มีการสร้างแรงจูงใจ ไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน	4.29	0.61	เห็นด้วย
2. มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.43	0.65	เห็นด้วย
3. มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.36	0.63	เห็นด้วย
4. มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องสวัสดิการและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร	4.57	0.51	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม	4.50	0.50	เห็นด้วย
รวม	4.43	0.06	เห็นด้วย

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านการมุ่งเน้น **ทรัพยากรบุคคล** โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องสวัสดิการและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาได้แก่ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.50$) มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ($\bar{X} = 4.42$) และมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.36$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการสร้างแรงจูงใจ ไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ($\bar{X} = 4.29$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้คณะกรรมการประจำคณะฯ เข้ามามีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ และให้มีทีมงานประกันคุณภาพโดยเฉพาะ

2. ควรจัดให้มีเครือข่ายการประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอกเพื่อแลกเปลี่ยน การเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน

3. ควรจะมีระบบสารสนเทศของตนเอง โดยครอบคลุมตามพันธกิจทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน เพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจภายในคณะ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยประสิทธิภาพ/การพัฒนาองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพ การศึกษา ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อศึกษา

ความคิดเห็น ของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ
ศึกษนศาสตร์ และนำผลการ ศึกษาวิจัยมาพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขการประเมินการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศึกษนศาสตร์ ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ
(Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะ
ศึกษนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 14 คน ประกอบด้วย ข้าราชการมี
จำนวน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน และลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวรายปี
จำนวน 11 คน และนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical
Package for the Social Sciences)

สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาวิจัยพบว่าบุคลากรคณะ
ศึกษนศาสตร์ จำนวนทั้งหมด 14 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน (คิดเป็น
ร้อยละ 64.29) เพศชาย จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.71) มีระดับการศึกษาสูงกว่า
ปริญญาตรี จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 6 คน
(คิดเป็นร้อยละ 42.85) ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.15) บุคลากร
ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวรายปี จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 78.57)

รองลงมาเป็น) พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.28) และข้าราชการมีจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.15) มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี หรือน้อยกว่า จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ - 6 10 ปี จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.57) 11 - 15 ปี จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.28) และมากกว่า 15 ปี จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.15) มี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ/การพัฒนาองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะที่ศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง ด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศ และด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ/การพัฒนาองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับ เห็นด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่บุคลากรคณะที่ศนมาตรศาสตร์มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล รองลงมาด้านการบริหาร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศ

2.1 ด้านการบริหารจัดการ ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะที่ศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย (4.33) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการสอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด (4.43) รองลงมาได้แก่มีระบบการกระจายอำนาจอำนาจตัดสินใจที่ดีให้กับบุคลากร (4.36) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและเท่ากันคือ ผู้บริหารได้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาวชัดเจน และ มีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรเป็น

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีกระบวนการภายในองค์กรทำให้เกิด การพัฒนาการบริหารจัดการทั่วองค์กร มีค่าเฉลี่ย (4.29)

2.2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย (4.33) โดย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน (4.57) รองลงมาได้แก่ การจัดทำแผนบริหาร ความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน (4.43) และมีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ การปฏิบัติที่ชัดเจน (4.36) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและเท่ากัน คือ มีการ วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ภายใต้สภาพแวดล้อมต่างๆเพื่อ บรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ และการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมแผนบริหารกำลังคนโดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีค่าเฉลี่ย (4.14)

2.3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย (4.31) ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้เกี่ยวข้อง (4.57) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (4.35) เปิด โอกาสให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องมามีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ หรือความคิดเห็น (เช่น จากบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน) (4.28) มีการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้เกี่ยวข้องโดยนำผลไปปรับปรุงให้บริการและการดำเนินงานหน่วยงาน (4.21) และมี การรวบรวม/จัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแก้ไข ปรับปรุง (4.14) ตามลำดับ

2.4 ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย (4.18) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาระบบห้องสมุดความรู้ ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย (4.29) รองลงมา ได้แก่ มีการ แบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน และมีการแบ่งปัน ความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน (4.21) และ มีฐานข้อมูล

ที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ (4.14) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน (4.00)

2.5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย (4.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องสวัสดิการและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร (4.57) รองลงมาได้แก่ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม (4.50) มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน (4.42) และมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (4.36) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการสร้างแรงจูงใจ ไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน (4.29)

อภิปรายผล

บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะทศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้เป็นผล มาจากมหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่เป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านต่างๆ พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับการดำเนินงานการพัฒนาองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะทศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ บุคลากรเห็นด้วยในทุกข้อคำถาม เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่าหน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการสอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด บุคลากรเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

2. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ข้อและเห็นด้วย 4 ข้อ เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่าการจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ข้อ และเห็นด้วย 4 ข้อ เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่า การมีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ บุคลากรเห็นด้วยในทุกข้อคำถาม เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาระบบให้องค์ความรู้ถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย

5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ข้อ และเห็นด้วย 4 ข้อ เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องสวัสดิการและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพ/การพัฒนาองค์กรหลังการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. อยากให้คณะกรรมการประจำคณะฯเข้ามามีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพและให้มีทีมงานประกันคุณภาพโดยเฉพาะ

2. ควรจัดให้มีเครือข่ายการประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอกเพื่อแลกเปลี่ยน
การเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน

3. ควรจะมีระบบสารสนเทศของตนเอง โดยครอบคลุมตามพันธกิจทั้ง 4 ด้าน
ประกอบด้วย ครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน
เพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจภายในคณะ

บรรณานุกรม

คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (24).

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ

เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. จังหวัดตรัง: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทย
บริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.

จารุพร สิทธิพันธ์เจริญ. (๒๐). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบ
บริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพมหานคร: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). การประเมินคุณภาพภายนอกระบบอุดมศึกษา. อนุสาร
อุดมศึกษา

ทองอินทร์ วงศ์โสธร. (2541). ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายนอกระบบ
อุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร . กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์. (2545, กันยายน-ธันวาคม). กระบวนการประกันคุณภาพ
สถาบันอุดมศึกษาไทย. วารสารสุขุทัยธรรมมาธิราช.

ไพบูลย์ เปานิล. (๒๕๔๓). การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชา
เทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ. ปริญญาโทการศึกษาดุษฎีบัณฑิต,
เทคโนโลยีการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (๒๐). คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพมหานคร: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (๒๓). คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพมหานคร: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วันชัย
ศิริชนะ. (๒๕๔๐). การประกันคุณภาพกระแสหลักการปฏิบัติรูปอุดมศึกษาไทย.
กรุงเทพมหานคร: ทบวงมหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของ
คณะทันตแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

3. ประเภทตำแหน่ง

1. ข้าราชการ 2. พนักงานมหาวิทยาลัย
 3. ลูกจ้างประจำ 4. ลูกจ้างบรายได้
 5. ลูกจ้างชั่วคราวรายปี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

1. 5 ปีหรือน้อยกว่า 2. 6 – 10 ปี
 3. 11 – 15 ปี 4. มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของ

คณะทันตมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ด้านการบริหารจัดการ					
1. ผู้บริหารได้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาวชัดเจน					
2. หน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการสอดคล้องกับ นโยบาย กรอบทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด					
3. มีระบบการกระจายอำนาจตัดสินใจที่ดีให้กับ บุคลากร					
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง

	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. มีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด					
5. มีกระบวนการภายในองค์กรทำให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร					
ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์					
6. มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ภายใต้สภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ					
7. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปีครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน					
8. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลครอบคลุมแผนบริหารกำลังคนโดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้					
9. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน					
10. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน					
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง					
11. มีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง					
12. มีการรวบรวม/จัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงแก้ไข					
13. มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน					
14. เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะหรือความคิดเห็น (เช่น จาก เว็บไซต์ของหน่วยงาน)					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
15. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องโดยนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของหน่วยงาน					
ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ					
16. มีการพัฒนาระบบในห้วงความรู้ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย					
17. มีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน					
18. มีฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ					
19. มีความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน					
20. มีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลสารสนเทศ					
ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล					
21. มีการสร้างแรงจูงใจ ไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน					
22. มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน					
23. มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
24. มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องสวัสดิการและการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร					
25. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่ง
คณะกรรมการวิจัย ทศ.

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (24). การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. จังหวัดตรัง: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
- จารุพร สิทธินันท์จริญ. (๒๐). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). การประเมินคุณภาพภายนอกระบบอุดมศึกษา. อนุสารอุดมศึกษา
- ทองอินทร์ วงศ์โสธร. (2541). ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายนอกระบบอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร . กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์. (2545, กันยายน-ธันวาคม). กระบวนการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทย. วารสารสุขโขทัยธรรมมาธิราช. ๑๕, หน้า ๑๐๕-๑๐๘.
- ไพบุลย์ เปานิล. (๒๕๔๓). การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ. ปริญญาานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต, เทคโนโลยีการศึกษา.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (๒๐). คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (๒๓). คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร:สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันชัย ศิริชนะ. (๒๕๔๐). การประกันคุณภาพกระแสหลักการปฏิบัติรูปอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร: ทบวงมหาวิทยาลัย.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นายกฤษฎา นาคณาคุปต์
วัน เดือน ปี เกิด	11 มกราคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดกำแพงเพชร
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรีรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2553 ปริญญาโทรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2555
ตำแหน่งหน้าที่	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
การงานปัจจุบัน	คณะทัศนมาตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง