

การศึกษาความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติ
ของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

Knowledge, understanding, and attitude of Academic staffs,
Supporting staffs, and Students for Internal Education Quality
Assurance
of Huachiew Chalermprakiet University.

สุวรรณี มงคลรุ่งเรือง

วนิดา ดุรงค์ฤทธิชัย

รัตนา อินทรานุปกรณ์

ศิริประภา ทับทิม

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2555

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่านซึ่งไม่อาจจะนำมากล่าวได้ทั้งหมด ซึ่งผู้มีพระคุณท่านแรก ที่คณะผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ คือ ครูผู้สอนทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ขอขอบคุณรองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์) คณบดีคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม (อาจารย์นวลใจ วัฒนกุล) ที่ให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือการวิจัย

ขอบคุณ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามด้วยความจริงใจและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้ จนได้องค์ความรู้ในการพัฒนาการจัดการศึกษาและงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ต่อไป

คณะผู้วิจัย

พฤศจิกายน 2557

- ชื่อเรื่อง** : การศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และ นักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- ผู้วิจัย** : สุวรรณีย์ มงคลรุ่งเรือง
วนิดา ศุรงค์ฤทธิชัย
รัตนา อินทรานุกุลกรณ์
ศิรประภา ทับทิม
- สถาบัน** : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- ปีที่พิมพ์** : 2559
- สถานที่พิมพ์** : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- แหล่งเก็บรายงานฉบับสมบูรณ์** : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- จำนวนหน้างานวิจัย** : 153 หน้า
- คำสำคัญ** : ความรู้ ความเข้าใจ, ทัศนคติ, การประกันคุณภาพการศึกษา, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- ลิขสิทธิ์** : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติ รวมทั้งเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และ นักศึกษาต่อความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 89 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 133 คน นักศึกษา จำนวน 1,477 คน และผู้บริหารของมหาวิทยาลัย จำนวน 20 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีค่าความเชื่อมั่น 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติที่

ผลการวิจัยพบว่า 1) อาจารย์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี การศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี ช่วง 1 ปีที่ผ่านมาเคยอบรมความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา ระยะเวลาไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยระยะเวลามากกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี และได้รับการชี้แจงบทบาทของคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 2) บุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป การศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี ช่วง 1 ปีที่ผ่านมาไม่เคยอบรมความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระยะเวลาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ระยะเวลาไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และได้รับการชี้แจงบทบาทของคณะกรรมการ

ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 3) นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-25 ปี ชั้นปีที่ 3 ไม่เคยอบรมความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเป็นเวลา 1 ปีและไม่ได้รับฟังการชี้แจงบทบาทคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาที่เพศ การอบรมประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายใน/ภายนอกและระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาต่างกันมีความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อาจารย์และนักศึกษาสังกัดคณะวิชาต่างกันมีความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุต่างกันมีความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน บุคลากรสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์การทำงาน การรับการอบรมในการประกันคุณภาพการศึกษา เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยและระดับความคิดเห็นต่อทีมผู้บริหารของหน่วยงานแตกต่างกัน มีความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน นักศึกษาที่ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา และการมีบทบาทต่องานประกันคุณภาพการศึกษาและระดับความคิดเห็นที่มีต่อส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาต่างกัน มีความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบทัศนคติ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาที่รับการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายใน/ภายนอกแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน นักศึกษาที่บทบาทในงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน โดยอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาที่มีระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพแตกต่างกัน อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับความคิดเห็นต่อทีมผู้บริหารของหน่วยงานและกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยต่างกัน มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในส่วนของผู้บริหาร ได้เสนอว่าปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้แก่ 1) การสร้างความเข้าใจในตัวบ่งชี้คุณภาพให้บุคลากรได้เข้าใจอย่างถ่องแท้ 2) การวางแผนการทำงานอย่างละเอียดและกระจายงานอย่างเหมาะสม 3) บุคลากรและการสนับสนุนขององค์กรเป็นปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย 4) การวางแผนพัฒนางานให้ตรงตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษาของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา 5) การทำความเข้าใจให้ตรงกันในความหมายและการปฏิบัติตามตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษา 6) การวางระบบงานรองรับการประกันคุณภาพควบคู่กับการทำให้บุคลากรเข้าใจการประกันคุณภาพด้วยรูปแบบ/กิจกรรมที่หลากหลาย

Research Title : Knowledge, Understanding, and Attitude of Academic staffs, Supporting staffs, and Students for internal education quality assurance of Huachiew Chalermprakiet University.

Researchers : Suwanee Mongkhonrungreang
Vanida Durongrittichai
Rattana Indranupakorn
Sriraprapa Tubtim

Institution : Huachiew Chalermprakiet University

Year of Publication : 2016

Publisher : Huachiew Chalermprakiet University

Sources : Huachiew Chalermprakiet University

No. of Pages : 153 pages

Keywords : Knowledge, Understanding, Attitude, Internal Education Quality Assurance, Huachiew Chalermprakiet University

Copyright : Huachiew Chalermprakiet University

Abstract

This research was to study knowledge, understanding and attitude for educational quality assurance (QA) system of academic staffs, supporting staffs and students of Huachiew Chalermprakiet University. Factors affecting these knowledge, understanding and attitude for QA, such as common characteristics, roles and participation in QA were also studied. Our respondents were 89 academic staffs, 133 supporting staffs, 1,477 students and 20 administrators. Research tool was questionnaire with cronbach's alpha coefficient of 0.97 for reliability and approved by experts for validity. The data was statistically analyzed and presented as percentage, mean and standard deviation. Mean differences was tested by T-test analysis.

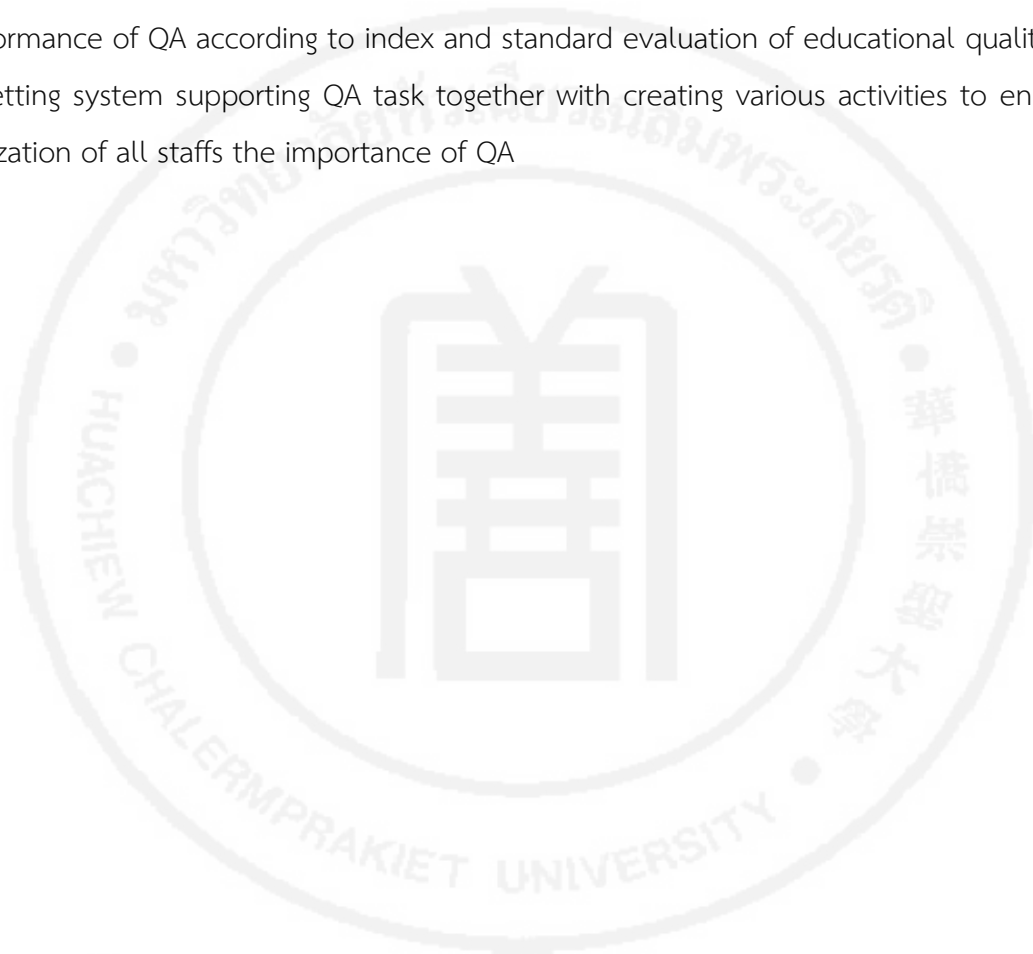
Our First group of respondents were academic staffs, mostly female aged 31-40 years, holding Master's degree, with more than 5-year working experience and training

experience of QA during the past year. Most of them participated in QA committee of their faculties within 5 years and some served in QA committee at the university's level. Most of them were also explained about their roles in QA. The second group of our respondents were supporting staffs, mostly female aged ≥ 41 years, holding bachelor's degree with more than 5-year working experience but no training experience of QA during the past year. Most of them participated in QA committee of their faculties. Some served in QA committee at the university's level within 5 years. They also learned about their roles in QA. Another group of our respondents were students, mostly female aged 21-25 years and studying in third year. Some of them used to participate in QA committee at their faculties' level and/or at the university's level for not more than 1 year. However, some had neither been trained nor thoroughly explained about QA.

Our study showed that difference in sex, internal and external training experience of QA and level of agreement with issues about participation in QA process significantly affected knowledge and understanding of QA in supporting staff group and student group. Academic staffs and students from different faculties had different knowledge and understanding of QA. Age was also a factor affecting knowledge and understanding of QA in academic and supporting staff groups. We also found that supporting staffs with different experience as members of QA committee either at the faculties' level or university's level and different level of agreement with issues about QA performance of administrators of each faculties had different knowledge and understanding of QA. Differences in either experience as members of QA committee or roles and responsibilities in QA also significantly affected knowledge and understanding of QA in student group.

For factors affecting the attitude towards QA, our study showed that supporting staffs and students with different internal and/or external training experience of QA had different attitude towards QA. Students with roles and responsibilities in QA had different attitude from those who had no roles and responsibilities. Level of agreement with issues about participation in QA process also affected the attitude of academic staffs, supporting staffs and students towards QA. Both academic staffs and supporting staffs with different level of agreement with issues about QA performance of administrators of each faculties and QA management by the university had significantly different attitude towards QA.

In-depth interview of the university administrators revealed that factors promoting success of QA performance were; 1. Making all staffs understand each quality assurance index, 2. Thoroughly planning of QA procedures and appropriately distribution of QA work, 3. Encouraging by the organization and collaboration of all staffs. 4. Planning for improvement of each office's work guided by index and standard evaluation of educational quality by the Office of the Higher Education Commission and the Office for National Education Standard and Quality Assessment, 5. Clarification in meaning and performance of QA according to index and standard evaluation of educational quality and 6. Setting system supporting QA task together with creating various activities to enhance realization of all staffs the importance of QA



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฃ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 นิยามศัพท์ตัวแปร	4
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา	7
- ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา	7
- การประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ	8
- ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา	9
- ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา	10
- วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา	11
- การประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก	11
- ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	13
- การมีส่วนร่วมของอาจารย์ บุคลากรสนับสนุนและนักศึกษาในการประกัน คุณภาพการศึกษา	14
2.2 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	25
- ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา	25
- วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา	26
- นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา	26
- กรอบแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	28
- ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)	
- องค์ประกอบคุณภาพของมหาวิทยาลัย	30
- กลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	31
- รูปแบบการจัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	32
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	40
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	47
3.5 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มที่ 1 กลุ่มอาจารย์	50
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล	50
ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมในประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	54
ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา	56
3.1 ความคิดเห็นของทีมีผู้บริหารของคณะวิชาในการประกันคุณภาพการศึกษา	56
3.2 กระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย	58
ตอนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา	60
ตอนที่ 5 ทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย	63
ตอนที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	64
ตอนที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของการมีส่วนร่วมและ ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษากับทัศนคติต่อ การประกันคุณภาพการศึกษา	66
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน	69
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล	69
ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ระดับหน่วยงาน	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา	76
3.1 ปัจจัยด้านทีมผู้บริหารของหน่วยงานต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	76
3.2 ด้านกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย	78
ตอนที่ 4 ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา	81
ตอนที่ 5 ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	83
ตอนที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัย หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	85
ตอนที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะบุคคลของการมีส่วนร่วมและความคิดเห็น ต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพกับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	88
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มที่ 3 กลุ่มนักศึกษา.....	91
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล	91
ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา	96
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	103
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	
3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะบุคคลกับความรู้ ความเข้าใจใน การประกันคุณภาพการศึกษา	103
3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะบุคคล กับทัศนคติต่อการประกัน คุณภาพการศึกษา	106
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มที่ 4 กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก	108
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	114
5.2 อภิปรายผล	124
5.3 ข้อเสนอแนะ	126
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	132
ก. ประวัติย่อผู้วิจัย	133
ข. แบบสอบถาม	134

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย ณ วันที่ 30 กันยายน 2555 (ปีการศึกษา 2555) และกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล	42
2 ค่าความเชื่อมั่นในกลุ่มอาจารย์/บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เอกชนแห่งหนึ่ง	46
3 จำนวนตัวอย่างและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามการวิจัย	50
4 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	50
5 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามบทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพ	54
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการ ประกันคุณภาพการศึกษา	54
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานของทีม ผู้บริหารของคณะวิชาในการประกันคุณภาพการศึกษา	56
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงาน ประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย	58
9 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจในการประกัน คุณภาพการศึกษาถูกต้อง	60
10 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม ถูกต้องในส่วนของความรู้ความเข้าใจ ในการประกันคุณภาพการศึกษา	61
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของอาจารย์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา....	63
12 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการ บริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา	64
13 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ทัศนคติของอาจารย์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ การประกันคุณภาพการศึกษา	66
14 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	69
15 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนจำแนกตามบทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา	73
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการ ประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป	74
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการดำเนินงานทีมผู้บริหาร ของคณะวิชา/หน่วยงานที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	76
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงาน ประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย	78

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาถูกต้อง	81
20 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน ตอบแบบสอบถามถูกต้องในส่วนของความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา	81
21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	83
22 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา	85
23 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุน ต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา	88
24 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	91
25 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามบทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพ	95
26 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา	96
27 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามถูกต้องในส่วนของความรู้ ความ เข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา	96
28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา	98
29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	101
30 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล และระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ	103
31 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล และระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ	106
32 แสดงการเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและ ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา	117
33 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความ คิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา	121

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก..	13
2	แสดงความสัมพันธ์ของแนวคิดการมีส่วนร่วม	14
3	แสดงการสร้างความรู้ในองค์กร (SECI Model)	17
4	แสดงบทบาทของผู้สอนในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	18
5	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้สอนในการประกันคุณภาพภายในกับการประเมิน คุณภาพภายนอก	20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่เปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรีและปริญญาโท 13 คณะวิชา ปริญญาตรี 30 สาขาวิชา 13 หลักสูตร ปริญญาโท 13 สาขาวิชา 8 หลักสูตร มีอาจารย์ 483 คน บุคลากร 366 คน บริหารงานทั่วไปโดยจัดหน่วยงานสนับสนุนการศึกษารวม 13 หน่วยงาน แบ่งเป็น 3 ศูนย์ 3 สำนัก 6 กอง และบัณฑิตวิทยาลัยทำหน้าที่สนับสนุนการพัฒนาอาจารย์ การเรียนการสอน การจัดการหลักสูตร การพัฒนานักศึกษาและอื่นๆ ทุกหน่วยงานสนับสนุนมีเป้าหมายสำคัญคือพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตเพื่อรับใช้สังคมอย่างมีคุณภาพและคุณธรรมภายใต้การดำเนินการดังกล่าว มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 โดยกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอกทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะวิชา ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ ระบบการประกันคุณภาพภายนอกประกอบด้วย การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน การประเมินคุณภาพและการให้การรับรอง

ผลการประเมินการประกันคุณภาพภายในทั้ง 10 องค์ประกอบ ระดับสถาบัน ประจำปีการศึกษา 2553 จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่า มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบจะเห็นว่าองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วัฒนธรรม วิสัยทัศน์และแผนดำเนินการองค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานิสิต นักศึกษา องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพและองค์ประกอบที่ 10 นโยบายสถานศึกษา 3D มีคะแนนในระดับดีมาก ส่วนองค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต องค์ประกอบที่ 4 การวิจัยและองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการอยู่ในระดับดี

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยประจำปีการศึกษา 2553 มีคณะวิชาที่รับการประเมิน 13 คณะวิชาและหน่วยงานบริหารทั่วไป 13 หน่วยงาน พบว่า คณะที่มีผลการประเมินระดับดีมาก คือ บัณฑิตวิทยาลัย คณะที่มีผลการประเมินระดับดี คือ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเภสัชศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะกายภาพบำบัด คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม คณะการแพทย์แผนจีน คณะนิติศาสตร์และคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน สำหรับคณะนิเทศศาสตร์ มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ หน่วยงานที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คือ กองกลาง กองคลังและสำนักพัฒนานักศึกษา

หน่วยงานที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี ได้แก่ กองแผนและพัฒนา กองพัสดุ กองอาคารสถานที่ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์บรรณสารสนเทศ ศูนย์วัฒนธรรม สำนักทะเบียนและประมวลผล และสำนักพัฒนาวิชาการ สำหรับกองบุคลากร (กองทรัพยากรบุคลากร) ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้

ผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามทั้งระดับสถาบันและระดับคณะวิชา พบว่า คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ถือว่าอยู่ในระดับดี คณะที่มีผลการประเมินในระดับดีมาก คือ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และสวัสดิการสังคม และคณะเทคนิคการแพทย์ คณะที่มีผลการประเมินในระดับดี คือ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเภสัชศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะกายภาพบำบัด คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม คณะนิติศาสตร์และคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน สำหรับคณะนิเทศศาสตร์ มีข้อเสนอแนะระดับนโยบายให้มหาวิทยาลัยเร่งพัฒนาคุณวุฒิและตำแหน่งทางวิชาการ ส่งเสริมการทำวิจัยและงานวิชาการของอาจารย์โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพและวัฒนธรรมไทยจีน ดำเนินการให้อัตลักษณ์สถาบันสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในภาพรวมนั้น มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการประกันคุณภาพ การสร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ การปรับโครงสร้างบัณฑิตวิทยาลัย การปรับปรุงห้องเรียนและอุปกรณ์การศึกษา ในองค์ประกอบที่ 1 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ องค์ประกอบที่ 2 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาตำแหน่งวิชาการของอาจารย์และระบบ e-learning องค์ประกอบที่ 3 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการสร้างขวัญกำลังใจในการทำผลงานวิชาการ การเพิ่มงานสังเคราะห์งานวิจัยและการเผยแพร่งานวิจัยสู่สาธารณะ องค์ประกอบที่ 5 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมการบูรณาการงานบริการวิชาการกับการเรียนการสอนและการวิจัย องค์ประกอบที่ 6 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยในประเด็นการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม องค์ประกอบที่ 7 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการประเมินการบริหารงานและระบบสารสนเทศไปปรับปรุงการทำงาน การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารระดับคณะ การพัฒนาบุคลากรและการกำหนดความชัดเจนของควมก้าวหน้าในการทำงาน องค์ประกอบที่ 9 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลการประกันคุณภาพและองค์ประกอบที่ 10 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพในนักศึกษาและผู้ปกครอง

จะเห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีผลการดำเนินการประกันคุณภาพที่น่าพึงพอใจหลายประการ ทั้งในระดับสถาบันและระดับคณะวิชา ขณะเดียวกันก็มีข้อเสนอแนะที่จำเป็นที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุตามตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในปีการศึกษา 2554 ทั้งนี้ มหาวิทยาลัย ได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวและได้มอบหมายให้คณะวิชา หน่วยงานและผู้บริหารระดับต่างๆ ได้หาวิธีการเพื่อพัฒนาหรือคงไว้ซึ่งการปฏิบัติที่ดี รวมทั้งวิธีการที่จะทำให้ข้อเสนอแนะต่างๆ บรรลุผล และเมื่อพิจารณาถึงการที่จะทำให้มหาวิทยาลัยบรรลุตัวบ่งชี้คุณภาพได้นั้นจะเห็นว่า มีสิ่งที่เกี่ยวข้องหรือมีผล

ต่อความสำเร็จและไม่สำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพหลายประการ โดยเฉพาะผู้ดำเนินการไม่ว่าจะเป็นอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนหรือนักศึกษา (ฉวีวรรณ บุญคุ้ม. 2541 : บทคัดย่อ) เพราะบุคคลเหล่านี้เป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้กระบวนการและกิจกรรมทั้งด้านการเรียนการสอน การบริการวิชาการ การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมซึ่งเป็นภารกิจอุดมศึกษาบรรลุสู่มาตรฐานคุณภาพตามที่ต้องการได้ ดังนั้น ความรู้ ความเข้าใจตลอดจนทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องข้างต้นจึงมีผลอย่างยิ่งต่อผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพในแต่ละปีการศึกษา เพราะเป็นสิ่งสะท้อนความสามารถและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่างๆ ในกระบวนการประกันคุณภาพที่เกิดขึ้น ซึ่งก็เป็นผลมาจากความเป็นปัจเจกของแต่ละบุคคล การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการมีบทบาทในกระบวนการประกันคุณภาพและความคิดเห็นที่มีต่อการประกันคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะวิชาและระดับหน่วยงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความเป็นปัจเจกของแต่ละบุคคลหรือลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานประกันคุณภาพหรือการทำงานเป็นทีม ซึ่งการทำงานประกันคุณภาพต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายคล้ายคลึงกับการทำงานแบบทีม ลักษณะส่วนบุคคลเหล่านั้น ได้แก่ เพศ สังกัดงาน อายุ คุณวุฒิหรือระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพ การผ่านการอบรมประกันคุณภาพ ตำแหน่งหรือบทบาทในการประกันคุณภาพ โดยธนกร กรวิชรเจริญ และเชมมารี รัชชชุชีพ (2555 : 64) ศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม บุญยาพร ฉิมพลาย และธิดาพร โตสติ (2547 : ออนไลน์) ศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานและสังกัดหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับลัดดา โสคำ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันจะมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน โดยบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าที่เป็นพนักงานจ้าง ใจชนก ภาค้อต (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่าระดับการศึกษา ประสบการณ์งานประกันคุณภาพอธิบายการมีส่วนร่วม ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพได้อย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับการมีส่วนร่วมและการมีบทบาทในการประกันคุณภาพ งานวิจัยของกนกวลี ไทยน้อย (2544 : บทคัดย่อ) พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะผู้บริหารที่สนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพและมีคุณสมบัติเหมาะสมทั้งความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงาน สอดคล้องกับใจชนก ภาค้อต (2553 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า บทบาทของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพอธิบายการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ขณะที่อรสา ภาววิมล (2553 : บทคัดย่อ) วิเคราะห์พบว่า การประกันคุณภาพที่ดีจะต้องอาศัยบทบาทผู้นำ การให้ความสำคัญกับ “คน” เป็นศูนย์กลางขับเคลื่อนภารกิจ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาความรู้ การมีวงจรความรู้ ส่วนลักษณะจากงาน และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่าสิ่งที่จะช่วยเพิ่มสมรรถนะการบริหารงานประกันคุณภาพ คือ การสร้างความเข้าใจความเข้าใจบุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญ การประสานการทำงานด้วยระบบ PDCA และการจัดการความรู้ ซึ่งเหล่านี้สะท้อนการมีส่วนร่วมและการมีบทบาทในการประกัน

คุณภาพ แต่การศึกษาของสุจิตรา สุคนธมัต (2554 : บทคัดย่อ) พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรที่เป็นผู้บริหาร และไม่เป็นผู้บริหารมีทัศนคติต่องานด้านการประกันคุณภาพไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น การศึกษาความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและ นักศึกษาตลอดจนความแตกต่างในลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ บทบาทของ ผู้บริหารของคณะวิชา/หน่วยงานและความคิดเห็นของบุคคลเหล่านี้ที่มีต่อการประกันคุณภาพจะช่วยนำไปสู่ การเข้าใจ ได้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจและสร้างข้อเสนอต่อผู้บริหารระดับคณะวิชาและระดับมหาวิทยาลัยเพื่อ ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดำเนินการอยู่แล้วอย่างต่อเนื่องให้ ประสบความสำเร็จมากขึ้นและส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยในโอกาสต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสาย สนับสนุน และนักศึกษาในช่วงปีการศึกษา 2553-2555 ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ของ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่ประกอบด้วยการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพทั้งภายในและ ภายนอกระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะวิชาและระดับหน่วยงาน

1.4 นิยามศัพท์ตัวแปร

1. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินงานใดๆ ทั้งระดับสถาบัน ระดับคณะวิชา และระดับหน่วยงานตามตัวบ่งชี้เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาทั้งการประกันคุณภาพ ภายในและและการประกันคุณภาพภายนอกของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
2. อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ทั้ง ตำแหน่งผู้บริหาร ผู้อำนวยการศูนย์/กอง/สำนัก คณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสาขาวิชาและอาจารย์ของ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่ดำรงตำแหน่งช่วงเดือนมิถุนายน 2553 - พฤษภาคม 2555
3. บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรประจำและลูกจ้างในศูนย์/สำนัก/กองงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่ปฏิบัติงานในช่วงเดือนมิถุนายน 2553 - พฤษภาคม 2555
4. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาทุกคณะวิชาที่เข้ามาศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 จนถึง ปัจจุบัน

5. ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความสามารถในการจำหรือระลึกได้ของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อการบริหารการประกันคุณภาพการศึกษาและการดำเนินการตามภารกิจของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา (พฤษ์ศิริบรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์. 2545 : 1) การศึกษาครั้งนี้ประเมินจากข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ สำหรับอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนนักศึกษาวัดจากข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ 3 คำตอบ คือ ถูก ไม่แน่ใจและผิด โดยแบ่งการให้คะแนนเป็น 0 (ตอบไม่แน่ใจและผิด) และ 1 (ตอบถูก)

6. ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความคิด ความรู้ลึกของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อการบริหารการประกันคุณภาพการศึกษาและการดำเนินการตามภารกิจของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา วัดจากแบบสอบถามลิเกิร์ตสเกล 5 ระดับตั้งแต่ใช่ที่สุด ใช่ ไม่แน่ใจ ไม่ใช่ ไม่ใช่ที่สุด โดยอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวัดจากข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ส่วนนักศึกษาวัดจากข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ

7. สิ่งที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจและทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วม บทบาทและความคิดเห็นของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาดูกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดของนิยามปฏิบัติการ ดังนี้

7.1 ลักษณะส่วนบุคคลของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง เพศ สังกัด อายุ คุณวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน จำนวนครั้งของการอบรมความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ตำแหน่งและระยะเวลาการอยู่ในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะและมหาวิทยาลัย

7.2 ลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา หมายถึง เพศ สังกัด อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก ตำแหน่งและระยะเวลาการอยู่ในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะและมหาวิทยาลัย บทบาทในงานประกันคุณภาพการศึกษา

7.3 การมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเองของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา วัดจากแบบสอบถามที่มีลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนค่า (Rating scale) 5 ระดับตั้งแต่ใช่ที่สุด ใช่ ไม่แน่ใจ ไม่ใช่ ไม่ใช่ที่สุด โดยอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวัดจากข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ ส่วนนักศึกษาวัดจากข้อคำถามจำนวน 36 ข้อ

7.4 บทบาทในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง หน้าทีรับผิดชอบของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา วัดจากแบบสอบถามที่มีลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ใช่ที่สุด ใช่ ไม่แน่ใจ ไม่ใช่ ไม่ใช่ที่สุดจำนวน 23 ข้อ

7.5 ความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย หมายถึง ความเห็นอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาวัดจากแบบสอบถามที่มีลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 (ต่ำที่สุด) ถึง 5 (สูงที่สุด) จำนวน 33 ข้อ

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้ทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตามกรอบการประกันคุณภาพการศึกษา



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัย เรื่อง การศึกษาความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียว เฉลิมพระเกียรติ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และภายนอกของมหาวิทยาลัยหัวเฉียว เฉลิมพระเกียรติ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2544 : 18) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเร่งดำเนินการ เนื่องจากภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ 1) การจัดการเรียนการสอน 2) การวิจัย 3) การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้น และระยะยาว แต่ในระยะที่ผ่านมา ยังไม่มีการประเมินภารกิจนี้อย่างเป็นระบบ ประกอบกับปัจจุบันมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการที่มีผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษา ปัจจัยภายในและภายนอกดังกล่าว ได้แก่

1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้นซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศไทยโดยส่วนรวมในระยะยาว

2) มีการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและนอกประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้า และบริการอย่างเต็มรูปแบบ

3) สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น

4) สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

5) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

6) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (Transparency) และความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability)

7) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้สถาบันการศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถาบันการศึกษา ซึ่งสถาบันการศึกษาทุกแห่งต้องเข้ารับการประเมินภายนอกทุกๆ 5 ปี

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพภายในสำหรับสถานศึกษาทุกสังกัดที่จัดการศึกษาโดยใช้เป็นเป้าหมายในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพผู้เรียน คุณภาพการจัดการศึกษา คุณภาพด้านการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ คุณภาพด้านอัตลักษณ์ของสถานศึกษา รวมทั้งคุณภาพด้านมาตรการส่งเสริม ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ตระหนักถึงความสำคัญในการนำมาตราฐานการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาเพื่อความ เป็นเอกภาพ มาตรฐานเดียวกันและเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา เข้มแข็งและยั่งยืน รวมทั้งจัดทำคำอธิบายระดับคุณภาพ ตลอดจนเกณฑ์ในการพิจารณาการผ่านมาตรฐานขั้น (สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. 2554 : คำนำ)

การประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

ตามหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา แห่งพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

มาตรา 4 ได้กำหนดความไว้ดังนี้

“มาตรฐานการศึกษา” หมายความว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์และ มาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม และกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผลและการประกันคุณภาพทางการศึกษา

“การประกันคุณภาพภายใน” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงาน ต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

“การประกันคุณภาพภายนอก” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรองรับ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มี การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะ การปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าว ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา หรือคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา

เกษม วัฒนชัย (2543 : 15) ได้เสนอว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้กำหนดไว้จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่ประสงค์

อุทุมพร จามรมาน (2544 : 2) ให้ความเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะยกมาตรฐานของสถานศึกษาต่างๆ ที่ยังไม่เข้ามาตรฐาน ผลักดันให้ได้มาตรฐานโดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษาป้อนกลับมาเพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ร่วมกันสนับสนุนและพัฒนาสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีความเชื่อว่า ถ้ากระบวนการประกันคุณภาพมีการวางระบบอย่างถูกต้องแล้ว คุณภาพที่ดีก็จะตามมาด้วย

พทุทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์ (2545 : 1) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการบริหารและการดำเนินกิจการตามภารกิจของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาซึ่งจะช่วยให้ประชาชนมีความมั่นใจในระบบการศึกษา เป็นระบบที่มีการดำเนินการ

โดยบุคลากรในสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดควบคุมกับการตรวจสอบ และประเมินผลจากหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษาให้มีความพร้อมในการรับการตรวจสอบและประเมินจากภายนอก พร้อมทั้ง เป็นผู้นำการปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาได้ว่าเป็นมาตรฐานของบัณฑิตหรือบริการที่จะทำให้ผู้ใช้บัณฑิต หรือสังคมที่บริการมีความเชื่อถือและเชื่อมั่นในคุณภาพของผลผลิต จึงต้องมีระบบ กลไกในตรวจสอบคุณภาพที่ชัดเจน เพื่อสนองตอบความต้องการและความมุ่งหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบมีแบบแผน สามารถตรวจสอบได้และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ระบุให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกนั้น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้เมืองค์กรหนึ่งขึ้นมาดูแลรับผิดชอบ ได้แก่ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยได้กำหนดไว้ด้วยว่าสถานศึกษาต้องให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติม ในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอ สมศ. หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองให้ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น จากสาระในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ดังกล่าว ได้ส่งผลต่อการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยอย่างมาก ประเด็นสำคัญคือ

1. สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้ดีขึ้น
2. ระบบการประกันคุณภาพต้องมีทั้ง 2 ระบบ คือ ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก
3. หน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีภาระหน้าที่ร่วมกัน ในการจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายนอกในสถาบันอุดมศึกษา
4. กฎหมายกำหนดให้การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
5. สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการในการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาให้ดีขึ้น
6. สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปี (SAR) ที่เป็นผลจากการประกันคุณภาพภายใน โดยรายงานฉบับนี้ต้องเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. รายงานประจำปีของสถาบันอุดมศึกษาต้องเปิดเผยต่อสาธารณชน

8. รายงานประจำปีของสถาบันอุดมศึกษาถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินเพื่อการรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา

9. สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถาบันอุดมศึกษาตลอดจนทำให้บุคลากรคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย รวมทั้งผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2555 : 6) ระบุว่า การประกันคุณภาพศึกษามีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพผลผลิตทางการศึกษาและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา
2. เพื่อให้สังคมเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการ และการบริหารทางการศึกษาว่าจะเป็นอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการจัดการศึกษาแก่สาธารณชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง

การประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา (2554 : 13) อธิบายความหมายและลักษณะของการประกันคุณภาพภายในและภายนอก ดังนี้

การประเมินคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนดกระทำโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้น หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กฎกระทรวงได้ระบุให้ใช้แนวปฏิบัติ ดังนี้

1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

4) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังนี้ (1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ (2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์ (3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน (4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น (5)

อุปกรณ์การศึกษา (6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา (7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา (8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

การประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งกระทำโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) หรือผู้ประเมินภายนอก

ตามหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณะซึ่ง สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544 – 2548) และรอบสอง (พ.ศ. 2549 – 2553) เสร็จสิ้นไปแล้ว ซึ่งยังคงหลักการสำคัญตามที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 หมวด 3 ที่ได้ระบุว่าการประกันคุณภาพภายนอกให้คำนึงถึงจุดมุ่งหมายและเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของชาติ รวมทั้งครอบคลุมหลักเกณฑ์ในเรื่องต่างๆ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2555 : 2-3)

ตามหมวดที่ 1 ว่าด้วยบททั่วไป ข้อ 3 ระบุว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนามาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

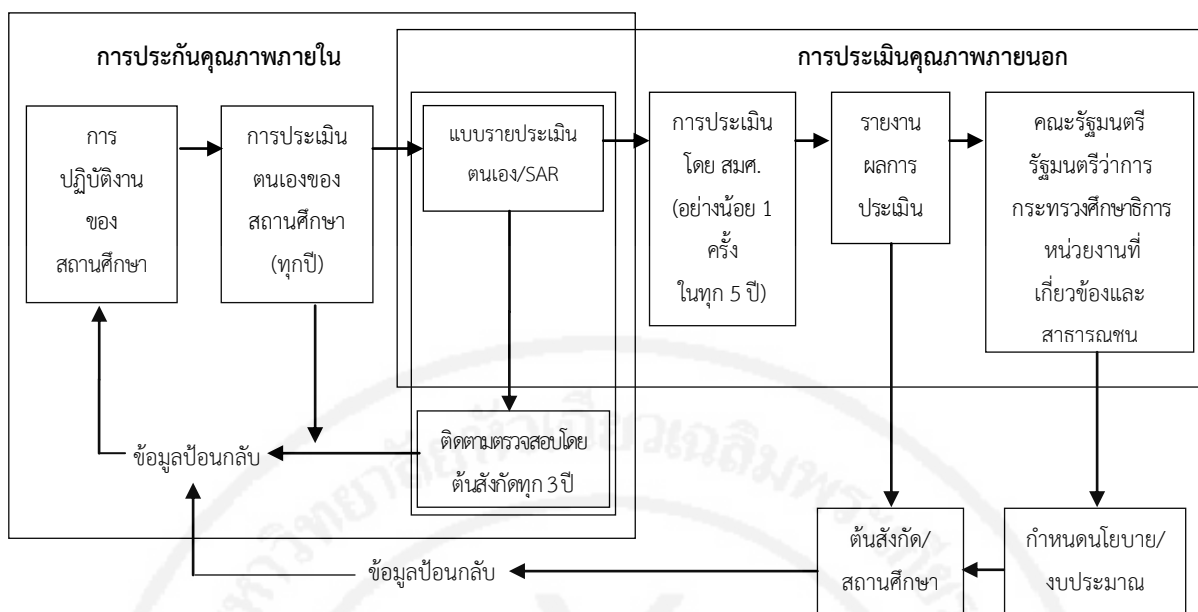
- 1) การประเมินคุณภาพภายใน
- 2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- 3) การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ส่วนหมวดที่ 1 ว่าด้วยบททั่วไป ข้อ 4 ระบุว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานและมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

- 1) การประเมินคุณภาพภายนอก
- 2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- 3) การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ดังนั้น เมื่อสถานศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแล้ว จำเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หรือเรียกว่ารายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อนำเสนอสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เอกสารดังกล่าวจะเป็นเอกสารเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา การติดตามตรวจสอบโดยหน่วยงานต้นสังกัด และการประเมินคุณภาพภายนอกโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา รวมทั้งสถานศึกษาต้องจัดทำรายงานประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึก สะท้อนภาพที่แท้จริงของสถานศึกษาในทุกองค์ประกอบคุณภาพ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2555 : 8)

รูปภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก



ที่มา : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2555 : 8)

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การที่สถาบันอุดมศึกษาพัฒนากระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจประเมินและการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องและเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนเพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ระบบประกันคุณภาพควรเหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติหรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง (คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา. 2554 : 14)

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติ ของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐาน เกิดการเรียนรู้เต็มศักยภาพ มีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ผู้ปกครองไว้วางใจสถานศึกษา ผู้ประกอบการได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมตามความต้องการของสังคมและประเทศ ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ คณะและมหาวิทยาลัยได้รับชื่อเสียงและการยอมรับจากสังคม การประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “ป้องกัน” ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ โดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพและการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่ และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ซึ่งจะตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะๆ ตามที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพ เป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นองค์การมหาชน

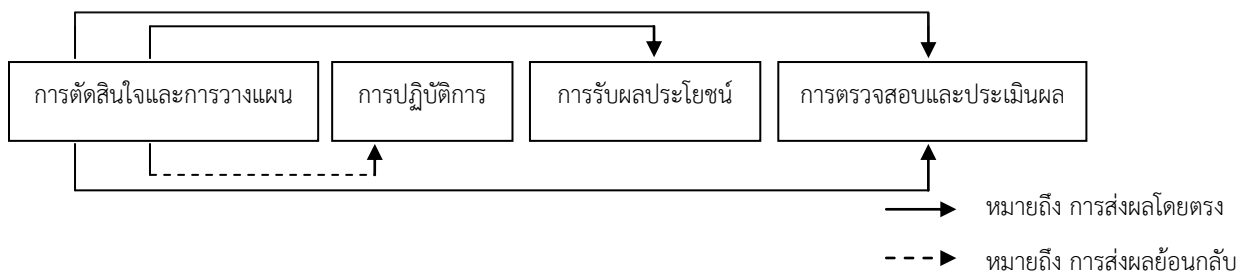
การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา จึงเป็นกระบวนการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการ ลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงาน หาจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุง แล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้นๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งก็คือ กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพตามหลักการบริหาร อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การมีส่วนร่วมของอาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาในการประกันคุณภาพการศึกษา

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ผู้ปกครองและผู้ใช้บัณฑิต มาร่วมคิด ตัดสินใจแก้ไขปัญหา โดยใช้วิธีการที่เหมาะสม มีการติดตามการปฏิบัติงานเพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ มาตรฐาน (ลัดดา กลั่นบุศย์. 2555 : 10)

ฟอนารอฟฟ์ (Fonaroff. 1981 อ้างถึงใน ลัดดา กลั่นบุศย์. 2555 : 10) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในเรื่องใดก็ตามจะต้องเริ่มตั้งแต่ตัดสินใจวางแผน ปฏิบัติ รับประโยชน์ ตรวจสอบและประเมินผล โดย การวางแผนจะรวมถึงการตัดสินใจกำหนดเป้าหมายและกลวิธีของทรัพยากรที่ต้องการใช้ โคเฮนและอัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff. 1977 อ้างถึงใน ลัดดา กลั่นบุศย์. 2555 : 15) กล่าวว่า การวางแผนและตัดสินใจ จะต้องดำเนินควบคู่ไปกับขั้นตอนการดำเนินการ รวมถึงเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์และการตรวจสอบและประเมินผล นอกจากนี้ ยังควรมีผลสะท้อนกลับจากการตรวจสอบและประเมินผลและการปฏิบัติการกลับไปสู่การตัดสินใจอีกด้วย ดังรูปภาพที่ 2

รูปภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของแนวคิดการมีส่วนร่วม



ที่มา : Cohen & Norman (1997 อ้างถึงใน ลัดดา กลั่นบุศย์. 2555 : 15)

หลักการที่แท้จริงของการมีส่วนร่วม คือ ต้องรู้สึกเป็นเจ้าของ ร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมประเมิน ตรวจสอบและร่วมรับผิดชอบถึงผลประโยชน์และโทษที่เกิดขึ้น ลักษณะของการมีส่วนร่วมจึงมี 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ หมายถึง การร่วมคิด ค้นหาและตัดสินใจ หรือการกำหนดรายละเอียดของสิ่งที่จะดำเนินการ
- 2) ด้านการร่วมปฏิบัติการในกิจกรรมโครงการ หมายถึง การเข้ามาร่วมดำเนินโครงการ ร่วมแรง ร่วมสมทบค่าใช้จ่าย การให้ข้อมูลที่จำเป็นตลอดจนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการการบริหารงานหรือการประสานงาน
- 3) ด้านการรับผลประโยชน์ หมายถึง การได้รับผลประโยชน์จากการเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีการกระจายโอกาสทางการพัฒนา การรับความรู้ แนวความคิดและการช่วยเหลือด้านต่างๆ เป็นต้น
- 4) ด้านการตรวจสอบและประเมินผล หมายถึง การเข้าร่วมเพื่อประเมินผลการดำเนินโครงการ โดยอาจดำเนินการผ่านกระบวนการต่างๆ

โกวิท พวงงาม (2545 : 8) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมควรมี 4 ขั้นตอน คือ

1. ค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา กล่าวคือ ถ้าผู้เกี่ยวข้องยังไม่สามารถทราบถึงปัญหา และเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาของตนเป็นอย่างดีแล้ว การดำเนินงานต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาย่อมไร้ประโยชน์ เพราะไม่เข้าใจและมองไม่เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานเหล่านั้น
2. วางแผนดำเนินกิจกรรม เพราะเป็นขั้นตอนที่ช่วยให้รู้จักวิธีคิด วิธีตัดสินใจอย่างมีเหตุผล รู้จักนำปัจจัยข่าวสารข้อมูลต่างๆ มาใช้ในการวางแผน
3. ลงทุนและปฏิบัติงานด้วยการกระตุ้นให้คิดค้นทุนการดำเนินงานได้ด้วยตนเอง ทำให้ได้เรียนรู้การดำเนินกิจกรรมอย่างใกล้ชิด
4. ติดตามและประเมินผลงาน เพื่อให้ทราบด้วยตนเองถึงความมากน้อยของผลดีและประโยชน์ที่ได้รับ

ประชุม สุวัตติ (2551 : 89) กล่าวว่า ลักษณะเงื่อนไขพื้นฐานของการมีส่วนร่วมว่า ควรเกิดจากพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. บุคคลต้องมีความสามารถที่จะเข้าร่วม กล่าวคือ ต้องมีศักยภาพที่จะเข้าร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อาทิเช่น มีความสามารถในการค้นหาความต้องการ การวางแผนบริหารจัดการ การดำเนินงาน การบริการองค์การตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
2. บุคคลต้องพร้อมเข้าร่วม กล่าวคือ มีสภาพทางเศรษฐกิจวัฒนธรรมและกายภาพที่เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมได้
3. บุคคลมีความประสงค์จะเข้าร่วม กล่าวคือ เต็มใจสมัครใจที่จะเข้าร่วม เล็งเห็นประโยชน์ของการเข้าร่วม ไม่เป็นการบังคับหรือผลักดันให้เข้าร่วม

4. บุคคลต้องประเมินว่าเป็นไปได้ที่จะเข้าร่วม กล่าวคือ เป็นผู้มีโอกาสเข้าร่วมซึ่งถือว่าเป็น การกระจายอำนาจให้กับบุคคลในการตัดสินใจ และกำหนดกิจกรรมที่ตนเองต้องการในระดับที่เหมาะสม บุคคลต้องมีโอกาสและมีความเป็นไปได้ที่จะจัดการด้วยตนเอง

การประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นการมีส่วนร่วมของอาจารย์ บุคลากร นักศึกษาผู้ปกครอง และผู้ใช้บัณฑิตที่มาร่วมวางแผนตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติกิจกรรม รับผลประโยชน์ ร่วมตรวจสอบและประเมินผล การดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ การประกันคุณภาพศึกษายังถือ ว่าเป็นการสร้างความรู้ในองค์กรลักษณะหนึ่งเพราะเกิดจากการสังสมประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิง ปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : ออนไลน์) เป็นส่วนผสมของกรอบ ประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและกรอบการประกันคุณภาพและรวมกันของ ประสบการณ์และสารสนเทศใหม่ (Davenport & Prusak. 1998 อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547 : 20) ถือว่าเป็นสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจ และนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษา (Hideo Yamazaki. ม.ป.ป. อ้างใน สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548 : 8) จนกลายเป็นวงจรความรู้ ระหว่างความรู้ที่อยู่ในตัวคน/ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) กับความรู้ที่ ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) (Nonaka & Takeuchi. 2000 : 193 – 150) สอดคล้องกับโมเดล SECI knowledge conversion ที่อธิบายการสร้างความรู้ว่าเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 : กระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization : Tacit knowledge to Tacit Knowledge)

เป็นกระบวนการแบ่งปันประสบการณ์และการสร้างความรู้ที่เป็นนัย โดยบุคคลสามารถรับความรู้ นี้โดยตรงจากผู้อื่นแม้ปราศจากการใช้ภาษาหรือการพูดคุยกัน คือ บุคคลจะได้รับความรู้ผ่านการดำรงชีวิต ร่วมกับผู้อื่น มีการสังเกตซึ่งกันและกัน และการอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน สิ่งสำคัญของขั้นตอนนี้ คือ “ประสบการณ์” (Experience)

ขั้นที่ 2 : กระบวนการกระจายสู่ภายนอก (Externalization :From Tacit Knowledge to Explicit Knowledge)

ระหว่างขั้นตอนนี้ ความรู้ที่เป็นนัย หรือที่อยู่ในตัวคนจะเชื่อมต่อเข้ากับความคิดที่ชัดแจ้ง กล่าวคือ ความรู้ที่ได้มาจากขั้นที่ 1 จะถูกนำมาแสดงให้เห็นในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้กว้างและครอบคลุม มากขึ้น ขั้นตอนนี้เป็นหัวใจของกระบวนการสร้างความรู้ เพราะเป็นขั้นความรู้ที่เป็นนัยถูกทำให้เป็นความรู้ ชัดเจนโดยผ่านการเปรียบเทียบ การใช้ตัวอย่าง การสร้างแนวคิดหรือตัวแบบ ขั้นตอนนี้จึงมีลักษณะที่เรียกว่า “ความรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างแนวคิด” (Conceptual Knowledge)

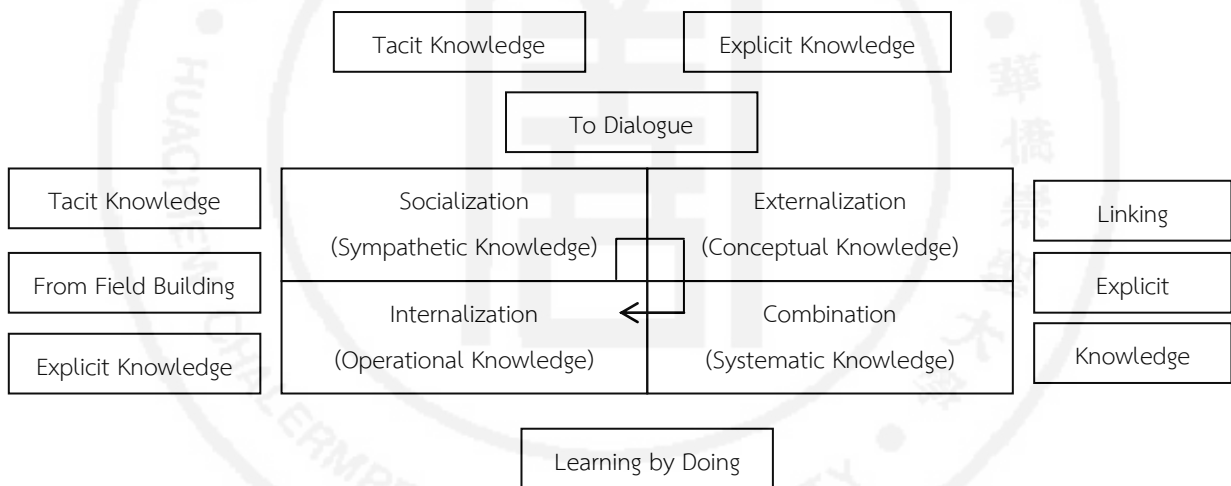
ขั้นที่ 3 : การรวมเข้าด้วยกัน (Combination : Explicit Knowledge to Explicit Knowledge)

เป็นกระบวนการของการทำให้ความคิดต่างๆ เป็นระบบ เพื่อให้กลายเป็นความรู้ ความรู้ที่ชัดเจนจะถูกรวมกันโดยอาศัยการแลกเปลี่ยนของบุคคลเป็นหลัก ความรู้จะเกิดการรวมตัวกันผ่านสื่อต่างๆ เช่น การประชุม การสัมมนา การสนทนา การติดต่อผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ความรู้ลักษณะนี้เรียกว่า “ความรู้ที่เป็นระบบ” (Systematic Knowledge)

ขั้นที่ 4 : กระบวนการรวมเข้าสู่ภายใน (Internalization : Explicit Knowledge to Tacit Knowledge)

ขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการของการประมวลผลให้ความรู้ที่ชัดเจน กลายเป็นความรู้ที่เป็นนัย กล่าวคือ ความรู้ที่ชัดเจน (เป็นที่ประจักษ์) จากขั้นที่ 3 จะเปลี่ยนกลับไปเป็นความรู้โดยนัยอีกครั้ง ซึ่งเปรียบเทียบได้กับการเรียนรู้จากการกระทำ (Learning by Doing) ประสบการณ์ที่ผ่าน ขั้นที่ 1-2-3 ซึ่งประสบการณ์เหล่านั้น จะทำให้บุคคลกลายเป็นทรัพย์สินที่มีค่า ความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นจึงมีลักษณะที่เรียกว่า “ความรู้เชิงปฏิบัติการ” (Operational Knowledge)

รูปภาพที่ 3 แสดงการสร้างความรู้ในองค์กร (SECI Model)



ที่มา : Nonaka & Takeuchi (2000 : 139 - 182)

การพัฒนากระบวนทัศน์คุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทยตามแนวคิดการจัดการความรู้ถือเป็นการบูรณาการหลักการและกระบวนการจัดการความรู้เข้ากับกระบวนทัศน์คุณภาพการศึกษาที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มีหลักการเพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่ระดับบุคคล ใช้ความรู้ที่มีคุณภาพเป็นพลังขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อมุ่งสู่คุณภาพอย่างยั่งยืน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นบุคคลเรียนรู้และพัฒนาสถาบันให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษารวมทั้งสร้างคุณค่าให้กับผู้เรียนและผู้รับบริการ

กลยุทธ์ของระบบมุ่งเน้นออกแบบโครงสร้างความรู้ที่สามารถตอบสนองเป้าหมายของสถาบัน จัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ระบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (ผู้นำ ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้และทีมงานจัดการความรู้) วัฒนธรรมองค์กรและเทคโนโลยี

สารสนเทศ 2) กระบวนการ 3 ระดับ คือ ระดับกลยุทธ์ กลวิธีและปฏิบัติการรวมถึงการประเมินผลและการสร้างแรงจูงใจ 3) ผลผลิต ได้แก่ บุคคลเรียนรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อการประกันคุณภาพ 4) ข้อมูลป้อนกลับ (อรสา ภาววิมล. 2553 : บทคัดย่อ)

การมีส่วนร่วมที่สำคัญของอาจารย์และบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาที่สะท้อนว่าเกิดจากการสร้างความรู้ในองค์กร คือ การรับรองได้ว่าผู้เรียนได้เรียนรู้เต็มศักยภาพซึ่งต้องเริ่มต้นที่การประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยการปฏิรูปการสอน ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่สำคัญ 3 ประการ คือ (รุ่ง แก้วแดง. 2544 : 111-112)

(1) การปฏิบัติงานปกติของอาจารย์และบุคลากรอย่างมีระบบและกระบวนการ

(2) การประเมินตนเอง

(3) การรายงานผลการประเมินตนเอง ซึ่งอาจารย์และบุคลากรแต่ละคนสามารถกำหนดกระบวนการทำงานของตนเองได้ อาจจำแนกเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเรื่องมาตรฐานการศึกษาและหลักสูตรให้เข้าใจ ถ้าเป็นไปได้ควรศึกษาให้ครบทั้งหน่วยของการเรียนรู้ที่อาจจะกำหนดเป็นภาคเรียนหรือทั้งปีการศึกษา และนำมาพัฒนาหลักสูตรในรายวิชาที่ตนสอนอยู่

ขั้นตอนที่ 2 วางแผนการสอน รวมทั้งกำหนดสิ่งที่จะบรรลุผลหรือที่จะเกิดขึ้น หรือพฤติกรรมของผู้เรียนหลังได้รับการศึกษาโดยเน้นการจัดกิจกรรมและการใช้สื่อที่ส่งเสริมการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 3 นำกระบวนการวิจัยเข้ามาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อสร้างสรรค์ความรู้คู่กับการเรียนรู้

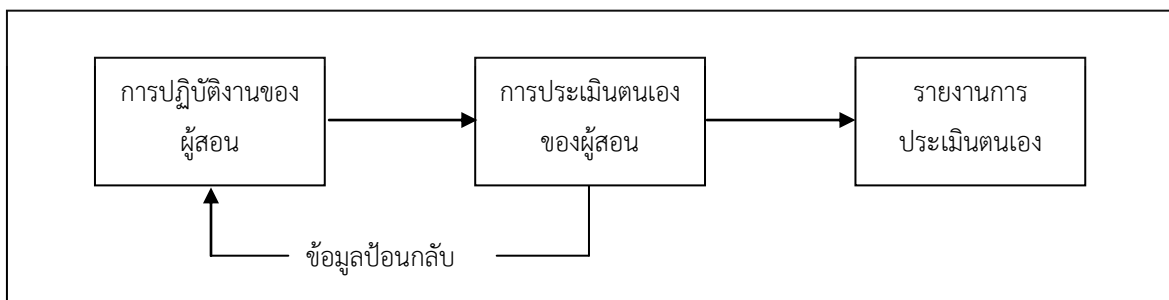
ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการสอน โดยทำงานร่วมกับผู้เรียน ลดบทบาทการบอกเป็นการทำงานร่วมกับผู้เรียน อำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนมีบทบาทในการเรียนมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผลการสอน สิ่งการสอนบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด โดยวัดจากผลการเรียนรู้ของผู้เรียน พิจารณาเป็นบุคคลและรายชั้นเรียน

ขั้นตอนที่ 6 วิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงการเรียนการสอนในวงจรต่อไป

ขั้นตอนที่ 7 บันทึกสรุปผลการสอนว่าในคาบหรือหน่วยนั้นความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคที่ต้องแก้ไขอย่างไร มีคำแนะนำใดที่จะนำไปปรับปรุงในการสอนครั้งต่อไป

รูปภาพที่ 4 แสดงบทบาทของผู้สอนในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน



สำหรับบทบาทหน้าที่ของผู้สอนในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ควรเป็นดังนี้

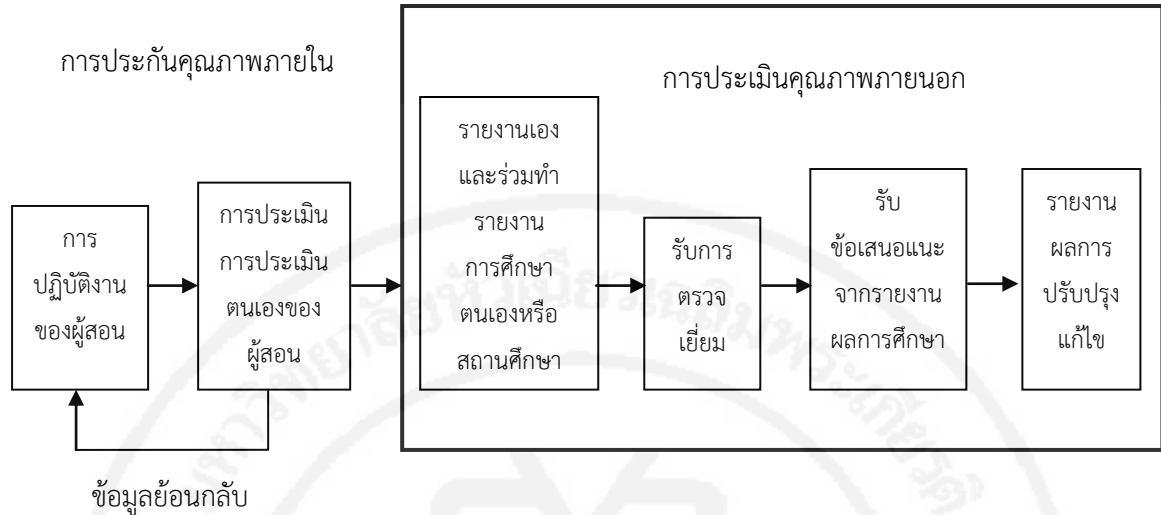
1. เตรียมความพร้อมของตนเอง โดยศึกษาให้เกิดความรู้ความเข้าใจหลักการ วิธีการ ขั้นตอน การประเมินผลภายใน รวมทั้งมีเจตคติที่ดีต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
2. ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาในการให้ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปที่คณะกรรมการประเมินผล ภายในต้องการ
3. ให้ความร่วมมือเมื่อได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการในกิจกรรมการประเมินผลภายใน เช่น ร่วมพิจารณาทำปฏิทินการปฏิบัติงานด้านการประเมินผลภายในสถานศึกษา ร่วมกันพิจารณาสร้างเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลลักษณะต่างๆ ในกระบวนการประเมินผลภายใน ร่วมทำเก็บข้อมูลที่คณะกรรมการสำรวจ ร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูล (หากมีความรู้ด้านการวิเคราะห์) ร่วมกันสรุปผลการประเมิน เป็นต้น
4. ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษา ในการร่วมกันกำหนดจุดประสงค์ มาตรฐานและตัวบ่งชี้ในการประเมินด้านต่างๆ ของสถานศึกษาเองและร่วมกันกำหนดเกณฑ์ตัดสินมาตรฐานและตัวบ่งชี้ด้านต่างๆ
5. ปฏิบัติหน้าที่หลักหรือหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบอย่างมีระบบ ตามกระบวนการสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา เช่น หน้าที่การสอนต้องพัฒนาหลักสูตรและแผนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จัดเตรียมเนื้อหาสาระที่ถูกต้องเหมาะสมกับจุดประสงค์การเรียนการสอน จัดทำสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามจุดประสงค์การเรียนการสอน จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่สร้างให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง เลือกวิธีประเมินผลการเรียนที่หลากหลายและเหมาะสม รวบรวมสรุปผลประเมินการเรียนการสอน พฤติกรรมของผู้เรียน นำผลประเมินมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกเป็นงานที่ต่อเนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ซึ่งสถานศึกษาต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นประจำทุกปี เพื่อเสนอต่อสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอก (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2555 : 7) บทบาทของผู้สอนในการรับการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพจากภายนอก มี 3 บทบาท คือ (พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และสุชาติกิจพิทักษ์. 2545 : 32- 34)

1. ร่วมจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ของสถานศึกษา
2. รับการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมินจากภายนอก
3. รับข้อเสนอแนะจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพศึกษามาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

บทบาทของผู้สอนในการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกที่สัมพันธ์กับบทบาทในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังรูปภาพที่ 5

รูปภาพที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้สอนในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก (ปรับปรุงจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2555 : 6)



สำหรับการมีส่วนร่วมของผู้เรียนหรือนักศึกษาในการประกันคุณภาพฯ นั้น นักศึกษาสามารถร่วมมือในการดำเนินการตามกระบวนการ/ขั้นตอนของมหาวิทยาลัย ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและสนับสนุนการดำเนินการตามมาตรฐานการประกันคุณภาพฯ ของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการเรียนการสอนและการวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการพัฒนานักศึกษาเพื่อรักษาคุณภาพตามบทบาทของนักศึกษาและบทบาทสมาชิกที่ดีของสังคม ดังนี้ (งานนโยบายและแผน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2553 : ออนไลน์)

1. บทบาทของนักศึกษากับภารกิจด้านการเรียนการสอนและการวิจัย

นักศึกษาควรวางแผนการเรียนของตนเอง ประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง ให้ความร่วมมือในการสะท้อนภาพจริงต่อบทบาทของอาจารย์และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เช่น ประเมินประสิทธิภาพการสอนของ

อาจารย์อย่างตรงไปตรงมา ให้ข้อมูลในกรณีที่เห็นว่าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้เพื่อกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ร่วมมือกับผู้สอนหรือเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในการดำเนินกิจกรรมการสอนหรือการวิจัย เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของตนเอง รวมถึงนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมหรือชีวิตประจำวัน ตลอดจนรับรู้การตรวจสอบการดำเนินงานด้านต่างๆ ของคณะ



2. บทบาทของนักศึกษากับภารกิจด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

นักศึกษาควรติดตามการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมของคณะ ทำความเข้าใจเป้าหมายของการดำเนินงานให้ชัดเจน ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการ ติดตามหรือร่วมวางแผนการดำเนินงาน กำหนดปฏิทินการปฏิบัติงาน ติดตามการปฏิบัติงานตามกรอบที่กำหนดตามแผน รวมถึงร่วมสรุปและจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน

3. บทบาทของนักศึกษากับภารกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

นักศึกษาควรร่วมดำเนินงานด้านนี้ผ่านกิจกรรมนักศึกษาที่หลากหลาย เช่น การร่วมจัดนิทรรศการ การบรรยาย เสวนา สัมมนา กลุ่มย่อย หรือการแสดงศิลปวัฒนธรรมต่างๆ รวมถึงร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่คณะกำหนด เช่น พิธีทำบุญสัตว์ทดลอง เป็นต้น

4. บทบาทของนักศึกษากับภารกิจด้านกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา

นักศึกษาควรร่วมสร้างองค์การนักศึกษาที่เข้มแข็งเพื่อดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การวางแผน (P) การดำเนินการ (D) การตรวจสอบ (C) และการนำผลการตรวจสอบไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา (A) อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทั้งที่คณะและองค์การนักศึกษา ตลอดจนชมรมต่างๆ จัดขึ้น เสนอความต้องการของตนเองเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาโดยความสุจริตใจและประเมินบริการต่างๆ ที่คณะจัดให้อย่างจริงจังตรงตามความเป็นจริง

นอกจากนี้ นักศึกษายังสามารถร่วมดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพฯ ของคณะในลักษณะอื่นอีก ดังนี้

1. การศึกษาและรับรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพฯ ของคณะในส่วนที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบโดยตรงต่อนักศึกษา เช่น มาตรฐานคุณภาพด้านการเรียนการสอน คุณสมบัตินักศึกษา พัฒนานักศึกษา การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมถึงนโยบายคุณภาพและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะ เป็นต้น

2. การให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของคณะ เช่น เสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพอาจารย์ สภาพแวดล้อม และดัชนีชี้วัดคุณภาพที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบคุณภาพของคณะในอนาคต

3. การเผยแพร่และเชิญชวนให้นักศึกษาทั้งภายในและภายนอกรู้จักคณะ และการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะอย่างต่อเนื่อง

4. การรวมกลุ่มภายในสโมสรนักศึกษาสร้างเครือข่ายติดตามและรับรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะ ช่วยสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ เสริมสร้างวิสัยทัศน์การดำเนินงานประกันคุณภาพให้เข้มแข็งมากขึ้น

สิ่งที่นักศึกษาควรทราบและบทบาทของนักศึกษาในการประกันคุณภาพการศึกษาและมหาวิทยาลัย มีดังนี้

- ปรัชญา
- ปณิธาน

- วิสัยทัศน์
- คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
- ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักศึกษา มีดังนี้

มาตรฐานที่ 2 การเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้ 2.1 มีระบบและกลไกการพัฒนาหลักสูตร

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการสอนของคณาจารย์
- เสนอความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลผลการดำเนินการหลักสูตรที่สถาบันเผยแพร่ต่อสาธารณชน
- ติดตามการปรับปรุงหลักสูตรของสถาบัน

ตัวบ่งชี้ 2.1.2 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 2.2 มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

- ให้ข้อมูลการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์แต่ละคน โดยเฉพาะวิธีการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนที่สะท้อนสภาพที่เกิดขึ้นจริง
- ให้ข้อมูลที่นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์

ตัวบ่งชี้ 2.2.1 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่ง

สนับสนุนการเรียนรู้

- ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมินประสิทธิภาพการเรียนการสอนของอาจารย์ ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง

ตัวบ่งชี้ 2.3 มีโครงการหรือกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการ

สอน ซึ่งบุคคล องค์กรและชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม

- เสนอแนะรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
- เสนอแนะการเชิญวิทยากรจากภายนอกหรือหน่วยงานที่สนใจไปฝึกประสบการณ์
- แสดงความสนใจในสิ่งที่ตนเองต้องการเรียนรู้ให้ผู้สอนทราบ

ตัวบ่งชี้ 2.9 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์

- ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจภาวะการมีงานทำของบัณฑิต
- ช่วยประชาสัมพันธ์การเก็บข้อมูลให้เพื่อนหรือผู้สำเร็จการศึกษาทราบ และเข้าใจถึงการนำผลประโยชน์จากข้อมูลไปพัฒนาสถาบัน

ตัวบ่งชี้ 2.10 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำและประกอบอาชีพอิสระ

ภายใน 1 ปี

ตัวบ่งชี้ 2.12 ร้อยละของนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่อง ในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ ศิลปวัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อมในระดับชาติ และนานาชาติ

- พัฒนาตนเองให้อยู่ในขอบข่ายที่จะได้รับประกาศเกียรติคุณยกย่อง
- หาโอกาสและสร้างชื่อเสียงแก่สถาบันตามศักยภาพของตนเองในด้าน
 - วิชาการ วิชาชีพ
 - คุณธรรม จริยธรรม
 - กีฬา สุขภาพ
 - ศิลปวัฒนธรรม
 - ด้านสิ่งแวดล้อม
- ทำตนไม่ให้อาณาสิทธิ์เสื่อมเสีย
- ช่วยให้ข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลของเพื่อนนักศึกษา หรือศิษย์เก่าที่ได้รับการยกย่องตามเกณฑ์ฯ ให้สถาบันทราบ

มาตรฐานที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา

ตัวบ่งชี้ 3.1 มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า

- สื่อสารให้สถาบันทราบถึงความต้องการจำเป็นของตนเอง
- ให้ข้อมูลต่อสถาบันเกี่ยวกับคุณภาพหรือความเหมาะสมของบริการที่สถาบันจัดให้

ตัวบ่งชี้ 3.2 มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะ

ของบัณฑิตที่พึงประสงค์

- มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองหรือเพื่อนนักศึกษา
- ให้ความร่วมมือกับสถาบันในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพด้านกิจการนักศึกษา
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษาโดยใช้กระบวนการ PDCA

มาตรฐานที่ 4 การวิจัย

ตัวบ่งชี้ 2.8 มีระบบและกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อการเรียนการสอน

- ให้ข้อมูลอาจารย์เกี่ยวกับการเรียนการสอนเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน
- มีส่วนร่วมและเรียนรู้ในการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้ 4.1 มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

- ให้ข้อมูลความคิดเห็นและเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย โดยเป็นกลุ่มตัวอย่าง
- เข้าร่วมการทำงานวิจัยเป็นทีมกับนักวิจัย ในฐานะผู้ช่วยนักวิจัย
- ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

มาตรฐานที่ 5 การบริการวิชาการ

- ดำเนินกิจกรรมชมรมทางด้านวิชาการและเผยแพร่ บริการวิชาการแก่ชุมชน
- ร่วมกิจกรรมบริการวิชาการของสถาบัน
- พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองจากการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การให้บริการแก่ชุมชน

ตัวบ่งชี้ 5.1 มีระบบและกลไกในการบริการวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการทางวิชาการแก่สังคมในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- เสนอกิจกรรมและรูปแบบการจัดบริการวิชาการแก่สังคมในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- เข้าร่วมกิจกรรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากชุมชนในการจัดบริการทางวิชาการของสถาบัน
- ติดตามการปรับปรุงการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

ตัวบ่งชี้ 5.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนอง

ความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ ต่ออาจารย์ประจำ

- ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลของสถาบัน
- เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการต่างๆ ที่สถาบันจัดขึ้นทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
- ช่วยประชาสัมพันธ์การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมบริการวิชาการและวิชาชีพของสถาบัน
- ให้ข้อมูลสถาบันเกี่ยวกับมุมมองของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ 5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มาตรฐานที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

- ดำรงตนไว้ซึ่งวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีงามร่วมกิจกรรมและเผยแพร่ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีอันดีงามของคณะ มหาวิทยาลัยและสังคม แนะนำตักเตือนเพื่อนร่วมสถาบันให้ร่วมกันส่งเสริมวัฒนธรรมอันดีงาม

ตัวบ่งชี้ 6.1 มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

- เข้าร่วมกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- ให้ข้อมูลสถาบันเกี่ยวกับกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- ให้ข้อมูลที่น่าไปสู่การปรับปรุงกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อให้สามารถสร้างความตระหนักต่อนักศึกษาในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- ติดตามการปรับปรุงแผนการดำเนินงานเสริมสร้างศิลปวัฒนธรรม

มาตรฐานที่ 7 การบริหารจัดการ

- เสนอ-แสดงความคิดเห็นแก่ผู้บริหารอย่างสร้างสรรค์ตามขั้นตอนเพื่อช่วยกันพัฒนา มหาวิทยาลัย

มาตรฐานที่ 8 การเงินและงบประมาณ

- รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการจัดกิจกรรมอย่างเป็นระบบเสนอต่อ คณะ และมหาวิทยาลัย

มาตรฐานที่ 9 การประกันคุณภาพภายใน

- รวมกลุ่มจัดตั้งองค์กร ชมรมนักศึกษาเพื่อสร้างเครือข่ายในการร่วมติดตาม รับรู้การ ดำเนินงานประกันคุณภาพและสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- ส่งเสริมและสนับสนุนการประกันคุณภาพของคณะและมหาวิทยาลัยเพื่อความ เข้มแข็งเชิงคุณภาพของสถาบัน อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อนักศึกษาอย่างแท้จริง
- นำระบบประกันคุณภาพ “PDCA” มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ การ ผลิตผลงานหรือนวัตกรรมการเรียนรู้ของตนเอง

2.2 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และภายนอกของมหาวิทยาลัย หัวเฉียว เฉลิมพระเกียรติ

ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ดำเนินการกิจตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย 4 ประการ ได้แก่ การสอน/การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรมของชาติมาโดยตลอด การที่มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติจะสามารถดำเนินการตาม วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยฯ ให้บรรลุถึงปณิธานดังกล่าวจำเป็นต้องมีการประกันคุณภาพฯ ได้ดำเนินการตาม หลักการสำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) ความเป็นเลิศทางวิชาการ (Excellence)
- 2) ความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (Equity)
- 3) ความมีคุณธรรม จริยธรรม (Ethics)
- 4) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่ทำให้มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องดำเนินการประกันคุณภาพฯ เช่น

1. การที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย) ได้ประกาศนโยบาย และแนวปฏิบัติในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเมื่อกรกฎาคม 2539 เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้ใช้ เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

2. การที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพฯ ภายใน และระบบการประกันคุณภาพฯ ภายนอก ซึ่งมาตรา 48 กำหนดให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพฯ ภายในและให้ถือว่าประกันคุณภาพฯ ภายในเป็นส่วน หนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อ

หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนและมาตรา 49 กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 5 ปีและนำเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

3. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นของการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการรับประกันคุณภาพการศึกษา

4. การที่สังคมภายนอกมีบทบาทในการตรวจสอบมหาวิทยาลัยมากขึ้น สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (Transparency) และความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่ามหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติภารกิจอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เล็งเห็นความจำเป็นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าภารกิจหลัก 4 ด้าน ของมหาวิทยาลัยจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบได้

2. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสาขาวิชา คณะวิชา/หน่วยงาน/และมหาวิทยาลัย ในภาพรวมตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นโดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

3. เพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ให้เป็นไปตามความพร้อม ความเชี่ยวชาญของคณะ/หน่วยงาน

4. เพื่อให้คุณภาพโดยรวมของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติได้รับการรักษาและส่งเสริมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัยมีวัฒนธรรมคุณภาพที่เป็นระบบและมีความต่อเนื่องโดยมีการศึกษา/ประเมินตนเองเป็นระยะเพื่อที่จะแก้ไขข้อบกพร่องอย่างถูกต้อง และเสริมสร้างจุดเด่นให้แข็งแกร่งอันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยยิ่งขึ้น

นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา (หน่วยประกันคุณภาพ กองแผนและพัฒนา. 2556 : 17 – 20) ดังนี้

1. มหาวิทยาลัย มีหลักการที่จะพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน โดยกำหนดปัจจัยหรือองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา แนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพแต่ละ

องค์ประกอบ ตลอดจนมีกลไกการควบคุม ตรวจสอบและการประเมินผลการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง อันจะทำให้สภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมั่นใจว่ามหาวิทยาลัย คณะวิชา/หน่วยงาน สามารถดำเนินการได้อย่างมีคุณภาพ ขณะเดียวกันก็พร้อมสำหรับการประกันคุณภาพ ภายนอกเพื่อให้ สังคมมั่นใจได้ว่ามหาวิทยาลัย สามารถปฏิบัติภารกิจหลัก 4 ด้าน ได้อย่างมีคุณภาพด้วย

2. มหาวิทยาลัย จะส่งเสริมและสนับสนุนให้คณะวิชา/หน่วยงาน พัฒนาระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพฯของมหาวิทยาลัย ในขณะเดียวกันก็ให้อิสระแก่ คณะวิชา/หน่วยงาน พัฒนาระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับลักษณะสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน นั้นๆ โดยเน้นหลักการของการให้คณะวิชา/หน่วยงาน พัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาขึ้น ภายในหน่วยงาน และสร้างความพร้อมที่จะให้หน่วยงานภายนอกหรือมหาวิทยาลัยเข้าไปตรวจสอบเพื่อ การรับรองคุณภาพได้

3. มหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ขึ้นมาชุดหนึ่ง เพื่อเสนอแนะนโยบายตลอดจนแนวปฏิบัติ รวมทั้งพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้ ทันสมัย มีการรักษามาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อเป็นแกนกลางในการประสานการดำเนินการระหว่างมหาวิทยาลัยกับคณะวิชา/หน่วยงาน

4. มหาวิทยาลัย จะส่งเสริมสนับสนุนให้คณะวิชา/หน่วยงาน แต่งตั้งกรรมการและ/หรือ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน

5. ให้คณะวิชา/หน่วยบริหารงานทั่วไปดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยมี ขั้นตอนต่างๆ กล่าวคือ

- พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นฐานในการพัฒนาระบบ โดยคณะวิชา/หน่วยงาน สามารถกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ เพิ่มเติมที่สะท้อนอัตลักษณ์ของแต่ละคณะวิชา และตัวบ่งชี้เฉพาะของแต่ละหน่วยงาน

- กำหนดระบบ กลไกในการควบคุมคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิชา/หน่วยงาน ทั้งนี้ ใน ระดับคณะวิชา/หน่วยงาน จะต้องจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการ ผลิตบัณฑิตตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

- จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการประกัน คุณภาพของหน่วยงาน

- จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) เสนอมหาวิทยาลัยภายใน ระยะเวลาที่กำหนด

- มีการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพฯ ภายในระดับหน่วยงานย่อย เช่น ระดับสาขาวิชา หรือระดับแผนก ศูนย์/กอง/สำนัก

6. มหาวิทยาลัย จะจัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) หรือ การประเมินคุณภาพภายใน (Quality Assessment) คณะวิชา/หน่วยงาน เป็นประจำทุกปี โดยจะตรวจสอบ/

ประเมินทั้งในแง่ของระบบและกลไกการประกันคุณภาพและตรวจสอบการดำเนินงานตามองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาด้วย นอกจากนี้ ยังจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

7. คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป ระดับมหาวิทยาลัย และหน่วยประกันคุณภาพจะประสานกับคณะวิชาเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด

8. มหาวิทยาลัย จะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารและผลจากการประเมินคุณภาพทั้งระดับคณะวิชา/หน่วยบริหารงานทั่วไป และระดับมหาวิทยาลัยมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา/หน่วยบริหารงานทั่วไป และมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ระบบการประกันคุณภาพอยู่ภายใต้กรอบภารกิจ และปณิธานของมหาวิทยาลัยที่ชัดเจนที่สะท้อนเอกลักษณ์/คุณค่าเฉพาะตัวของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้แก่

- 1) ความเป็นเลิศทางวิชาการ (Excellence)
- 2) ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ (Equity)
- 3) ความมีคุณธรรม จริยธรรม (Ethics)
- 4) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

2. กำหนดองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาและนำองค์ประกอบดังกล่าวเป็นฐานในการพัฒนาระบบ ตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยเป็นกรอบระดับมหาวิทยาลัยที่เชื่อมโยงกับคณะวิชา/หน่วยบริหารงานทั่วไป

3. กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพที่สะท้อนคุณภาพตามภารกิจของมหาวิทยาลัย

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก โดยมีความหมาย ดังนี้

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายใน โดยดำเนินการของมหาวิทยาลัย เพื่อให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยจะดำเนินงานในการผลิตบัณฑิต และปัจจัยที่มีผลต่อการผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพตามจุดประสงค์ กระบวนการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย

- 1) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
- 2) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing)
- 3) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

2. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การดำเนินการตามระบบควบคุมคุณภาพภายใน พร้อมทั้งการตรวจสอบ และการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานภายนอกเพื่อประกันว่ามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการหลักได้อย่างมีคุณภาพ ประกอบด้วย

- 1) การตรวจสอบคุณภาพตามที่ผ่านมากระบวนการประกันคุณภาพภายใน (Quality Auditing)

2) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

3) การให้การรับรอง (Accreditation)

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ศึกษาระบบและรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา และเลือกกระบวน Input – Process – Output (IPO) เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากครอบคลุมทุกองค์ประกอบ และเหมาะสมกับลักษณะการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย โดยจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชาและหน่วยงานบริหารทั่วไป ประกอบด้วย

1) การพัฒนาคุณภาพ หมายถึง การนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด คือ IPO มาจัดสร้างองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาต่างๆ ที่คณะวิชาและหน่วยบริหารงานทั่วไปได้พิจารณาว่าเหมาะสม ซึ่งอาจมีจำนวนองค์ประกอบคุณภาพการศึกษามากกว่าที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชาหรือสาขาวิชา และระดับศูนย์/กอง/สำนัก/แผนก กำหนดแผนการดำเนินงาน เก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามแล้วนำมาพิจารณาเพื่อปรับแผนให้ดีขึ้นคุณภาพ ก่อนดำเนินการให้มีการประกันคุณภาพภายในที่มีคุณภาพต่อไป

2) การตรวจสอบคุณภาพ โดยคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชาและระดับหน่วยงาน

3) การประเมินคุณภาพ โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชาและระดับหน่วยงาน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติได้ดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพที่กำหนดโดยมีพัฒนาการ ดังนี้

- ช่วงที่ 1 ปี พ.ศ. 2542 เป็นการเริ่มดำเนินการในส่วนสายการศึกษาระดับคณะวิชาในลักษณะของการตรวจสอบ (Quality Audit)

- ช่วงที่ 2 ปี พ.ศ. 2543 เป็นการดำเนินงานทั้งสายการศึกษาและสายงานบริหารทั่วไป ทั้งในระดับคณะวิชา/สาขาวิชา และระดับศูนย์/กอง/สำนัก/แผนก ในลักษณะของการตรวจสอบคุณภาพ

- ช่วงที่ 3 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 เป็นต้นมา เป็นการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารงานทั่วไปในลักษณะการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

2. การประกันคุณภาพการศึกษาโดยมหาวิทยาลัย หลังจากคณะวิชาและหน่วยงาน ได้ดำเนินการประกันคุณภาพฯ ภายในเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะเข้ารับการประเมินการประกันคุณภาพจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทุกปีการศึกษา และจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทุก 5 ปี มหาวิทยาลัย จะแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เข้าประเมินระบบการประกันคุณภาพเป็นเบื้องต้นก่อน และรายงานผลต่อคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยตามลำดับต่อไป

3. การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก เมื่อมหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จะจัดทำรายงานประเมินตนเอง (Self – Assessment Report : SAR) เพื่อนำเสนอสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และรับการประเมินผลการจัดการศึกษาทุกปีการศึกษา จากนั้นมหาวิทยาลัยฯ จะรับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) พร้อมทั้งเสนอผลการประเมินต่อสภามหาวิทยาลัย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนรับทราบ โดยการประเมินคุณภาพฯ ภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544 – 2548) การประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง (พ.ศ. 2549 – 2553) และการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สาม (พ.ศ. 2554 – 2558) เสร็จสิ้นไปแล้วและกำลังเข้าสู่การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ ในปีการศึกษา 2559 – 2563 ต่อไป

การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ (หน่วยประกันคุณภาพ กองแผนและพัฒนา. 2556 : 22-23) คือ

1) ระดับบุคคล โดยเริ่มจากบุคลากรทุกคนต้องเขียนแฟ้มสะสมงาน (Portfolio) ซึ่งเป็นการบันทึกผลการทำงานของบุคลากรเพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงข้อมูลการทำงาน การพัฒนาตนเอง การวิเคราะห์ปัญหา จุดอ่อนและความต้องการพัฒนาตนเอง

2) ระดับหน่วยงานย่อย (สาขาวิชา/หน่วยงาน) เป็นการประกันคุณภาพภายในโดยทำตามระบบที่หน่วยงานกำหนดขึ้นแล้วเขียน SAR เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของตนเองในแต่ละปีการศึกษาพร้อมข้อเสนอแนะ และให้กรรมการระดับหน่วยงานมาประเมินคุณภาพ

3) ระดับหน่วยงานใหญ่ (คณะวิชา/ศูนย์/กอง/สำนัก) เป็นการปฏิบัติตามระบบที่หน่วยงานกำหนดขึ้น แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานดำเนินการเขียน SAR เพื่อให้ทราบผลการดำเนินการของหน่วยงาน มีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของตนเองและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และให้กรรมการระดับมหาวิทยาลัยมาประเมินผลงานในรอบปีที่ผ่านมา

4) ระดับมหาวิทยาลัย เป็นการรวบรวมผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานเพื่อนำมาเขียน SAR ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เสนอสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทุกปี และเสนอสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทุก 5 ปี

องค์ประกอบคุณภาพของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้นำระบบ Input – Process – Output (IPO) มาเป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดองค์ประกอบคุณภาพ (Quality Framework) ที่สำคัญ 10 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------|--|
| องค์ประกอบที่ 1 | ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ |
| องค์ประกอบที่ 2 | การผลิตบัณฑิต |
| องค์ประกอบที่ 3 | กิจกรรมนักศึกษา |
| องค์ประกอบที่ 4 | การวิจัย |
| องค์ประกอบที่ 5 | การบริการวิชาการแก่สังคม |

- องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
- องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ
- องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ
- องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
- องค์ประกอบที่ 10 นโยบายสถานศึกษา 3 ดี

กลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย (หน่วยประกันคุณภาพ
กองแผนและพัฒนา. 2556 : 29-31)

1. กลไกการดำเนินงาน ระดับมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

คณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มี 3 ชุด ได้แก่

1.1 คณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย มีอธิการบดี เป็นประธาน คณะกรรมการประกอบด้วย รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ โดยคณะกรรมการฯ มีหน้าที่ กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย กำหนดวิธีการในการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบสำหรับใช้เป็นมาตรฐานกลางของมหาวิทยาลัย และเป็นแนวทาง ให้คณะวิชา/หน่วยงาน ถู้อปฏิบัติพัฒนาส่งเสริมและประสานงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย เสนอมหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการดำเนินการในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

1.2 คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป มีรองอธิการบดี ที่รับผิดชอบกำกับดูแลการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นประธานคณะกรรมการ ประกอบด้วย คณบดี/ผู้อำนวยการศูนย์/กอง/สำนัก โดยคณะกรรมการฯ ดังกล่าว มีหน้าที่พัฒนาส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะวิชา/หน่วยงาน เป็นเครือข่ายเพื่อประสานงาน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การดำเนินงานประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะวิชา/หน่วยงาน ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพจากผลการประเมินคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะวิชา/หน่วยงาน ดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

1.3 คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป ตามกลุ่ม ตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยมีคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป และผู้บริหารอื่นๆ ทั้งระดับคณะวิชาและหน่วยงาน รวมเป็นคณะกรรมการฯ โดยแบ่งความรับผิดชอบตามกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 15 กลุ่ม ซึ่งคณะกรรมการฯ มีหน้าที่วางระบบและกลไกการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการบริหารงานทั่วไปในกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบ เขียนผลการดำเนินงานตามแนวทางพัฒนาคุณภาพในกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบในรายงานการประเมินตนเอง ระดับมหาวิทยาลัย รวมไปถึงให้ข้อมูลต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย และประเมินผลการดำเนินงานและเสนอต่อ

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป ระดับมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ หน่วยประกันคุณภาพ กองแผนและพัฒนาโดยทำหน้าที่ประสานงานการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการที่รับผิดชอบดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 3 ชุด

3. ในระดับคณะวิชา/หน่วยงาน กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา/หน่วยงาน

รูปแบบการจัดทำระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนดองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา โดยอยู่ภายใต้การดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบหลักตามภาระหน้าที่ของหน่วยงาน ดังนี้

ระบบที่ 1 การประกันคุณภาพคณะวิชา

เป็นระบบการประกันคุณภาพฯ ที่ใช้สำหรับคณะวิชาที่ทำหน้าที่โดยตรงในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม องค์ประกอบการประกันคุณภาพมี 9 องค์ประกอบ ดังนี้

- | | |
|-----------------|---|
| องค์ประกอบที่ 1 | ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ |
| องค์ประกอบที่ 2 | การผลิตบัณฑิต |
| องค์ประกอบที่ 3 | กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา |
| องค์ประกอบที่ 4 | การวิจัย |
| องค์ประกอบที่ 5 | การบริการวิชาการแก่สังคม |
| องค์ประกอบที่ 6 | การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม |
| องค์ประกอบที่ 7 | การบริหารและการจัดการ |
| องค์ประกอบที่ 8 | การเงินและงบประมาณ |
| องค์ประกอบที่ 9 | ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ |

ระบบที่ 2 การประกันคุณภาพหน่วยบริหารงานทั่วไป

เป็นระบบการประกันคุณภาพที่ใช้สำหรับหน่วยงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เน้นระบบการบริหารจัดการ องค์ประกอบการประกันคุณภาพมี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

- | | |
|-----------------|---|
| องค์ประกอบที่ 1 | ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ |
| องค์ประกอบที่ 7 | การบริหารและการจัดการ |
| องค์ประกอบที่ 8 | การเงินและงบประมาณ |
| องค์ประกอบที่ 9 | ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ |

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉวีวรรณ บุญคุ้ม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันราชภัฏนครปฐม พบว่าปัจจัยที่ 1 ปรัชญา พันธกิจและวัตถุประสงค์ มีผลการดำเนินงาน ทุกเรื่องอยู่ในระดับที่พอใช้ ปัจจัยที่ 2 หลักสูตร ปัจจัยที่ 3 อาจารย์ ปัจจัยที่ 5 การจัดการเรียนการสอน และ ปัจจัยที่ 9 การเงินและงบประมาณ มีผลการดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พอใช้ ปัจจัยที่ 12 การวิจัย มีผล การดำเนินงานอยู่ทั้งในระดับที่พอใช้และต้องปรับปรุงแก้ไข ปัจจัยที่ 6 กิจกรรมนักศึกษา ปัจจัยที่ 8 การบริหาร และการจัดการ ปัจจัยที่ 10 บุคลากรสนับสนุน และปัจจัยที่ 11 อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ผลการ ดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ปัจจัยที่ 4 นักศึกษา ปัจจัยที่ 7 แหล่งทรัพยากรการ เรียนรู้ และปัจจัยที่ 13 การติดตามและรายงาน ผลการดำเนินงานทั้งหมดอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไข สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพมากที่สุด คือ อาจารย์ รองลงมา คือ การจัดการเรียน การสอน และการบริหารจัดการของสถาบัน

อุปสรรคที่สำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ได้แก่ การขาดแนวปฏิบัติที่ ชัดเจนเรื่องนโยบายและระบบประกันคุณภาพการศึกษา คุณภาพของนักศึกษาที่ต่ำกว่าสถาบันอุดมศึกษาอื่น อาจารย์และบุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และไม่ให้ความร่วมมือในการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร แนวทางแก้ไขปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ สถาบันต้องให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นนโยบายสำคัญ ต้องมีแผน ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและครอบคลุมภารกิจของสถาบันในทุกด้าน มีการติดตามงานอย่างจริงจัง รวมทั้ง บุคลากรจากทุกหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือ สร้างแรงจูงใจให้อาจารย์และบุคลากรของสถาบันเห็น ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์และบุคลากรทราบเรื่องการประกัน คุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้ความรู้ และคำแนะนำในการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนเพียงพอจากผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในเรื่องการประกันคุณภาพ

อาภรณ์ พลเยี่ยม (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า 1) ระดับการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษารวมทุกด้านมีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ดำเนินการอยู่ใน ระดับปานกลางค่อนข้างมากมี 2 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอนและด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และ แผนการดำเนินงาน ส่วนด้านที่มีการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างน้อยมี 2 ด้าน คือ ด้านการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ปัญหาสำคัญของการดำเนินการ ตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่พบ คือ ด้านการเรียนการสอน ระบบการสรรหาและการธำรงรักษา ไว้ซึ่งอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ คุณธรรม จริยธรรมยังไม่ดีเท่าที่ควร คณาจารย์ที่ ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการมีถึงร้อยละ 52 หน่วยงานรับผิดชอบให้คำปรึกษาในการประกอบอาชีพ การหางาน ทำแก่นักศึกษาไม่เพียงพอ อาคารสถานที่ที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ไม่เพียงพอ และด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา หน่วยงานรับผิดชอบให้คำปรึกษาการประกอบอาชีพ

การหางานทำแก่นักศึกษาไม่เพียงพอ การพัฒนานักศึกษาด้านสังคมเป็นผู้มีระเบียบวินัย รักประชาธิปไตย รู้จักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีคุณธรรม จริยธรรมยังไม่เหมาะสม

เขวงศักดิ์ เชียงเวิน (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร ผลพบว่า 1) กระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษาในด้านการกำหนดกลไกดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก กระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษา มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดกลไกดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ระดับสถาบันปฏิบัติในระดับมาก ระดับคณะปฏิบัติในระดับมาก ระดับศูนย์/สำนักปฏิบัติในระดับมาก ระดับโปรแกรมวิชาปฏิบัติในระดับปานกลาง สำหรับด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ระดับสถาบันปฏิบัติในระดับปานกลาง ระดับคณะปฏิบัติในระดับมาก ระดับศูนย์/กอง/สำนักปฏิบัติในระดับมาก และระดับโปรแกรมวิชาปฏิบัติในระดับปานกลาง กระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน พบว่า ระดับสถาบันปฏิบัติในระดับมาก ระดับคณะปฏิบัติในระดับมาก ระดับศูนย์/กอง/สำนัก มีการปฏิบัติในระดับมาก และระดับโปรแกรมวิชาปฏิบัติในระดับปานกลาง และด้านการตรวจสอบคุณภาพภายนอก พบว่า ระดับสถาบัน ปฏิบัติในระดับมาก ระดับคณะปฏิบัติในระดับมาก ระดับศูนย์/กอง/สำนัก ปฏิบัติในระดับมาก และระดับโปรแกรมวิชาปฏิบัติในระดับปานกลาง 2) ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน คณะ ศูนย์/กอง/สำนัก และโปรแกรมวิชา มี 2 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษา มี 2 ด้าน ดังนี้ ด้านการกำหนดกลไกดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ระดับสถาบันมีปัญหาในระดับปานกลาง ระดับคณะมีปัญหาในระดับน้อย ระดับศูนย์/สำนัก มีปัญหาในระดับปานกลาง และระดับโปรแกรมวิชามีปัญหาในระดับปานกลาง สำหรับด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ พบว่า ระดับสถาบันมีปัญหาในระดับปานกลาง ระดับศูนย์/สำนัก มีปัญหาในระดับน้อย และระดับโปรแกรมวิชามีปัญหาในระดับน้อย 2) กระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา มี 2 ด้าน ดังนี้ ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน พบว่า ระดับสถาบันมีปัญหาในระดับปานกลาง ระดับคณะ มีปัญหาในระดับปานกลาง ระดับศูนย์/กอง/สำนัก มีปัญหาในระดับน้อย และระดับโปรแกรมวิชามีปัญหาในระดับปานกลาง และด้านการตรวจสอบคุณภาพภายนอก พบว่า สถาบันมีปัญหาในระดับน้อย ระดับคณะมีปัญหาในระดับน้อย ระดับศูนย์/กอง/สำนัก มีปัญหาในระดับปานกลาง และระดับโปรแกรมวิชามีปัญหาในระดับปานกลาง

วิรัช นิลอ่างทอง (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏเชียงราย ผลวิจัยพบว่าสถาบันจัดปัจจัยที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านปรัชญา พันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ แต่ขาดความชัดเจนในเกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบด้านหลักสูตร และโปรแกรมวิชาที่เปิดสอนตอบสนองความต้องการของสังคม ท้องถิ่น และผู้เรียน เนื้อหาในรายวิชาที่ทันสมัย มีระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีประสิทธิภาพ ด้านอาจารย์มีเสรีภาพทางวิชาการ สอนตรงตามวุฒิความสามารถและประสบการณ์ มีเจ้าหน้าที่และบุคลากรสนับสนุนเพียงพอ แต่ขาดการประเมินอาจารย์เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่องและผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่นมีส่วนร่วมเป็นที่ปรึกษาหรือผู้สอนน้อย ด้านนักศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ แต่ยังขาดวินัย ส่วนกระบวนการรับนักศึกษา ท้องถิ่นยังมีส่วนร่วมน้อยและ

กระบวนการติดตามผลการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาดำเนินการไม่ต่อเนื่อง ด้านการบริหารและการจัดการ สถาบันมีการสนับสนุนเทคโนโลยีในการจัดการศึกษา แต่เกณฑ์และกระบวนการที่ใช้ประเมินผลการประกันคุณภาพไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ด้านการวิจัยมีทุนสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง อาจารย์สนใจทำวิจัยน้อย ขาดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานวิจัยของอาจารย์ และขาดการนำผลการวิจัยไปพัฒนาสถาบัน

กนกวลี ไทยน้อย (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ผลพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุด (Key Success Factor) คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร โดยคณะวิชาที่ผู้บริหารสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพและมีคุณสมบัติเหมาะสมจะส่งผลอย่างดีมาก กรณีที่ผู้บริหารให้ความสนใจและมีคุณสมบัติ รองลงมา ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการบริหารงาน ในด้านวิสัยทัศน์ ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการมองภาพการณ์การดำเนินงานที่เป็นไปได้ขององค์กร และสามารถสร้างให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมในองค์กรให้ได้ ผู้บริหารต้องสนับสนุนทุ่มเททรัพยากร ความมุ่งมั่นและเวลาให้การดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ต้องมอบหมาย คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมให้ปฏิบัติงานด้านนี้ นอกจากนี้ ผู้บริหารยังต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากร สร้างขวัญและกำลังใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย และผู้นำหรือผู้บริหารต้องเชื่อมั่นว่าการดำเนินการประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ คณะวิชาต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญตระหนักถึงประโยชน์และมีความมุ่งมั่นตามด้วย

บุญยาพร ฉิมพลาย และธิดาพร โตสติ (2547 : ออนไลน์) ศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ พบว่า ภาพรวมทุกด้านเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่เป็นปัญหาระดับมาก ได้แก่ 1) บุคลากรไม่มีเวลาดำเนินงานประกันคุณภาพ เนื่องจากมีภาระงานประจำมาก 2) บุคลากรไม่ได้รับโอกาสเข้าร่วมประชุม/อบรมด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาจากหน่วยงานภายนอก 3) มหาวิทยาลัยไม่มีการจัดให้บุคลากรศึกษาดูงานการประกันคุณภาพจากสถาบัน/มหาวิทยาลัยอื่น 4) บุคลากรไม่แน่ใจว่าการปฏิบัติงานของตนสอดคล้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัย 5) บุคลากรไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับสถาบันและระดับหน่วยงาน 6) หน่วยงานไม่มีตัวอย่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่ประสบความสำเร็จ 7) บุคลากรไม่ได้รับโอกาสเข้าร่วมประชุม/อบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย 8) บุคลากรเข้าใจระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ตรงกัน และจากการสัมภาษณ์คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน พบปัญหาเพิ่มเติม คือ 1) การขาดระบบฐานข้อมูลออนไลน์ที่เชื่อมโยงทั้งระบบ 2) การขาดบุคลากรที่คิดวิเคราะห์/จัดระบบ/รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง 3) ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมีน้อย 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร/นักศึกษาทราบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษามีน้อย 5) หัวหน้าหน่วยงานหรือคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานไม่ติดตามไม่กระตือรือร้นวิเคราะห์/สร้างงานและขยายเครือข่ายความรู้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

เมื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงานสายงานที่สังกัด พบว่า 1) บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านบุคลากรและด้านการบริหารจัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 2) บุคลากรที่สังกัดสายงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เยาวลักษณ์ แรกข้าว (2549 : บทคัดย่อ) ประเมินผลโครงการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า 1) โครงการประกันคุณภาพการศึกษามีความก้าวหน้าในระดับสูง 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานโครงการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร และด้านลักษณะบุคลากรโดยสัมพันธ์กับความก้าวหน้าการดำเนินโครงการ 3) ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ขาดการวางแผนให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การติดตามประเมินผล การจัดสรรงบประมาณสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา และการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ภาวนา กิตติวิมลชัย และคณะ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.58) รายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลระดับมากจำนวน 6 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านการประกันคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย=3.82) 2) ด้านคุณภาพของบัณฑิต (ค่าเฉลี่ย=3.81) 3) ด้านการบริการวิชาการ (ค่าเฉลี่ย=3.77) 4) ด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย=3.73) 5) ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย=3.54) 6) ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย=3.51) ส่วนด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=2.91) ปัญหาอุปสรรคและผลกระทบในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน พบว่า เกิดจากนโยบายด้านการประกันคุณภาพที่ปรับเปลี่ยนระบบเร่งด่วนสร้างความไม่มั่นใจให้บุคลากร รวมทั้งผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการประเมินคุณภาพภายนอกของหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (กพร.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ปัญหาด้านผู้บริหาร พบว่า ขาดการกำกับติดตามตรวจสอบการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตลอดจนไม่จริงจังกับการนำผลการตรวจประเมินมาใช้พัฒนาคุณภาพ ดำเนินการเพื่อหวังผลคะแนนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านบุคลากร พบว่าขาดความรู้ความเข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มาตรฐานและตัวชี้วัด การชี้แจง ประชาสัมพันธ์ และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพยังไม่กระจายไปยังทุกกลุ่มเป้าหมายและไม่ทั่วทั้งองค์กร บุคลากรบางส่วนขาดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพส่งผลต่อความร่วมมือในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ปัญหาด้านระบบการตรวจประเมินคุณภาพภายในยังไม่สามารถตรวจประเมินสภาพจริง คณะกรรมการตรวจประเมินขาดประสบการณ์และความจริงจังในการตรวจประเมิน และมุ่งเน้นระบบเอกสารอ้างอิง ขาดระบบการจัดทำฐานข้อมูลกลาง ตลอดจนการประเมินผลมีหลายระบบและหลาย

รูปแบบ ปัญหาด้านตัวชี้วัด ดัชนีและเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพภายใน พบว่าเปลี่ยนแปลงทุกปี การศึกษา ไม่ได้แจ้งล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ทำให้คณะ/หน่วยงานขาดการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า ตัวชี้วัดมีจำนวนมากเกินไป และขาดการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร หรือตัวชี้วัดที่แสดง ถึงความก้าวหน้าและพัฒนาการขององค์กร เกณฑ์ประเมินยังไม่เหมาะสม ผลกระทบด้านบวกพบว่าแม้การ ประกันคุณภาพมีกระบวนการ ขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องแต่ก่อให้เกิดการ พัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ ส่งผลต่อคุณภาพของงานและผลผลิต บุคลากรมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม กระตุ้น ให้บุคลากรรู้จักหน้าที่ รู้จักวางแผนการดำเนินการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระบบ เกิดการเทียบเคียง สมรรถนะ มีการพัฒนาจากจุดที่อ่อนที่สุด เกิดวัฒนธรรมการประเมิน ภาพลักษณ์ที่ดี ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือ

ลัดดา โสคำ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า 1) บุคลากร สายสนับสนุนมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้าน อันดับแรก คือ ร่วมปฏิบัติงานและแก้ไขปรับปรุงข้อกำหนดมาตรฐาน คุณภาพโดยยึดแนวทางและขั้นตอนตามนโยบายประกันคุณภาพของหน่วยงาน ปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาด เมื่อทราบผลการตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยงาน ร่องลงมาเป็นการร่วมจัดเก็บข้อมูลงานที่รับผิดชอบที่ สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ร่วมดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงานและร่วมตรวจสอบผลการดำเนินงานในเรื่องร่วมปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการ ตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแนวทางและนโยบายการประกันคุณภาพ ร่วม ประชุมหารือเตรียมการและลงมติสรุปผลตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงาน และบุคลากรสายสนับสนุน สิ่งที่มี ส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ การวางแผนจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงาน ร่วมวางแผนกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน นอกจากนี้ ยัง พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพต่างกันมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่เป็นข้าราชการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าบุคลากรที่เป็นพนักงาน จ้างตามภารกิจทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ใจชนก ภาคอัฐ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 77.1 มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย=3.62) มีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพการศึกษาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.36) ปัจจัยบุคลากรสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r=0.309-0.692$) อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิง พหุแบบขั้นตอน ปรากฏว่าตัวแปรอิสระ 11 ตัวแปรร่วมกันอธิบายการผันแปรของการมีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพร้อยละ 63.2 ($R^2=0.632$) เรียงตามลำดับ คือ 1) บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ 2) ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 3) เป็นคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา 4) ระดับ

การศึกษา 5) บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและ 6) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

อรสา ภาววิมล (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทยตามแนวคิดการจัดการความรู้ พบว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีประกอบด้วย 1) องค์ประกอบของระบบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า คือ ทรัพยากร (ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน งบประมาณ อาคารสถานที่/วัสดุอุปกรณ์/สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้) ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี กระบวนการ คือ การควบคุม การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ ผลผลิต คือ คุณภาพของบัณฑิต องค์ความรู้/งานวิจัย/นวัตกรรม การบริการวิชาการ และการอนุรักษ์ สืบทอด สร้างและเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรมที่มีความโดดเด่นเป็นหลักฐานของความสำเร็จ และข้อมูลป้อนกลับ 2) ปัจจัยส่งเสริมสนับสนุนระบบประกันคุณภาพ ได้แก่ นโยบาย กลยุทธ์ การบริหารจัดการ และเครื่องมือที่ใช้

การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพที่ดีมี 8 ประการ คือ 1) บทบาทผู้นำ 2) การให้ความสำคัญกับ “คน” เป็นศูนย์กลางขับเคลื่อนภารกิจ 3) การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาความรู้ 4) การมีวงจรความรู้อย่างน้อย 5 เรื่อง ได้แก่ ระบุ แสวงหา สร้าง แบ่งปันและประยุกต์ใช้ความรู้ 5) เครื่องมือจัดการความรู้ที่เหมาะสม 6) การมีกลยุทธ์การจัดการความรู้ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร 7) มีการวัดผลและติดตามผลการจัดการความรู้ และ 8) มีการสร้างแรงจูงใจ

ลักขณา จาตกานนท์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ร้อยละ 42.69 ได้รับข้อมูลประกันคุณภาพระดับปานกลาง ร้อยละ 39.02 เห็นว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพทำให้เกิดการพัฒนางานระดับปานกลาง ร้อยละ 42.68 พอใจระบบประกันคุณภาพระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพระดับมาก คือ คณะสนับสนุนให้ร่วมดำเนินงานประกันคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.62) มี ส่วนร่วมทุ่มเททำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประสบความสำเร็จในผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.51) การพัฒนาบริหารงานประกันคุณภาพด้านวิจัยและพัฒนา ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านบริการวิชาการแก่สังคม ด้านวิชาการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49, 3.43, 3.42 และ 3.41 ตามลำดับ)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า สิ่งที่จะช่วยเพิ่มสมรรถนะการบริหารงานประกันคุณภาพ คือ สร้างความเข้าใจความเข้าใจบุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญ เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงานด้วยระบบ PDCA การจัดการความรู้ การเสริมแรงจูงใจและการยกย่องชมเชย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรวางแผนในการดำเนินงาน หาวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศ ข้อมูลที่อยู่ในส่วนกลางต้องส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เปลี่ยนแปลงเก็บข้อมูลบ่อยๆ และไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อน

สุจิตรา สุคนธมัต (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ทัศนคติของบุคลากรในระดับมาก คือ การประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงาน การประกัน

คุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนำไปสู่คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้ การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง

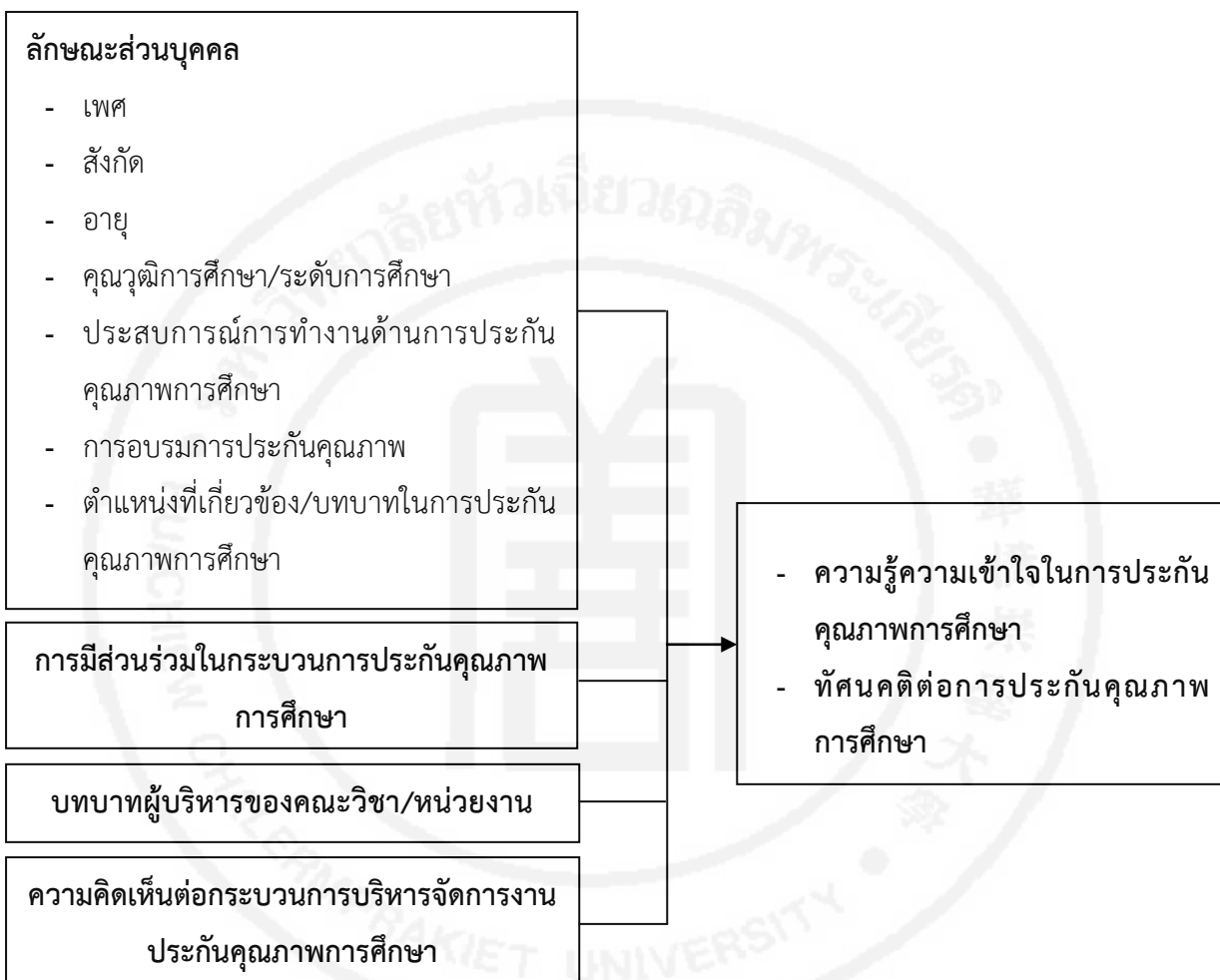
การมีส่วนร่วมต่องานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรที่เป็นผู้บริหาร และไม่เป็นผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่แตกต่างกันในเรื่องทัศนคติต่องานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรที่มีเพศ สถานภาพ ประสบการณ์การสอน/การทำงานและการทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพต่างกันมีทัศนคติ และการมีส่วนร่วมต่องานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน

สุภาพร ฉุยแสง และอ้อมจรจิต แป้นศรี (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อระบบประกันคุณภาพอยู่ระดับมากในด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านดำเนินการตามแผน ด้านตรวจสอบประเมินผลและด้านนำผลการประเมินมาปรับปรุง และปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปของผู้บริหารพบว่าสัมพันธ์ทางบวกกับระบบประกันคุณภาพ 3 ด้าน คือ ด้านดำเนินการตามแผน ด้านตรวจสอบประเมินผล และด้านนำผลการประเมินมาปรับปรุง แต่ไม่สัมพันธ์กับระบบประกันคุณภาพ ในด้านความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านลักษณะการบริหารจัดการขององค์กรพบว่าสัมพันธ์ทางบวกกับระบบประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร (เจ้าหน้าที่) พบว่าสัมพันธ์ทางบวกกับระบบประกันคุณภาพด้านความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพ การวางแผนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามแผน การตรวจสอบประเมินผล แต่ไม่สัมพันธ์กับระบบประกันคุณภาพด้านนำผลการประเมินมาปรับปรุง ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร พบว่า สัมพันธ์ทางบวกกับระบบประกันคุณภาพทุกด้าน ด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร พบว่า สัมพันธ์ทางบวกกับระบบประกันคุณภาพ 3 ด้าน คือ ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพ การตรวจสอบประเมินผล และการนำผลการประเมินมาปรับปรุง แต่ไม่สัมพันธ์กับระบบประกันคุณภาพ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านดำเนินการตามแผน

สถาพร ถาวรธวัชสิน และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมมากในการประกันคุณภาพการศึกษาที่สุดในขั้นการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน รองลงมา คือ ขั้นการดำเนินการ ขั้นการตรวจสอบและประเมินผล และขั้นการวางแผน ตามลำดับ ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญทั้งขั้นการวางแผน ขั้นการดำเนินการ ขั้นการติดตามและประเมินผล และขั้นการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน บุคลากรขาดทักษะและความเข้าใจทำให้การทำหลักฐานประกันคุณภาพขาดความสมบูรณ์ ส่วนระดับของปัญหาในการประกันคุณภาพ พบว่า ขั้นการตรวจสอบและประเมินผลมีปัญหามากที่สุด รองลงมา คือ การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ขั้นการดำเนินการและขั้นการวางแผน ส่วนระดับของการแก้ไขปัญหาในการ

ประกันคุณภาพพบว่าขั้นการดำเนินการต้องการให้แก้ไขมากที่สุด รองลงมา คือ ขั้นการวางแผน ขั้นการตรวจสอบ และประเมินผลและการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ผลการเปรียบเทียบปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาทุกขั้นตอน และวิธีการแก้ไขปัญหาบุคลากรสายวิชาการแตกต่างกับบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และ นักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ คณะผู้วิจัยมีจุดประสงค์เพื่อนำ ผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา โดยศึกษาในอาจารย์ (ผู้บริหาร ผู้อำนวยการศูนย์/กอง/สำนัก คณบดี ผู้ช่วยคณบดี และอาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาจาก ทุกคณะวิชาของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ช่วงปีการศึกษา 2555

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1.1 ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการศูนย์/กอง/สำนัก คณบดี ผู้ช่วยคณบดี จำนวน 20 คน

1.2 อาจารย์มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 508 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้จำนวนตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนอาจารย์ทั้งหมดในคณะนั้นๆ

1.3 บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 140 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้จำนวนตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดในคณะหรือศูนย์หรือสำนักหรือกองงานนั้นๆ

1.4 นักศึกษาจากทุกคณะวิชาของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 7,196 คน (ไม่นับรวมนักศึกษา ชั้นปีที่ 1) กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้จำนวนตัวอย่างร้อยละ 30 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมดในคณะนั้นๆ

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา) โดยใช้สูตรของยามาเน (Taro Yamane. 1973 : 125) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 2,470 คน ดังนี้

2.1 อาจารย์ จำนวน 170 คน

2.2 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 140 คน

2.3 นักศึกษาจากทุกคณะวิชา จำนวน 2,160 คน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย ณ วันที่ 30 กันยายน 2555 (ปีการศึกษา 2555) และกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

รายการ	จำนวนรวม (คน)	เก็บข้อมูล (ร้อยละ 30)
1 อาจารย์	508	170
2 บุคลากรสายสนับสนุน	378	140
3 นักศึกษา	7,196	2,160
รวมทั้งสิ้น	8,082	2,470

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม แนวคำถามเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชาและระดับสถาบัน ดังนี้

1.1 แบบสอบถามสำหรับอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สังกัด/คณะ อายุ คุณวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง/บทบาทในการประกันคุณภาพ คณะวิชา/หน่วยงานที่สังกัด ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการประกันคุณภาพระดับคณะวิชา และระดับสถาบัน จำนวนรวม 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 20 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราวัด 3 ระดับ คือ ถูก ไม่แน่ใจและผิด กำหนดให้คะแนนกรณีตอบถูก คือ 1 คะแนนและตอบไม่แน่ใจหรือผิด คือ 0 คะแนน

ส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป ในระดับคณะวิชา/หน่วยงาน เป็นข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 22 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็นใช่ที่สุด (5 คะแนน) ใช่ (4 คะแนน) ไม่แน่ใจ (3 คะแนน) ไม่ใช่ (2 คะแนน) และไม่ใช่ที่สุด (1 คะแนน) ในการตอบคำถามแต่ละข้อ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แต่ละคำตอบมีความหมาย ดังนี้

ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่หรือบ่อยครั้ง
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติบ้าง
ไม่ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นค่อนข้างไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ
ไม่ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเลย

ส่วนที่ 4 บทบาทของทีมผู้บริหารของคณะวิชา/หน่วยบริหารงานทั่วไป ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 23 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็นใช่ที่สุด (5 คะแนน) ใช่ (4 คะแนน) ไม่แน่ใจ (3 คะแนน) ไม่ใช่ (2 คะแนน) และไม่ใช่ที่สุด (1 คะแนน) ในการตอบคำถามแต่ละข้อ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น การให้ความหมายในแต่ละคำตอบมีความหมายเช่นเดียวกับข้อคำถามในส่วนที่ 3

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 33 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็นใช่ที่สุด (5 คะแนน) ใช่ (4 คะแนน) ไม่แน่ใจ (3 คะแนน) ไม่ใช่ (2 คะแนน) และไม่ใช่ที่สุด (1 คะแนน) ในการตอบคำถามแต่ละข้อ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น การให้ความหมายในแต่ละคำตอบมีความหมายเช่นเดียวกับข้อคำถามในส่วนที่ 3

ส่วนที่ 6 ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 20 ข้อ ลักษณะตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็นใช่ที่สุด (5 คะแนน) ใช่ (4 คะแนน) ไม่แน่ใจ (3 คะแนน) ไม่ใช่ (2 คะแนน) และไม่ใช่ที่สุด (1 คะแนน) ในการตอบคำถามแต่ละข้อ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น การให้ความหมายในแต่ละคำตอบมีความหมายเช่นเดียวกับข้อคำถามในส่วนที่ 3

1.2 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเพศ สังกัด อายุ ชั้นปี เคยได้รับการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ บทบาทต่องานประกันคุณภาพ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 15 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราวัด 3 ระดับ คือ ถูก ไม่แน่ใจและผิด กำหนดให้คะแนนกรณีตอบถูก คือ 1 คะแนนและตอบไม่แน่ใจ หรือ ผิด คือ 0 คะแนน

ส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 36 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็นใช่ที่สุด (5 คะแนน) ใช่ (4 คะแนน) ไม่แน่ใจ (3 คะแนน) ไม่ใช่ (2 คะแนน) และไม่ใช่ที่สุด (1 คะแนน) ในการตอบคำถามแต่ละข้อ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แต่ละข้อคำตอบมีความหมาย ดังนี้

ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่หรือบ่อยครั้ง
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติน้อย
ไม่ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นค่อนข้างไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ
ไม่ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเลย

ส่วนที่ 4 ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 30 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็นใช่ที่สุด (5 คะแนน) ใช่ (4 คะแนน) ไม่แน่ใจ (3 คะแนน) ไม่ใช่ (2 คะแนน) และไม่ใช่ที่สุด (1 คะแนน) ในการตอบคำถามแต่ละข้อ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น การให้ความหมายในแต่ละคำตอบมีความหมายเช่นเดียวกับข้อคำถามในส่วนที่ 3

เกณฑ์การแปลผลระดับคะแนน ผู้วิจัยแปลผลค่าเฉลี่ย (ส่วนที่ 3-6 ของแบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน และส่วนที่ 3-4 ของแบบสอบถามสำหรับนักศึกษา) เป็นระดับความคิดเห็น โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ด้วยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543 : 8 – 11) โดยกำหนดเกณฑ์แปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1.3 แนวสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้อำนวยการศูนย์/กอง/สำนัก คณบดี ผู้ช่วยคณบดี มีแนวคำถาม ดังนี้

- 1) บทบาทในกระบวนการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะวิชา/หน่วยงาน
- 2) ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพในปีการศึกษาของคณะวิชา/หน่วยงาน
- 3) ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพ ระดับคณะวิชา/หน่วยงานประสบความสำเร็จ และปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพ ระดับคณะวิชา/หน่วยงานมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ประสบความสำเร็จ
- 4) ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จ และปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ประสบความสำเร็จ
- 5) ความคิดเห็นกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการประกันคุณภาพจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่กำหนดให้คณะวิชาต้องดำเนินการตามตัวบ่งชี้ต่างๆ และตัดสินใจที่มีคุณภาพมากน้อยของคณะ
- 6) ความคิดเห็นต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และการตรวจประเมินของคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่มาตรวจคณะวิชาปีละครั้ง
- 7) ความคิดเห็นต่อการจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพและรายงานที่ต้องส่งในรูปแบบต่างๆ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

8) ความคิดเห็นต่อผลการประเมินคณะวิชาแต่ละปีของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

9) ความคิดเห็นกับระบบการรับรองคุณภาพสถาบันของสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ที่กำหนดให้คณะวิชาต้องมีผลลัพธ์การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่างๆ และใช้ผลลัพธ์เหล่านั้นตัดสินการมีคุณภาพมากน้อยของคณะวิชาและมหาวิทยาลัย

10) ความคิดเห็นต่อคณะกรรมการตรวจรับรองคุณภาพสถาบันของสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และการตรวจประเมินของคณะกรรมการรับรองคุณภาพสถาบันของสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ที่มาตรวจมหาวิทยาลัยและคณะวิชา

11) ความคิดเห็นต่อการจัดทำเอกสารเพื่อรับการตรวจรับรองและรายงานที่ต้องส่งในรูปแบบต่างๆ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับการตรวจจากคณะกรรมการตรวจรับรองคุณภาพของสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

12) ความคิดเห็นต่อผลคะแนนการประเมินคณะวิชาของสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

13) ความคิดเห็นต่อการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการอบรม/ฟื้นฟูความรู้ให้แก่ผู้ประเมินของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

14) ข้อเสนอแนะที่มีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างยิ่งเพื่อให้การประกันคุณภาพประสบความสำเร็จในปีการศึกษาต่อไป

15) ข้อเสนอแนะที่คิดว่ามหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างยิ่งเพื่อให้การประกันคุณภาพประสบความสำเร็จในปีการศึกษาต่อไป

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

2.1 ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาของหน่วยงานต่างๆ ที่ใกล้เคียงเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถามซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้นในด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านความรู้ ความเข้าใจและในการประกันคุณภาพการศึกษา
- ด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารทั่วไป ในระดับคณะวิชา/หน่วยงาน
- ด้านปัจจัยด้านทีมผู้บริหารของคณะวิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไปต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
- ด้านกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย
- ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของของข้อคำถามงานวิจัย

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยการหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

ความตรงตามเนื้อหา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านตรวจสอบผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วยอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย หลังจากผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยนำมาคำนวณหาค่า IOC แล้วคัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พร้อมพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินอีกครั้งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.80 – 1.00 จากนั้นปรับปรุงแก้ไขให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มนักศึกษาและอาจารย์/บุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในกลุ่มนักศึกษา จำนวน 20 ราย และกลุ่มอาจารย์/บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 22 ราย แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นในกลุ่มอาจารย์/บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

ค่าความเชื่อมั่น	อาจารย์/บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษา
โดยรวม	0.979	0.974
ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา	0.810	0.544
การมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ	0.767	0.966
บทบาทของทีมนักบริหารของคณะวิชา/หน่วยงานต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	0.956	-
ความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย	0.975	-
ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	0.981	0.940

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อประสานงานและทำบันทึกข้อความถึงคณบดี/ผู้อำนวยการของหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าร่วมโครงการวิจัย ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย การพิทักษ์สิทธิ์และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเก็บข้อมูลกับทุกกลุ่มตัวอย่าง ยกเว้นกลุ่มผู้บริหารใช้วิธีสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแนวสัมภาษณ์เชิงลึก
3. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและผลการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งหมด
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติที่กำหนด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้
 - 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามอีกครั้ง (Editing)
 - 2) ลงรหัสและประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
 - 2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน คณะวิชา/หน่วยงานที่สังกัดระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการประกันคุณภาพระดับคณะวิชา และระดับสถาบัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ด้านความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตรวจสอบความถูกต้อง ตอบถูกต้องได้ 1 คะแนน ตอบผิด/ไม่แน่ใจ ได้ 0 คะแนน
 - 2.3 ด้านความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารทั่วไป ในระดับคณะวิชา/หน่วยงาน ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ผู้บริหารของคณะวิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไป ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 2.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและความคิดเห็นในการบริหารจัดการต่อความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาและทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test
 - 3) สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด (Open – ended) ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร ผู้วิจัยใช้วิธีถอดถ้อยคำเพื่อนำมาตีความข้อมูล และกำหนดประเด็นสำคัญที่พบอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ หลังจากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา

3.5 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

- X แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
- S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- T แทน ค่าสถิติ t
- Sig. แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ
- * แทน การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษจากการวิจัยเรื่อง การศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ โดยเรียงลำดับการนำเสนอตามกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มอาจารย์

กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน

กลุ่มที่ 3 กลุ่มนักศึกษา

กลุ่มที่ 4 กลุ่มผู้บริหาร

โดยในกลุ่มที่ 1-2 นำเสนอผลการศึกษาเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วม

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 4 ความรู้ ความเข้าใจต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 5 ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะบุคคล การมีส่วนร่วมและความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯกับความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพฯ

ตอนที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯกับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพฯ

กลุ่มที่ 3 นำเสนอผลการศึกษาเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

กลุ่มที่ 4 กลุ่มผู้บริหาร เป็นการนำเสนอผลการสรุปประเด็นความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามปรากฏ
ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนตัวอย่างและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามการวิจัย

รายการ	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบกลับแบบสอบถาม
1 อาจารย์	170	52.35 (89)
2 บุคลากรสายสนับสนุน	140	95.00 (133)
3 นักศึกษา	2,160	68.38 (1,477)
รวมทั้งสิ้น	2,470	68.69 (1,699)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มที่ 1 กลุ่มอาจารย์

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	19	21.35
หญิง	66	74.16
ไม่ระบุ	4	4.49
รวม	89	100.00
สังกัด		
คณะพยาบาลศาสตร์	12	13.48
คณะศิลปศาสตร์	7	7.87
คณะบริหารธุรกิจ	11	12.36
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	12	13.48
คณะเภสัชศาสตร์	6	6.74
คณะเทคนิคการแพทย์	5	5.62
คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม	17	19.10
คณะการแพทย์แผนจีน	4	4.49
คณะนิติศาสตร์	5	5.62
คณะนิเทศศาสตร์	3	3.37
ไม่ระบุ	7	7.87
รวม	89	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
17 – 30 ปี	22	24.72
31 – 40 ปี	27	30.34
41 – 50 ปี	15	16.85
51 – 60 ปี	16	17.98
ไม่ระบุ	9	10.11
รวม	89	100.00
คุณวุฒิ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.12
ปริญญาตรี	6	6.74
ปริญญาโท	67	75.28
ปริญญาเอก	11	12.36
ไม่ระบุ	4	4.49
รวม	89	100.00
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	36	40.45
มากกว่า 5 ปี	49	55.06
ไม่ระบุ	4	4.49
รวม	89	100.00
การอบรมการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา		
เคย	53	59.55
ไม่เคย	33	37.08
ไม่ระบุ	3	3.37
รวม	89	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่เคยได้รับการอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก		
1 ครั้ง	34	64.15
2 ครั้ง	13	24.53
3 ครั้ง	2	3.77
4 ครั้ง	1	1.89
5 ครั้ง	1	1.89
ไม่ระบุ	2	3.77
รวม	53	100.00
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา		
เคย	48	53.93
ไม่เคย	35	39.33
ไม่ระบุ	6	6.74
รวม	89	100.00
ตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ระดับคณะวิชา/หน่วยงาน		
คณะกรรมการประกันคุณภาพ	38	79.17
คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพฯ	2	4.17
คณะกรรมการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3	6.25
คณะกรรมการความเสี่ยง	1	2.08
คณะกรรมการการจัดการความรู้	1	2.08
ไม่ระบุ	3	6.25
รวม	48	100.00
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ระดับคณะวิชา/หน่วยงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	33	68.75
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	3	6.25
ไม่ระบุ	12	25.00
รวม	48	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย		
คณะกรรมการประกันคุณภาพฯ	8	16.67
คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา/ การบริหารงานทั่วไป ตามกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพ	5	10.42
ไม่ระบุ	35	72.92
รวม	48	100.00
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	7	14.58
มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป	3	6.25
ไม่ระบุ	38	79.17
รวม	48	100.00
การได้รับการชี้แจงบทบาทของคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ		
ไม่ใช่	7	7.87
ใช่	47	52.80
ไม่ระบุ	35	39.33
รวม	89	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.16 สังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 19.10) รองลงมา ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะพยาบาลศาสตร์ คณะละ 12 คน (ร้อยละ 13.48) ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 30.34) รองลงมา คือ 17-30 ปี (ร้อยละ 24.72) และ 51-60 ปี (ร้อยละ 17.98) มีการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 75.28) รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 12.36) และการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 6.74 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 55.06) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาเคยอบรมความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 59.55) และในจำนวนนี้เคยอบรมความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาเพียง 1 ครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 64.15) รองลงมา คือ ได้รับการอบรมฯ 2 ครั้ง (ร้อยละ 24.53) และ 3 ครั้ง (ร้อยละ 3.77) เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะวิชา (ร้อยละ 79.17) โดยมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 68.75) เคยดำรงตำแหน่งเกี่ยวกับคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 16.67) โดยมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งมากกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี (ร้อยละ 14.58) และได้รับการชี้แจงบทบาทของคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 52.80)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามบทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพ

ข้อ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ช่วยสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพ	6	6.74
2.	ช่วยพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	33	37.08
3.	ช่วยพัฒนาคุณภาพการวิจัยตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	16	17.98
4.	ช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	20	22.47
5.	ช่วยพัฒนาคุณภาพงานศิลปวัฒนธรรมตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	16	17.98
6.	ช่วยส่งเสริมความรู้ด้านการประกันคุณภาพให้กับเพื่อนร่วมงาน	8	8.99
7.	ช่วยส่งเสริมงานประกันคุณภาพให้นักศึกษา	9	10.11
8.	ช่วยเขียนรายงานประเมินตนเอง	30	33.71
9.	ช่วยหาหลักฐานประกอบการจัดทำรายงานประเมินตนเอง	38	42.70
10.	ช่วยลงข้อมูล SAR ลงฐานข้อมูล CHE QA online	1	1.12
รวม		89	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า อาจารย์มีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา 3 ลำดับแรก คือ ช่วยหาหลักฐานประกอบการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (ร้อยละ 42.70) รองลงมา คือ ช่วยพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนตามตัวบ่งชี้คุณภาพ (ร้อยละ 37.08) และมีบทบาทในการช่วยเขียนรายงานการประเมินตนเอง (ร้อยละ 33.71) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมในประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ร่วมกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพทั่วไปของมหาวิทยาลัย	2.16	1.183	น้อย
2	ร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	2.14	1.143	น้อย
3	ร่วมกำหนดแผนงานประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงานของท่าน	3.20	1.243	ปานกลาง
4	ร่วมกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะของคณะวิชา/หน่วยงานของท่าน	3.05	1.266	ปานกลาง
5	ร่วมการวางแผนพัฒนาคุณภาพในองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพ	3.29	1.217	ปานกลาง
6	ร่วมวางแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการของหน่วยงานของท่าน	3.38	1.187	ปานกลาง
7	คณะวิชา/หน่วยงาน มีการประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการให้ทราบโดยทั่วกัน	4.03	0.923	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
8	คณะวิชา/หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แผนงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ทราบโดยทั่วกัน	4.00	0.905	มาก
9	ร่วมจัดทำคู่มือประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงาน	2.90	1.206	มาก
10	คณะวิชา/หน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายของการประกันคุณภาพ	3.96	0.976	มาก
11	คณะวิชา/หน่วยงานจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาการประกันคุณภาพ	3.56	1.022	มาก
12	ร่วมประชาสัมพันธ์งานประกันคุณภาพการศึกษา	2.97	1.060	ปานกลาง
13	ได้รับสิทธิ์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม	2.99	1.211	ปานกลาง
14	คณะกรรมการการประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงานประกอบด้วยผู้แทนจากทุกฝ่าย	4.11	.859	มาก
15	ร่วมเขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา/หน่วยงาน	3.73	1.165	มาก
16	มีส่วนวิจารณ์ผลการเขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา/หน่วยงานที่เขียนโดยผู้อื่น	2.86	1.279	ปานกลาง
17	คณะวิชา/หน่วยงาน มอบหมายงานในการพัฒนาการจัดการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพอย่างเหมาะสม	3.70	0.803	มาก
18	คณะวิชา/หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายอย่างเหมาะสม	3.73	0.780	มาก
19	คณะวิชา/หน่วยงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายใน	3.94	0.849	มาก
20	ซักถามปัญหาในการประกันคุณภาพได้หลายช่องทาง	3.43	0.928	ปานกลาง
21	คณะวิชา/หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น/แนวทางในพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนต่อคณะวิชา/หน่วยงาน	3.76	0.853	มาก
22	เป็นส่วนหนึ่งของคณะวิชา/หน่วยงานในการอธิบายงานประกันคุณภาพให้นักศึกษาได้ทราบ	3.21	1.182	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.38	0.708	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า อาจารย์มีระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า ข้อที่อาจารย์มีส่วนร่วมมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 14) คณะกรรมการการประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงานของท่านประกอบด้วยผู้แทนจากทุกฝ่าย ($\bar{X}=4.11$) ข้อที่ 7) คณะวิชา/หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการให้ทราบโดยทั่วกัน ($\bar{X}=4.03$) และข้อที่ 8) คณะวิชา/หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แผนงานประกันคุณภาพให้ทราบโดยทั่วกัน ($\bar{X}=4.00$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่อาจารย์มีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2) ร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=2.14$)

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา

3.1 ความคิดเห็นของทีมผู้บริหารของคณะวิชาในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของทีมผู้บริหารของคณะวิชาในการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ทีมผู้บริหารให้การสนับสนุนในการกระทำใดๆที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ	3.97	0.872	มาก
2	หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาคุณภาพ	3.63	0.934	มาก
3	ทีมผู้บริหารมีการอธิบายสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาคุณภาพ	3.65	1.012	มาก
4	ทีมผู้บริหารมีการวางแผนในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม	3.74	0.948	มาก
5	ทีมผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา	3.72	0.988	มาก
6	ทีมผู้บริหารมีการประกาศ/ชี้แจงแผนงานการประกันคุณภาพอย่างเหมาะสม	3.75	0.969	มาก
7	ทีมผู้บริหารมีการแสวงหาข้อมูล/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานประกันคุณภาพ	3.52	1.001	มาก
8	ทีมผู้บริหารมักส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้ศึกษาดูงานด้านการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกสถาบัน	3.36	1.180	ปานกลาง
9	ทีมผู้บริหารมีการให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาในการทำงานประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงาน	3.61	1.094	มาก
10	ทีมผู้บริหารมีการมอบหมายงานที่เหมาะสม	3.61	0.949	มาก
11	ทีมผู้บริหารมีระบบในการติดตามผลการทำงานที่มอบหมายให้ อย่างเหมาะสม	3.65	0.943	มาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของทีมผู้บริหารของคณะวิชาในการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
12	ทีมผู้บริหารมีระบบในการส่งเสริมให้ท่านและทีมงานสามารถทำงานด้านการประกันคุณภาพที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง	3.69	0.887	มาก
13	ทีมผู้บริหารมีการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้	3.53	1.012	มาก
14	ทีมผู้บริหารมีการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินการตามประกันคุณภาพอย่างกัลยาณมิตร	3.71	0.855	มาก
15	ทีมผู้บริหารมีการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม	3.72	0.904	มาก
16	ทีมผู้บริหารมีการทำงานที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ	3.70	0.910	มาก
17	ทีมผู้บริหารจัดให้มีผู้ให้คำปรึกษาในการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.45	1.045	ปานกลาง
18	ทีมผู้บริหารให้ทีมผู้ให้คำปรึกษาในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.41	1.046	ปานกลาง
19	ทีมผู้บริหารมีระบบในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน	3.38	1.017	ปานกลาง
20	ทีมผู้บริหารมักมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจในวิสัยทัศน์ของคณะวิชา/หน่วยงาน	3.56	0.941	มาก
21	ทีมผู้บริหารให้อำนาจในการตัดสินใจกระทำการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม	3.52	1.067	มาก
22	ทีมผู้บริหารมีการเชิญผู้ที่ให้การช่วยเหลือในการพัฒนาคุณภาพอย่างเหมาะสม	3.52	0.990	มาก
23	ผู้บริหารของคณะวิชา/หน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3.93	0.795	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.62	0.802	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า อาจารย์มีระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของทีมผู้บริหารของคณะวิชาในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อาจารย์มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 1) ทีมผู้บริหารให้การสนับสนุนในการกระทำใดๆ ที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ ($\bar{X}=3.97$) ข้อที่ 23) ผู้บริหารของคณะวิชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X}=3.93$) และข้อที่ 6) ทีมผู้บริหารมีการประกาศชี้แจงแผนงานการประกันคุณภาพอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.75$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ 8 เป็นข้อที่อาจารย์มีความคิดเห็นว่ทีมผู้บริหารดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.36$)

3.2 กระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	กำหนดแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ชัดเจนนำไปใช้ได้ทันที	3.44	0.845	ปานกลาง
2	ความสอดคล้องของแผนการประกันคุณภาพการศึกษากับแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย	3.57	0.844	มาก
3	ความเหมาะสมในการประชาสัมพันธ์แผนการประกันคุณภาพการศึกษาต่อบุคลากร	3.25	0.874	ปานกลาง
4	กิจกรรมในการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย	3.06	0.944	ปานกลาง
5	ในแต่ละปีการศึกษามีการส่งเสริมการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพร่วม	3.03	1.011	ปานกลาง
6	ความเหมาะสมในการประชาสัมพันธ์/อธิบายความหมายขององค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพร่วม	3.17	0.892	ปานกลาง
7	ความเหมาะสมของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	3.32	0.883	ปานกลาง
8	ความเหมาะสมการให้ความรู้ในการสร้างตัวบ่งชี้อัตลักษณ์/ตัวบ่งชี้เฉพาะ	3.11	0.958	ปานกลาง
9	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานประกันคุณภาพเพียงพอต่อการพัฒนาตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.23	0.898	ปานกลาง
10	การให้ความรู้ในขั้นตอนการประกันคุณภาพมีความหลากหลาย	3.08	0.943	ปานกลาง
11	ความเหมาะสมในการประชุมชี้แจงขั้นตอนตามแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาก่อนเริ่มดำเนินการ	3.25	0.955	ปานกลาง
12	ระบบและกลไกในการให้ความช่วยเหลือในการอธิบายความหมายของตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.26	0.895	ปานกลาง
13	โครงสร้างการบริหารงานของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพตามกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.34	0.889	ปานกลาง
14	ความเหมาะสมในการมอบหมายงานคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพตามกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.41	0.845	ปานกลาง

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงาน
ประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
15	ความเหมาะสมในการชี้แจงแนวปฏิบัติที่ดีในตัวบ่งชี้ให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน	3.30	0.921	ปานกลาง
16	กิจกรรมในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน/การบริหารงานทั่วไปตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.34	0.902	ปานกลาง
17	กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไปในบุคลากรทุกระดับ	3.18	0.983	ปานกลาง
18	ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.28	0.941	ปานกลาง
19	ความเหมาะสมในระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา	3.21	0.922	ปานกลาง
20	ความเหมาะสมในระยะเวลาของการติดตามผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.34	0.880	ปานกลาง
21	ความซ้ำซ้อนของการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับงานอื่นๆ	3.33	0.911	ปานกลาง
22	แผนการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไปมีความชัดเจนเป็นรูปธรรม	3.36	0.853	ปานกลาง
23	ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการประเมินคุณภาพการศึกษา	3.42	0.822	ปานกลาง
24	ความเหมาะสมของระบบ CHE QA Online ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป	3.16	0.884	ปานกลาง
25	ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป	3.29	0.852	ปานกลาง
26	ความชัดเจนของผลการประเมินคุณภาพระดับคณะวิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไปสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.47	0.867	ปานกลาง
27	ความรวดเร็วในการแจ้งผลการประเมินคุณภาพระดับคณะวิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไป	3.40	0.898	ปานกลาง
28	มีการแจ้งผลการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไประดับมหาวิทยาลัยต่อบุคลากรทุกคน	3.64	0.825	มาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
29	ความเหมาะสมในแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามผลการประเมินคุณภาพ	3.41	0.870	ปานกลาง
30	ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพมีความรวดเร็ว และนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.16	1.067	ปานกลาง
31	มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการให้ความช่วยเหลือคณะวิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไปในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.23	0.966	ปานกลาง
32	มหาวิทยาลัยมีกิจกรรมในการเชิดชูบุคลากรที่ทุ่มเทให้กับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	2.84	1.061	ปานกลาง
33	กิจกรรมในการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน	3.03	0.976	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.25	0.729	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า อาจารย์มีระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์มีระดับความคิดเห็นในเรื่องนี้ในระดับปานกลางทุกข้อยกเว้น ข้อที่ 2) ความสอดคล้องของแผนการประกันคุณภาพการศึกษากับแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย และข้อที่ 28) มีการแจ้งผลการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป ระดับมหาวิทยาลัยต่อบุคลากรทุกคนที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$ และ $\bar{X}=3.64$)

ตอนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาถูกต้อง

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
16 – 20 คะแนน	45	50.56
12 – 15 คะแนน	35	39.33
8 – 11 คะแนน	9	10.11
รวม	89	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า อาจารย์ที่มีคะแนนความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ถูกต้อง จำนวน 16-20 คะแนน มากที่สุด (ร้อยละ 50.56) รองลงมา คือ ตอบถูกต้อง จำนวน 12-15 คะแนน (ร้อยละ 39.33) และถูกต้อง 8-11 คะแนน (ร้อยละ 10.11)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามถูกต้องในส่วนของคุณรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่าผลิตผลของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ	76	85.39
2. กระบวนการของวงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา	86	96.63
3. การทำงานที่มีประสิทธิภาพควรเริ่มต้นจากการประเมินผลการทำงานที่ผ่านมาทุกครั้ง	68	76.40
4. ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไร จึงจะประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้	72	80.90
5. กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนและดำเนินไปได้	84	94.38
6. ระบบของการประกันคุณภาพ คือ การพัฒนาคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	69	77.53
7. การประกันคุณภาพมี 2 ส่วน คือการประกันคุณภาพฯโดยคณะวิชา/หน่วยงานและการประกันคุณภาพฯโดยมหาวิทยาลัย	59	66.29
8. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) กำหนดให้มีการประกันคุณภาพฯภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	74	83.15
9. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) กำหนดประเภทของสถาบันอุดมศึกษา ออกเป็น 4 ประเภท	35	39.30
10. ภาระงานหลักของสถาบันอุดมศึกษามีเพียง 4 งาน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	61	68.54
11. ตัวบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง กลุ่มของข้อความที่ชี้ให้เห็นถึงข้อมูลที่จะนำไปใช้เพื่อให้เห็นคุณภาพ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	77	86.52
12. ตัวบ่งชี้คุณภาพมี 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณและตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ	79	88.76
13. การกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพในระดับสาขาวิชา/แผนกต้องกำหนดให้ครบทุกองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้คุณภาพทุกตัว	31	34.83

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามถูกต้องในส่วนของความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
14. อาจารย์ประจำ หมายถึง บุคลากรที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยและระบุหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	78	87.64
15. การประเมินคุณภาพภายนอกจะเน้นการรับรองสถาบัน/คณะวิชา	72	80.90
16. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นองค์กรอิสระที่มีหน้าที่ประเมินคุณภาพการดำเนินงานสถานศึกษาทุกๆ 5 ปี	75	84.27
17. การจัดการความรู้ หมายถึง การเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาคุยในเรื่องที่ระบุในแผนงานของหน่วยงานอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	37	41.57
18. การประกันคุณภาพฯ คือ การจัดทำรายงานประเมินตนเอง	36	40.45
19. การทำรายงานประเมินตนเองเป็นการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดไว้โดยรายงานเป็นปีการศึกษาตั้งแต่ 1 มิถุนายน ถึง 31 พฤษภาคม ของปีปฏิทินถัดไป	81	91.01
20. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของทุกคน	85	95.51

จากตารางที่ 10 พบว่า ข้อคำถามที่อาจารย์ตอบถูกต้องมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 2) กระบวนการของวงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา (ร้อยละ 96.63) รองลงมา คือ ข้อที่ 20) การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของทุกคน (ร้อยละ 95.51) และข้อที่ 5) กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนและดำเนินไปได้ (ร้อยละ 94.38) ตามลำดับ ส่วนข้อคำถามที่ตอบถูกต้องน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อที่ 18) การประกันคุณภาพฯ คือ การจัดทำรายงานประเมินตนเอง (ร้อยละ 40.45) รองลงมา คือ ข้อที่ 9) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) กำหนดประเภทของสถาบันอุดมศึกษา ออกเป็น 4 ประเภท (ร้อยละ 39.30) และ ข้อที่ 13) การกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพในระดับสาขาวิชา/แผนกต้องกำหนดให้ครบทุกองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้คุณภาพทุกตัว (ร้อยละ 34.83)

ตอนที่ 5 ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของอาจารย์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ดี	4.18	0.886	มาก
2	งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำ	4.33	0.795	มาก
3	ท่านมักมุ่งมั่นในการทำงานตามแผนประกันคุณภาพ	3.79	0.859	มาก
4	ท่านต้องการได้รับการอบรมให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพเพื่อมาปรับปรุงการทำงาน	3.78	0.974	มาก
5	ท่านมักนำข้อเสนอแนะจากกรรมการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน	3.82	0.847	มาก
6	ท่านมีความภูมิใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมาขอความช่วยเหลือในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.74	0.924	มาก
7	ท่านเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	4.11	0.730	มาก
8	การที่ท่านได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานจะช่วยพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา	4.00	0.812	มาก
9	การดำเนินการตามระบบของการประกันคุณภาพช่วยให้ท่านได้เพื่อนมากขึ้น	3.56	0.904	มาก
10	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างหลักฐานเพื่อใช้ในการตรวจสอบ	3.82	1.144	มาก
11	การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ท่านเป็นคนมีการวางแผนในการทำงาน	3.93	0.876	มาก
12	งานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ท่านมีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น	3.79	0.923	มาก
13	งานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ท่านมีการคิดอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอนมากขึ้น	3.81	0.890	มาก
14	ท่านมีความภูมิใจที่ได้รับเลือกให้เป็นกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	3.44	0.976	ปานกลาง
15	การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้ท่านมีทักษะในการทำงานมากขึ้น	3.92	0.895	มาก
16	ท่านพร้อมที่จะทำงานประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานอื่น	3.47	0.943	ปานกลาง

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของอาจารย์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
17	การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องการจับผิดมากกว่าการพัฒนา	2.57	1.107	ปานกลาง
18	ไม่มีความจำเป็นใดๆ ที่เราต้องให้คนอื่นมาประเมินคุณภาพการทำงาน	2.27	1.213	น้อย
19	การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่ทำให้การทำงานช้าลง	2.89	1.208	ปานกลาง
20	ท่านมักจะให้ข้อเสนอแนะในการทำงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.68	0.766	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.65	0.518	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า อาจารย์มีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อาจารย์มีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษามาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 2) งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำ ($\bar{X} = 4.33$) ข้อที่ 1) งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ดี ($\bar{X} = 4.18$) และข้อที่ 7) เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ 18 คือ ไม่มีความจำเป็นใดๆ ที่ต้องให้คนอื่นมาประเมินคุณภาพการทำงาน เป็นข้อที่อาจารย์มีทัศนคติน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.27$)

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
เพศ				
ชาย	14.16	2.77	-1.883	0.063
หญิง	15.32	2.24		
คณะวิชา				
สายวิทยาศาสตร์สุขภาพและสายวิทยาศาสตร์กายภาพ	15.45	2.23	2.423	0.018*
สายสังคมศาสตร์	14.12	2.49		
อายุ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	14.05	1.96	-2.215	0.030*
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	15.35	2.51		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
วุฒิการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาโทหรือเทียบเท่าปริญญาโท	15.16	2.16	1.111	0.290
สูงกว่าระดับปริญญาโทขึ้นไป	13.91	3.65		
ประสบการณ์การทำงาน				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	14.56	2.27	-1.499	0.138
มากกว่า 5 ปี	15.35	2.50		
การรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายในและภายนอก				
เคยรับการอบรม	15.40	2.08	1.723	0.091
ไม่เคยรับการอบรม	14.42	2.80		
การเคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	15.06	2.35	0.271	0.787
ไม่เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	14.91	2.61		
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ระดับคณะวิชา				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะวิชา	15.09	2.45	0.351	0.726
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการอื่นๆ ระดับคณะวิชา	14.91	2.38		
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งระดับคณะวิชา				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	14.91	2.02	0.183	0.856
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	14.67	4.04		
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งระดับมหาวิทยาลัย				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	15.43	3.69	0.042	0.968
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	15.33	1.53		
บทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพ				
มีบทบาทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 บทบาท	15.00	2.35	0.000	1.000
มีบทบาทมากกว่า 5 บทบาทขึ้นไป	15.00	3.12		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70.00	14.53	2.38	-1.386	0.169
มากกว่า 70.01 ขึ้นไป	15.26	2.39		
ระดับความคิดเห็นต่อทีมผู้บริหารของคณะวิชา				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80.00	14.58	2.22	-1.355	0.179
มากกว่า 80.01 ขึ้นไป	15.28	2.50		
ระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100.00	14.91	2.14	-0.417	0.678
มากกว่า 100.01	15.13	2.53		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 จะเห็นได้ว่าสังกัดคณะวิชา และอายุของอาจารย์มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยอาจารย์ที่สังกัดคณะวิชาสายวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์กายภาพ ($\bar{X}=15.45$) มีคะแนนความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าอาจารย์สังกัดคณะวิชาสายสังคมศาสตร์ ($\bar{X}=14.12$) ขณะที่อาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ($\bar{X}=14.05$) มีคะแนนความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าอาจารย์ที่มีช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{X}=15.35$)

ตอนที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของการมีส่วนร่วมและความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพกับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ทัศนคติของอาจารย์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
เพศ				
ชาย	72.00	10.98	-0.359	0.720
หญิง	72.97	10.19		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ทศนคติของอาจารย์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
สังกัดคณะวิชา				
สายวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์กายภาพ	73.82	8.16	1.220	0.231
สายสังคมศาสตร์	70.38	13.25		
อายุ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	71.32	7.71	-0.843	0.402
มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	73.44	10.83		
วุฒิการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาโทหรือเทียบเท่าปริญญาโท	73.08	9.75	1.068	0.289
สูงกว่าระดับปริญญาโทขึ้นไป	69.55	13.29		
ประสบการณ์การทำงาน				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	73.97	9.55	0.778	0.438
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	72.24	10.50		
การรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพฯ จากหน่วยงานภายใน/ภายนอก				
เคยรับการอบรม	72.96	10.40	0.249	0.804
ไม่เคยรับการอบรม	72.39	10.17		
การเคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	72.25	10.17	-0.636	0.526
ไม่เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	73.71	10.60		
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ ระดับคณะวิชา				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ ระดับคณะวิชา (คณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ)	72.35	10.46	-0.416	0.678
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ ระดับคณะวิชา (คณะกรรมการอื่นๆ)	73.26	10.21		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ทศนคติของอาจารย์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งระดับคณะวิชา				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	72.15	9.56	0.367	0.748
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	66.67	25.74		
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย	69.88	7.12	-1.491	0.164
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย	77.40	11.26		
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งระดับมหาวิทยาลัย				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	70.00	14.65	-1.531	0.164
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	83.67	5.03		
บทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพฯ				
มีบทบาทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 บทบาท	72.81	10.13	-0.016	0.988
มีบทบาทมากกว่า 5 บทบาทขึ้นไป	72.88	12.46		
ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70.00	69.34	11.10	-2.458	0.016*
มากกว่า 70.01 ขึ้นไป	74.77	9.33		
ระดับความคิดเห็นระหว่างทีมผู้บริหารของคณะวิชา				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80.00	67.92	10.83	-4.014	0.000*
มากกว่า 80.01	76.15	8.48		
ระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100.00	68.74	11.23	-3.120	0.002*
มากกว่า 100.01 ขึ้นไป	75.46	8.88		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 จะเห็นได้ว่าระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ ระดับความคิดเห็นระหว่างทีมผู้บริหารของคณะวิชา และระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย มีผลต่อทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ โดยอาจารย์ที่มีระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมฯ มากกว่า 70.01 ขึ้นไป ($\bar{X}=74.77$) มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา สูงกว่าอาจารย์ที่มีระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70.00 ($\bar{X}=69.34$) ขณะที่อาจารย์ที่มีระดับความคิดเห็นต่อทีมผู้บริหารของคณะฯ มากกว่า 80.01 ($\bar{X}=76.15$) มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าอาจารย์ที่มีระดับความคิดเห็นต่อทีมผู้บริหารของคณะฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80.00 ($\bar{X}=67.92$) และอาจารย์ที่มีระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารฯ มากกว่า 100.01 ขึ้นไป ($\bar{X}=75.46$) มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าอาจารย์ที่มีระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100.00 ($\bar{X}=68.74$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	27.82
หญิง	87	65.41
ไม่ระบุ	9	6.77
รวม	133	100.00
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	23	17.29
31 – 40 ปี	36	27.07
41 – 50 ปี	45	33.84
มากกว่าหรือ 50 ปี ขึ้นไป	11	8.27
ไม่ระบุ	18	13.53
รวม	133	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	24	18.04
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	89	66.92
ไม่ระบุ	20	15.04
รวม	133	100.00

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สังกัด		
คณะพยาบาลศาสตร์	4	3.01
คณะศิลปศาสตร์	3	2.26
คณะบริหารธุรกิจ	1	0.75
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	15	11.28
คณะเกษตรศาสตร์	4	3.01
คณะกายภาพบำบัด	5	3.76
คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม	2	1.50
คณะการแพทย์แผนจีน	2	1.50
คณะนิติศาสตร์	2	1.50
คณะนิเทศศาสตร์	2	1.50
คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน	3	2.26
กองคลัง	6	4.51
กองแผนและพัฒนา	4	3.01
กองบุคลากร	3	2.26
กองอาคารสถานที่	14	10.53
สำนักทะเบียนและประมวลผล	7	5.26
สำนักพัฒนานักศึกษา	13	9.77
สำนักพัฒนาวิชาการ	3	2.26
ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	12	9.02
ศูนย์วัฒนธรรม	3	2.26
ไม่ระบุ	25	18.79
รวม	133	100.00

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
คุณวุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	15.79
ปริญญาตรี	75	56.39
ปริญญาโท	23	17.29
ปริญญาเอก	3	2.26
ไม่ระบุ	11	8.27
รวม	133	100.00
การอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา		
เคย	54	40.60
ไม่เคย	79	59.40
รวม	133	100.00
จำนวนครั้งที่เคยได้รับการอบรมด้านการประกันคุณภาพฯ จากหน่วยงานภายใน/ภายนอก		
1 ครั้ง	33	24.81
2 ครั้ง	8	6.02
3 ครั้ง	2	1.50
4 ครั้ง	3	2.26
ไม่ระบุ	87	65.41
รวม	133	100.00
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา		
เคย	44	33.08
ไม่เคย	89	66.92
รวม	133	100
ตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ ระดับคณะวิชา/หน่วยงาน		
คณะกรรมการประกันคุณภาพ	33	75.00
คณะกรรมการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	1	2.27
คณะกรรมการประเมินคุณภาพ	2	4.54
ไม่ระบุ	8	18.18
รวม	44	100.00

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ ระดับคณะวิชา/หน่วยงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	21	47.72
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	2	4.55
ไม่ระบุ	21	47.72
รวม	44	100.00
ตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย		
คณะกรรมการประกันคุณภาพ	9	20.46
คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา/ การบริหารงานทั่วไป ตามกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพ	1	2.27
ไม่ระบุ	34	77.27
รวม	44	100.00
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	5	11.36
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	1	2.27
ไม่ระบุ	38	86.36
รวม	44	100.00
มีการชี้แจงในบทบาทของคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ		
ไม่ใช่	14	10.53
ใช่	50	37.59
ไม่ระบุ	69	51.88
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.41) โดยมากสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 11.28) รองลงมา คือ กองอาคารสถานที่ (ร้อยละ 10.53) และจากสำนักพัฒนานักศึกษา (ร้อยละ 9.77) มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 33.8) รองลงมา คือ 31-40 ปี (ร้อยละ 27.07) และน้อยที่สุดคือ อายุมากกว่าหรือเท่ากับ 50 ขึ้นไป (ร้อยละ 8.27) มีวุฒิการศึกษาระดับ

ปริญญาตรี (ร้อยละ 56.39) รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 17.19) ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 15.79) และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 2.26) มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 66.92) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาไม่เคยรับการอบรมความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 59.40) โดยมีบุคลากรสายสนับสนุนที่เคยได้รับการอบรมความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 40.60) ซึ่งในจำนวนนี้มีบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรมความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา เพียง 1 ครั้ง (ร้อยละ 24.81) รองลง คือ รับการอบรมฯ 2 ครั้ง (ร้อยละ 6.02) ได้รับการอบรมฯ 4 ครั้ง (ร้อยละ 2.26) และได้รับการอบรมฯ 3 ครั้ง (ร้อยละ 1.50) ตามลำดับ และดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา/หน่วยงาน (ร้อยละ 75.00) โดยมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 47.72) เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 20.45) โดยมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 11.36) และได้รับการชี้แจงบทบาทของคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 37.59)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามบทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	ช่วยสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพ	15	11.28
2	ช่วยพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	11	8.27
3	ช่วยพัฒนาคุณภาพการวิจัยตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	2	1.50
4	ช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	9	6.77
5	ช่วยพัฒนาคุณภาพงานศิลปวัฒนธรรมตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	6	4.51
6	ช่วยส่งเสริมความรู้ด้านการประกันคุณภาพให้กับเพื่อนร่วมงาน	17	12.78
7	ช่วยส่งเสริมงานประกันคุณภาพให้นักศึกษา	5	3.76
8	ช่วยเขียนรายงานประเมินตนเอง	28	21.05
9	ช่วยหาหลักฐานประกอบการจัดทำรายงานประเมินตนเอง	50	37.59
10	ช่วยลงข้อมูล SAR ลงฐานข้อมูล CHE QA online	3	2.26

จากตารางที่ 15 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีบทบาทต่องานประกันคุณภาพการศึกษา 3 ลำดับแรก คือ ช่วยหาหลักฐานประกอบการจัดทำรายงานประเมินตนเอง มากที่สุด (ร้อยละ 37.59) รองลงมา คือ ช่วยเขียนรายงานการประเมินตนเอง (ร้อยละ 21.05) และช่วยส่งเสริมความรู้ด้านการประกันคุณภาพให้กับเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 12.78) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ระดับหน่วยงาน
 ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการ
 ประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพร่วมของมหาวิทยาลัย	2.64	1.114	ปานกลาง
2	ร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	2.36	1.107	น้อย
3	ร่วมในการกำหนดแผนงานประกันคุณภาพฯ ของหน่วยงานของท่าน	3.37	1.122	ปานกลาง
4	ร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงานของท่าน	3.17	1.188	ปานกลาง
5	ร่วมในการวางแผนพัฒนาคุณภาพในองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพ	3.05	1.073	ปานกลาง
6	ร่วมในการวางแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการของหน่วยงานของท่าน	3.24	1.131	ปานกลาง
7	คณะวิชา/หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการให้ทราบโดยทั่วกัน	3.61	1.046	มาก
8	คณะวิชา/หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แผนงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ทราบโดยทั่วกัน	3.63	1.073	มาก
9	ร่วมในการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงาน	3.03	1.215	ปานกลาง
10	คณะวิชา/หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงนโยบายของการประกันคุณภาพ	3.55	0.976	มาก
11	คณะวิชา/หน่วยงานจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาการประกันคุณภาพ	3.35	0.992	ปานกลาง
12	ร่วมในการประชาสัมพันธ์งานประกันคุณภาพการศึกษา	3.12	1.083	ปานกลาง
13	ได้รับสิทธิ์ในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม	2.95	1.114	ปานกลาง
14	คณะกรรมการการประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงานของท่านประกอบด้วยผู้แทนจากทุกฝ่าย	3.56	1.079	มาก
15	ร่วมในการเขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา/หน่วยงาน	3.23	1.210	ปานกลาง
16	มีส่วนร่วมในการวิจารณ์ผลการเขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา/หน่วยงานที่เขียนโดยผู้อื่น	2.59	1.143	ปานกลาง

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
17	คณะวิชา/หน่วยงานมอบหมายงานในการพัฒนาการจัดการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพอย่างเหมาะสม	3.30	0.972	ปานกลาง
18	คณะวิชา/หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายอย่างเหมาะสม	3.36	0.967	ปานกลาง
19	คณะวิชา/หน่วยงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายใน	3.53	0.953	มาก
20	ซักถามปัญหาในการประกันคุณภาพได้หลายช่องทาง	3.19	0.942	ปานกลาง
21	คณะวิชา/หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น/แนวทางในพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนต่อคณะวิชา/หน่วยงาน	3.36	0.959	ปานกลาง
22	เป็นส่วนหนึ่งของคณะวิชา/หน่วยงานในการอธิบายงานประกันคุณภาพให้นักศึกษาได้ทราบ	2.58	1.116	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.17	0.726	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่บุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมมากที่สุด ใน 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 7) คณะวิชา/หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการให้ทราบโดยทั่วกัน ($\bar{X}=3.61$) ข้อที่ 14) คณะกรรมการประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงานประกอบด้วยผู้แทนจากทุกฝ่าย ($\bar{X}=3.56$) และข้อที่ 10) คณะวิชา/หน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายของการประกันคุณภาพ ($\bar{X}=3.55$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่บุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2) ร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=2.36$)

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา

3.1 ปัจจัยด้านทีมผู้บริหารของหน่วยงานต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการดำเนินงานที่ผู้บริหารของคณะวิชา/หน่วยงานที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ทีมผู้บริหารให้การสนับสนุนในการกระทำใดๆ ที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ	3.75	0.918	มาก
2	หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาคุณภาพ	3.58	0.857	มาก
3	ทีมผู้บริหารมีการอธิบายสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาคุณภาพ	3.70	0.901	มาก
4	ทีมผู้บริหารมีการวางแผนในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม	3.72	0.933	มาก
5	ทีมผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา	3.81	0.903	มาก
6	ทีมผู้บริหารมีการประกาศ/ชี้แจงแผนงานการประกันคุณภาพอย่างเหมาะสม	3.73	0.885	มาก
7	ทีมผู้บริหารมีการแสวงหาข้อมูล/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานประกันคุณภาพ	3.68	0.942	มาก
8	ทีมผู้บริหารมักส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้ศึกษาดูงานด้านการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกสถาบัน	3.33	1.109	ปานกลาง
9	ทีมผู้บริหารมีการให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาในการทำงานประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงาน	3.64	0.986	มาก
10	ทีมผู้บริหารมีการมอบหมายงานที่เหมาะสม	3.67	0.923	มาก
11	ทีมผู้บริหารมีระบบในการติดตามผลการทำงานที่มอบหมายให้ อย่างเหมาะสม	3.65	0.910	มาก
12	ทีมผู้บริหารมีระบบในการส่งเสริมให้ท่านและทีมงานสามารถทำงานด้านการประกันคุณภาพที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง	3.62	0.940	มาก

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการดำเนินงานที่ผู้บริหารของคณะวิชา/หน่วยงานที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
13	ทีมผู้บริหารมีการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้	3.57	1.007	มาก
14	ทีมผู้บริหารมีการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินการตามประกันคุณภาพอย่างกัลยาณมิตร	3.77	0.888	มาก
15	ทีมผู้บริหารมีการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม	3.84	0.905	มาก
16	ทีมผู้บริหารมีการทำงานที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ	3.77	0.906	มาก
17	ทีมผู้บริหารจัดให้มีผู้ให้คำปรึกษาในการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.63	1.016	มาก
18	ทีมผู้บริหารจัดให้มีผู้ให้คำปรึกษาในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.58	1.009	มาก
19	ทีมผู้บริหารมีระบบในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน	3.57	0.874	มาก
20	ทีมผู้บริหารมักมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจในวิสัยทัศน์ของคณะวิชา/หน่วยงาน	3.57	0.958	มาก
21	ทีมผู้บริหารให้อำนาจท่านในการตัดสินใจกระทำการเพื่อการพัฒนาคุณภาพตามตัวบ่งชี้ได้อย่างเหมาะสม	3.62	0.894	มาก
22	ทีมผู้บริหารมีการเชิญผู้ที่ให้การช่วยเหลือในการพัฒนาคุณภาพอย่างเหมาะสม	3.59	0.984	มาก
23	ท่านและผู้บริหารของคณะวิชา/หน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3.91	0.843	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.66	0.807	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านที่ผู้บริหารต่อการประกันคุณภาพฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อยกเว้น ข้อที่ 8) ทีมผู้บริหารมักส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้ศึกษาดูงานด้านการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกสถาบัน มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$) มีระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีระดับความคิดเห็นมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 15) ทีมผู้บริหารมีการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=3.84$) ข้อที่ 5) ทีมผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา ($\bar{X}=3.81$) และข้อที่ 16) ทีมผู้บริหารมีการทำงานที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.77$) ตามลำดับ

3.2 ด้านกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	กำหนดแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ชัดเจน นำไปใช้ได้ทันที	3.43	0.807	ปานกลาง
2	ความสอดคล้องของแผนการประกันคุณภาพการศึกษากับแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย	3.52	0.865	มาก
3	ความเหมาะสมในการประชาสัมพันธ์แผนการประกันคุณภาพการศึกษาต่อบุคลากร	3.34	0.843	ปานกลาง
4	กิจกรรมในการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย	3.22	0.851	ปานกลาง
5	ในแต่ละปีการศึกษามีการส่งเสริมการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพร่วม	3.33	0.912	ปานกลาง
6	ความเหมาะสมในการประชาสัมพันธ์/อธิบายความหมายขององค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพร่วม	3.36	0.837	ปานกลาง
7	ความเหมาะสมของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	3.42	0.787	ปานกลาง
8	ความเหมาะสมการให้ความรู้ในการสร้างตัวบ่งชี้อัตลักษณ์/ตัวบ่งชี้เฉพาะ	3.42	0.870	ปานกลาง
9	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานประกันคุณภาพเพียงพอต่อการพัฒนาตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.37	0.846	ปานกลาง
10	การให้ความรู้ในขั้นตอนการประกันคุณภาพมีความหลากหลาย	3.30	0.897	ปานกลาง
11	ความเหมาะสมในการประชุมชี้แจงขั้นตอนตามแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาก่อนเริ่มดำเนินการ	3.35	0.846	ปานกลาง
12	ระบบและกลไกในการให้ความช่วยเหลือในการอธิบายความหมายของตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.42	0.755	ปานกลาง
13	โครงสร้างการบริหารงานของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพตามกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.48	0.763	ปานกลาง
14	ความเหมาะสมในการมอบหมายงานคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพตามกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.44	0.811	ปานกลาง

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงาน
ประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
15	ความเหมาะสมในการชี้แจงแนวปฏิบัติที่ดีในตัวบ่งชี้ให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน	3.39	0.793	ปานกลาง
16	กิจกรรมในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน/การบริหารงานทั่วไปตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.32	0.812	ปานกลาง
17	กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไปในบุคลากรทุกระดับ	3.19	0.871	ปานกลาง
18	ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.35	0.735	ปานกลาง
19	ความเหมาะสมในระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา	3.36	0.769	ปานกลาง
20	ความเหมาะสมในระยะเวลาของการติดตามผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.31	0.703	ปานกลาง
21	ความซ้ำซ้อนของการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับงานอื่นๆ	3.19	0.793	ปานกลาง
22	แผนการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไปมีความชัดเจนเป็นรูปธรรม	3.39	0.775	ปานกลาง
23	ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการประเมินคุณภาพการศึกษา	3.39	0.773	ปานกลาง
24	ความเหมาะสมของระบบ CHE QA Online ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป	3.19	0.871	ปานกลาง
25	ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป	3.30	0.765	ปานกลาง
26	ความชัดเจนของผลการประเมินคุณภาพระดับคณะวิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไปสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.39	0.812	ปานกลาง
27	ความรวดเร็วในการแจ้งผลการประเมินคุณภาพระดับคณะวิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไป	3.30	0.816	ปานกลาง
28	มีการแจ้งผลการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไประดับมหาวิทยาลัยต่อบุคลากรทุกคน	3.44	0.876	ปานกลาง

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
29	ความเหมาะสมในแผนการพัฒนาคณาภพการศึกษาตามผลการประเมินคุณภาพ	3.43	0.780	ปานกลาง
30	ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพมีความรวดเร็ว และนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.24	0.890	ปานกลาง
31	มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการให้ความช่วยเหลือคณะวิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไปในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.29	0.850	ปานกลาง
32	มหาวิทยาลัยมีกิจกรรมในการเชิดชูบุคลากรที่ทุ่มเทให้กับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	2.98	1.012	ปานกลาง
33	กิจกรรมในการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกสถาบัน	3.05	1.003	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.32	0.677	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$) เมื่อพิจารณา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อยกเว้น ข้อที่ 2) ความสอดคล้องของแผนการประกันคุณภาพการศึกษากับแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$) โดยความคิดเห็นในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 13) โครงสร้างการบริหารงานของคณะกรรมการพัฒนาคณาภพตามกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพ ($\bar{X}=3.48$) ข้อที่ 14) ความเหมาะสมในการมอบหมายงานคณะกรรมการพัฒนาคณาภพตามกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพ และข้อที่ 28) มีการแจ้งผลการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไประดับมหาวิทยาลัยต่อบุคลากรทุกคน ($\bar{X}=3.44$) และข้อที่ 1) กำหนดแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน นำไปใช้ได้ทันท่วงที และข้อที่ 29) ความเหมาะสมในแผนการพัฒนาคณาภพการศึกษาตามผลการประเมินคุณภาพ ($\bar{X}=3.43$) ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 32) มหาวิทยาลัยมีกิจกรรมในการเชิดชูบุคลากรที่ทุ่มเทให้กับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=2.98$)

ตอนที่ 4 ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาถูกต้อง

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
16 – 20 คะแนน	48	36.09
12 – 15 คะแนน	44	33.08
8 – 11 คะแนน	24	18.05
น้อยกว่า 7 คะแนน	17	12.78
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีคะแนนด้านความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาถูกต้อง จำนวน 16-20 คะแนน มากที่สุด (ร้อยละ 36.09) รองลงมา คือ ตอบถูกต้อง 12-15 คะแนน (ร้อยละ 33.08) ตอบถูกต้อง จำนวน 8-11 คะแนน (ร้อยละ 18.05) และตอบถูกต้อง น้อยกว่า 7 คะแนน (ร้อยละ 12.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน ตอบแบบสอบถามถูกต้องในส่วนของความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่าผลิตผลของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ	111	83.46
2	กระบวนการของวงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา	107	80.45
3	การทำงานที่มีประสิทธิภาพควรเริ่มต้นจากการประเมินผลการทำงานที่ผ่านมาทุกครั้ง	102	76.69
4	ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไร จึงจะประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้	111	83.46
5	กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนและดำเนินไปได้	116	87.22
6	ระบบของการประกันคุณภาพ คือ การพัฒนาคุณภาพการตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	109	81.95
7	การประกันคุณภาพมี 2 ส่วน คือการประกันคุณภาพโดยคณะวิชา/หน่วยงานและการประกันคุณภาพโดยมหาวิทยาลัย	79	59.40

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน ตอบแบบสอบถามถูกต้องในส่วนของความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
8	พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) กำหนดให้มีการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	77	57.89
9	พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) กำหนดประเภทของสถาบันอุดมศึกษา ออกเป็น 4 ประเภท	50	37.59
10	ภาระงานหลักของสถาบันอุดมศึกษามีเพียง 4 งาน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	83	62.41
11	ตัวบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง กลุ่มของข้อความที่ชี้ให้เห็นถึงข้อมูลที่จะนำไปใช้เพื่อให้เห็นคุณภาพ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	102	76.69
12	ตัวบ่งชี้คุณภาพมี 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณและตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ	100	75.19
13	การกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพในระดับสาขาวิชา/แผนกต้องกำหนดให้ครบทุกองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้คุณภาพทุกตัว	27	20.30
14	อาจารย์ประจำ หมายถึง บุคลากรที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยและระบุน้ำที่ความรับผิดชอบด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	80	60.15
15	การประเมินคุณภาพภายนอกจะเน้นการรับรองสถาบัน/คณะวิชา	85	63.91
16	สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นองค์กรอิสระที่มีหน้าที่ประเมินคุณภาพการดำเนินงานสถานศึกษาทุกๆ 5 ปี	91	68.42
17	การจัดการความรู้ หมายถึง การเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาคุยในเรื่องที่ระบุในแผนงานของหน่วยงานอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	33	24.81
18	การประกันคุณภาพ คือ การจัดทำรายงานประเมินตนเอง	31	23.31
19	การทำรายงานประเมินตนเองเป็นการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดไว้โดยรายงานเป็นปีการศึกษาตั้งแต่ 1 มิถุนายน ถึง 31 พฤษภาคมของปีปฏิทินถัดไป	97	72.93
20	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของทุกคน	114	85.71

จากตารางที่ 20 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนตอบถูกต้องมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 5) กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนและดำเนินไปได้ (ร้อยละ 87.22) รองลงมา คือ ข้อที่ 20) การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของทุกคน (ร้อยละ 85.71) และข้อที่ 4) ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้ (ร้อยละ 83.46) ตามลำดับ ส่วนข้อคำถามที่ตอบถูกน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อที่ 17) การจัดการความรู้ หมายถึง การเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาคุยในเรื่องที่ระบุในแผนงานของหน่วยงานอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 24.81) รองลงมา คือ ข้อที่ 18) การประกันคุณภาพ คือ การจัดทำรายงานประเมินตนเอง (ร้อยละ 23.31) และข้อที่ 13) การกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพในระดับสาขาวิชา/แผนกต้องกำหนดให้ครบทุกองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้คุณภาพทุกตัว ตอบถูกน้อยที่สุด (ร้อยละ 20.30)

ตอนที่ 5 ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ดี	4.05	0.822	มาก
2	งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำ	4.13	0.823	มาก
3	ท่านมักมุ่งมั่นในการทำงานตามแผนประกันคุณภาพ	3.70	0.799	มาก
4	ท่านต้องการได้รับการอบรมให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพเพื่อมาปรับปรุงการทำงาน	3.75	0.860	มาก
5	ท่านมักนำข้อเสนอแนะจากกรรมการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน	3.79	0.839	มาก
6	ท่านมีความภูมิใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมาขอความช่วยเหลือในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.85	0.843	มาก
7	ท่านเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	3.92	0.809	มาก
8	การที่ท่านได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานจะช่วยพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา	3.76	0.794	มาก
9	การดำเนินการตามระบบของการประกันคุณภาพช่วยให้ท่านได้เพื่อนมากขึ้น	3.49	0.922	ปานกลาง
10	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างหลักฐานเพื่อใช้ในการตรวจสอบ	3.63	1.035	มาก
11	การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ท่านเป็นคนมีการวางแผนในการทำงาน	3.89	0.796	มาก

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
12	งานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ท่านมีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น	3.87	0.829	มาก
13	งานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ท่านมีการคิดอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอนมากขึ้น	3.85	0.824	มาก
14	ท่านมีความภูมิใจที่ได้รับเลือกให้เป็นกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	3.52	0.853	มาก
15	การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้ท่านมีทักษะในการทำงานมากขึ้น	3.79	0.790	มาก
16	ท่านพร้อมที่จะทำงานประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานอื่น	3.60	0.852	มาก
17	การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องการจับผิดมากกว่าการพัฒนา	2.72	1.229	ปานกลาง
18	ไม่มีความจำเป็นใดๆ ที่ต้องให้คนอื่นมาประเมินคุณภาพการทำงาน	2.43	1.185	น้อย
19	การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่ทำให้การทำงานช้าลง	2.73	1.231	ปานกลาง
20	ท่านมักจะให้ข้อเสนอแนะในการทำงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.45	0.877	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.60	0.573	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่บุคลากรสายสนับสนุนมีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษามาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 2) งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำ ($\bar{X}=4.13$) ข้อที่ 1) งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ดี ($\bar{X}=4.05$) และข้อที่ 7) เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=3.92$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ 18) ไม่มีความจำเป็นใดๆ ที่ต้องให้คนอื่นมาประเมินคุณภาพการทำงาน ($\bar{X}=2.43$) เป็นข้อที่บุคลากรสายสนับสนุน มีทัศนคติน้อยที่สุด

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพฯ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
เพศ				
ชาย	10.78	6.12	-2.528	0.015*
หญิง	13.53	3.82		
สังกัดคณะวิชา				
สายวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์กายภาพ	12.47	4.86	-0.392	0.696
สายสังคมศาสตร์และหน่วยงานบริหารทั่วไป	12.86	4.59		
อายุ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	10.96	4.90	-2.580	0.011*
มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	13.55	4.17		
วุฒิการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาโทหรือเทียบเท่าปริญญาโท	12.73	4.67	-0.615	0.540
สูงกว่าระดับปริญญาโทขึ้นไป	13.57	6.16		
ประสบการณ์การทำงาน				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	10.88	4.32	-2.991	0.003*
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	13.70	4.04		
การรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพฯจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก				
เคยรับการอบรม	11.68	5.26	-3.667	0.000*
ไม่เคยรับการอบรม	14.48	3.54		
การเคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	11.96	5.15	-3.418	0.001*
ไม่เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	14.57	3.55		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ ระดับหน่วยงาน				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ ระดับหน่วยงาน (คณะกรรมการประกันคุณภาพ)	14.21	3.79	1.963	0.052
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ ระดับหน่วยงาน (คณะกรรมการฯ อื่นๆ)	12.34	5.06		
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งระดับหน่วยงาน				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	17.50	1.29	-1.549	0.196
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	19.00	.00		
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย	16.90	2.60	4.743	0.000*
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพฯ ระดับ มหาวิทยาลัย	12.49	4.82		
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งระดับมหาวิทยาลัย				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	14.41	3.54	-1.805	0.085
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	17.17	1.83		
บทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพ				
มีบทบาทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 บทบาท	12.85	4.81	0.417	0.677
มีบทบาทมากกว่า 5 บทบาทขึ้นไป	11.67	6.66		
ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70.00	11.81	5.12	-2.695	0.008*
มากกว่า 70.01 ขึ้นไป	14.02	4.19		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
ระดับความคิดเห็นระหว่างทีมผู้บริหารของหน่วยงาน				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80.00	12.05	5.57	-1.470	0.145
มากกว่า 80.01 ขึ้นไป	13.36	4.18		
ระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100.00	13.34	4.72	0.920	0.359
มากกว่า 100.01 ขึ้นไป	12.53	4.88		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 จะเห็นได้ว่าเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน การอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย และระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ ของบุคลากรสายสนับสนุนมีผลต่อความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยบุคลากรสายสนับสนุนเพศหญิง ($\bar{X}=13.53$) มีคะแนนความรู้ ความเข้าใจสูงกว่าเพศชาย ($\bar{X}=10.78$) บุคลากรสายสนับสนุนที่อายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=13.55$) มีคะแนนความรู้ ความเข้าใจสูงกว่าผู้ที่อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ($\bar{X}=10.96$) บุคลากรสายสนับสนุนประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=13.70$) มีคะแนนความรู้ ความเข้าใจสูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ($\bar{X}=10.88$) บุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่เคยรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก ($\bar{X}=14.48$) มีคะแนนความรู้ ความเข้าใจสูงกว่าผู้ที่เคยรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก ($\bar{X}=11.68$) บุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ($\bar{X}=14.57$) มีคะแนนฯ สูงกว่าผู้เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ($\bar{X}=11.96$) บุคลากรสายสนับสนุนที่เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=12.49$) และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมฯ มากกว่า 70.01 ขึ้นไป ($\bar{X}=14.02$) มีคะแนนความรู้ ความเข้าใจสูงกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70.00 ($\bar{X}=11.81$)

ตอนที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะบุคคล ของการมีส่วนร่วมและความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพกับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
เพศ				
ชาย	72.03	12.92	-0.094	0.925
หญิง	72.23	10.04		
สังกัดคณะวิชา				
สายวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์กายภาพ	71.59	16.34	-0.509	0.614
สายสังคมศาสตร์	73.14	8.42		
อายุ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	71.30	12.96	-0.479	0.633
มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	72.55	10.73		
วุฒิการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาโทหรือเทียบเท่าปริญญาโท	72.23	11.11	0.887	0.377
สูงกว่าระดับปริญญาโท	69.43	11.71		
ประสบการณ์การทำงาน				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	72.79	7.28	-0.086	0.932
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	72.99	10.55		
การรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพฯจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก				
เคยรับการอบรม	69.15	12.22	-3.633	0.000*
ไม่เคยรับการอบรม	76.00	7.86		
การเคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	70.81	12.27	-1.662	0.099
ไม่เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	74.20	8.15		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ทศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ ระดับหน่วยงาน				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ ระดับหน่วยงาน (คณะกรรมการประกันคุณภาพ)	74.00	7.75	1.255	0.212
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ ระดับหน่วยงาน (คณะกรรมการอื่นๆ)	71.22	12.06		
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งระดับหน่วยงาน				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	82.00	12.08	2.013	0.114
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	63.50	3.54		
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย	74.80	10.48	0.844	0.400
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ ระดับ มหาวิทยาลัย	71.70	11.22		
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งระดับมหาวิทยาลัย				
ระยะเวลาดำรงตำแหน่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	76.06	7.90	0.755	0.458
ระยะเวลาดำรงตำแหน่งมากกว่า 1 ปีขึ้นไป	73.17	8.57		
บทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพ				
มีบทบาทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 บทบาท	72.15	11.17	1.514	0.132
มีบทบาทมากกว่า 5 บทบาทขึ้นไป	62.33	5.51		
ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70.00	68.19	11.84	-4.492	0.000*
มากกว่า 70.01 ขึ้นไป	76.34	8.46		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ทศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
ระดับความคิดเห็นระหว่างทีมผู้บริหารของหน่วยงาน				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80.00	68.13	12.67	-3.435	0.001*
มากกว่า 80.01 ขึ้นไป	74.62	9.12		
ระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100.00	65.51	12.82	-5.406	0.000*
มากกว่า 100.01 ขึ้นไป	75.44	8.31		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 จะเห็นได้ว่าการอบรมด้านการประกันคุณภาพฯจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ ระดับความคิดเห็นต่อทีมผู้บริหารของหน่วยงาน และระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯระดับมหาวิทยาลัย มีผลต่อทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่เคยรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพฯจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก (\bar{X} =76.00) มีคะแนนทัศนคติต่อการประกันคุณภาพฯสูงกว่าบุคลากรที่เคยรับการอบรมฯ (\bar{X} =69.15) บุคลากรสายสนับสนุนที่ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ มากกว่า 70.01 ขึ้นไป (\bar{X} =76.34) มีคะแนนฯ สูงกว่าผู้ที่มีระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70.00 (\bar{X} =68.19) บุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับความคิดเห็นต่อทีมผู้บริหารของหน่วยงานมากกว่า 80.01 ขึ้นไป (\bar{X} =74.62) มีคะแนนฯ สูงกว่าผู้ที่มีระดับความคิดเห็นต่อทีมผู้บริหารของหน่วยงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80.00 (\bar{X} =68.13) และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัยมากกว่า 100.01 ขึ้นไป (\bar{X} =75.44) มีคะแนนฯ สูงกว่าที่มีระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100.00 (\bar{X} =65.51)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มที่ 3 กลุ่มนักศึกษา

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	279	18.89
หญิง	1,198	81.11
รวม	1,477	100.0
สังกัด		
คณะพยาบาลศาสตร์	140	9.48
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม	89	6.03
คณะศิลปศาสตร์	134	9.07
คณะบริหารธุรกิจ	349	23.63
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	81	5.48
คณะเภสัชศาสตร์	92	6.23
คณะเทคนิคการแพทย์	130	8.80
คณะกายภาพบำบัด	23	1.56
คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม	55	3.72
คณะการแพทย์แผนจีน	68	4.60
คณะนิติศาสตร์	38	2.57
คณะนิเทศศาสตร์	124	8.40
คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน	154	10.43
รวม	1,477	100.0
สาขาวิชา		
การพยาบาลศาสตร์	140	9.48
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	88	5.96
ภาษาอังกฤษ	48	3.25
การท่องเที่ยว	21	1.42
ภาษาและวัฒนธรรมไทย	8	0.54
ภาษาอังกฤษ-ภาษาจีน	36	2.44

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สาขาวิชา		
ภาษาอังกฤษ-ภาษาไทย	2	0.14
อุตสาหกรรมบริการเพื่อการท่องเที่ยว	4	0.27
การสื่อสารภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง	15	1.02
การบัญชี	58	3.93
การจัดการ	74	5.01
การตลาด	23	1.56
ธุรกิจระหว่างประเทศ	14	0.95
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	66	4.47
การจัดการอุตสาหกรรม	19	1.29
วิทยาการคอมพิวเตอร์	32	2.17
จุลชีววิทยาอุตสาหกรรม	49	3.32
เภสัชศาสตร์	87	5.89
เทคนิคการแพทย์	130	8.80
กายภาพบำบัด	23	1.56
การจัดการโรงพยาบาล	5	0.34
อนามัยสิ่งแวดล้อม	50	3.39
การแพทย์แผนจีน	68	4.60
นิติศาสตร์	39	2.64
นิเทศศาสตร์	123	8.33
การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	59	3.99
ธุรกิจจีน	1	0.07
ภาษาจีน	154	10.43
การบัญชี ต่อเนื่อง	21	1.42
การจัดการ ต่อเนื่อง	3	0.20
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	11	0.74
วิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง	5	0.34
ไม่ระบุ	1	0.07
รวม	1,477	100.0

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	627	42.45
21 – 25 ปี	842	57.01
26 – 30 ปี	5	0.34
31 – 35 ปี	2	0.14
มากกว่าหรือเท่ากับ 36 ปี ขึ้นไป	1	0.07
รวม	1,477	100.00
ชั้นปีที่		
ชั้นปีที่ 1	18	1.22
ชั้นปีที่ 2	539	36.49
ชั้นปีที่ 3	552	37.37
ชั้นปีที่ 4	366	24.78
ชั้นปีที่ 5	2	0.14
รวม	1,477	100.00
การได้รับอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา		
ไม่เคย	1,377	93.23
เคย	99	6.70
ไม่ระบุ	1	0.07
รวม	1,477	100.00
การได้รับอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก		
1 ครั้ง	70	4.74
2 ครั้ง	22	1.49
3 ครั้ง	4	0.27
ไม่ระบุ	1,381	93.50
รวม	1,477	100.00

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชาในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา		
ไม่เคย	1,469	99.46
เคย	8	0.54
- คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3	0.20
- รองประธานนักศึกษาหอพัก	1	0.07
- คณะกรรมการสารสนเทศ	1	0.07
- เลขานุการชั้นปี 4	1	0.07
- รองประธานคณะ	1	0.07
- ประธานนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	0.07
รวม	1,477	100.00
ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง		
1 ปี	7	0.47
3 ปี	1	0.07
ไม่ระบุ	1,469	99.46
รวม	1,477	100.00
ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย		
คณะกรรมการประกันคุณภาพ	1	0.07
ไม่ระบุ	1,476	99.93
รวม	1,477	100.00
ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง		
ภายใน 1 ปี	1	100.00
รวม	1	100.00
ได้รับคำชี้แจงในบทบาทของนักศึกษาในคณะกรรมการ		
ไม่ใช่	304	83.75
ใช่	59	16.25
รวม	363	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 81.11) โดยเป็นนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจมากที่สุด (ร้อยละ 23.63) รองลงมา คือ คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน (ร้อยละ 10.43) และคณะพยาบาลศาสตร์ (ร้อยละ 9.48) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุ 21-25 ปี (ร้อยละ 57.01) รองลงมา มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (ร้อยละ 42.45) และอายุ 26 - 30 ปี (ร้อยละ 0.34) โดยมากเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 37.37) รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 36.49) และชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 24.48) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาไม่เคยอบรมความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 93.23) เคยอบรมความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา 1 ครั้ง ร้อยละ 4.74 เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 0.54 โดยมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 1 ปี ร้อยละ 0.47 เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย ร้อยละ 0.07 โดยมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 1 ปี และรับฟังการชี้แจงบทบาทของคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 16.25

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามบทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	ช่วยสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพ	245	16.59
2	ช่วยพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	270	18.28
3	ช่วยพัฒนาคุณภาพการวิจัยตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	176	11.92
4	ช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	177	11.98
5	ช่วยพัฒนาคุณภาพงานศิลปวัฒนธรรมตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	163	11.04
6	ช่วยส่งเสริมความรู้ด้านการประกันคุณภาพให้กับเพื่อนนักศึกษา	319	21.60
7	ช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอน	514	34.80
8	ช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา	392	26.54
9	ช่วยส่งเสริมงานประกันคุณภาพให้นักศึกษา	278	18.82
10	ช่วยให้ข้อมูลเขียนรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย	294	19.91
11	ช่วยหาหลักฐานประกอบการจัดทำรายงานประเมินตนเอง	165	11.17

จากตารางที่ 25 พบว่า นักศึกษามีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 7) ช่วยให้มีข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอน (ร้อยละ 34.80) รองลงมา คือ ข้อที่ 8) ช่วยให้มีข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (ร้อยละ 26.54) และข้อที่ 6) ช่วยส่งเสริมความรู้ด้านการประกันคุณภาพให้กับเพื่อนนักศึกษา (ร้อยละ 21.60) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

ระดับความรู้ ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
12 – 15 คะแนน	278	18.82
8 – 11 คะแนน	695	47.05
น้อยกว่า 7 คะแนน	504	34.12
รวม	1,477	100.00

จากตารางที่ 26 พบว่า นักศึกษาที่ตอบถูกมากที่สุด 8-11 คะแนน (ร้อยละ 47.05) รองลงมา คือ ตอบถูกน้อยกว่า 7 คะแนน (ร้อยละ 34.14) และ 12-15 คะแนน (ร้อยละ 18.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามถูกต้องในส่วนของความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่าผลิตผลของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ	1,142	77.32
2	กระบวนการของวงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา	878	59.44
3	การทำงานที่มีประสิทธิภาพควรเริ่มต้นจากการประเมินผลการทำงานที่ผ่านมาทุกครั้ง	973	65.88
4	ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไร จึงจะประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้	1070	72.44
5	กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนและดำเนินไปได้	1128	76.37
6	ระบบของการประกันคุณภาพ คือ การพัฒนาคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	977	66.15
7	การประกันคุณภาพมี 2 ส่วน คือการประกันคุณภาพโดยคณะวิชา/หน่วยงาน และการประกันคุณภาพโดยมหาวิทยาลัย	597	40.42
8	พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) กำหนดให้มีการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	592	40.08

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามถูกต้องในส่วนของความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
9	ตัวบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง กลุ่มของข้อความที่ชี้ให้เห็นถึงข้อมูลที่จะนำไปใช้เพื่อให้เห็นคุณภาพ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	917	62.09
10	การประเมินคุณภาพภายนอกจะเน้นการรับรองสถาบัน/คณะวิชา	672	45.50
11	สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นองค์กรอิสระที่มีหน้าที่ประเมินคุณภาพการดำเนินงานสถานศึกษาทุกๆ 5 ปี	573	38.79
12	การประกันคุณภาพ คือ การจัดทำรายงานประเมินตนเอง	239	16.18
13	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้ในทุกกิจกรรมของนักศึกษา	871	58.97
14	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของทุกคน	961	65.06
15	นักศึกษามีหน้าที่ในการให้ข้อมูลย้อนกลับมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาคุณภาพ	1,004	67.98

จากตารางที่ 27 พบว่า ข้อคำถามที่นักศึกษาตอบถูกต้องมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 1) การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่าผลิตผลของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ (ร้อยละ 77.32) รองลงมา คือ ข้อที่ 5) กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนและดำเนินไปได้ (ร้อยละ 76.37) และข้อที่ 4) ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรอย่างไร จึงจะประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้ จำนวน (ร้อยละ 72.44) ตามลำดับ ส่วนข้อคำถามที่ตอบถูกต้องน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อที่ 8) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) กำหนดให้มีการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 40.08) รองลงมา คือ ข้อที่ 11) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นองค์กรอิสระที่มีหน้าที่ประเมินคุณภาพการดำเนินงานสถานศึกษาทุกๆ 5 ปี (ร้อยละ 38.79) และข้อที่ 12) การประกันคุณภาพ คือ การจัดทำรายงานประเมินตนเอง ตอบถูกน้อยที่สุด (ร้อยละ 16.18)

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ร่วมในการวางแผนพัฒนานักศึกษาของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย	3.18	1.035	ปานกลาง
2	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์แผนพัฒนานักศึกษาให้นักศึกษาทราบโดยทั่วกัน	3.40	0.922	ปานกลาง
3	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยมีการให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	3.30	0.955	ปานกลาง
4	นักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย	3.28	0.988	ปานกลาง
5	ร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพของคณะวิชา	3.35	1.037	ปานกลาง
6	ร่วมในการกำหนดแผนงานประกันคุณภาพของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย	3.16	1.027	ปานกลาง
7	มีความเข้าใจในตัวบ่งชี้คุณภาพของคณะวิชา/ มหาวิทยาลัย	3.21	0.994	ปานกลาง
8	มีความเข้าใจในนโยบายของการประกันคุณภาพของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย	3.23	0.973	ปานกลาง
9	ได้รับสิทธิ์ในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม	3.24	1.020	ปานกลาง
10	ร่วมในการประชาสัมพันธ์งานประกันคุณภาพการศึกษา	3.01	1.078	ปานกลาง
11	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้มีผู้แทนนักศึกษาร่วมเป็นกรรมการคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา	3.38	0.959	ปานกลาง
12	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ ให้นักศึกษาเข้าร่วมอย่างหลากหลาย	3.49	0.918	ปานกลาง
13	มีโอกาสในการนำความรู้ความสามารถไปให้บริการชุมชน	3.49	0.976	ปานกลาง
14	มีโอกาสในการนำความรู้ความสามารถไปทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.39	0.957	ปานกลาง
15	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้นักศึกษาเข้ากิจกรรมพัฒนาตนเอง เช่น ภาวะผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น	3.66	0.925	มาก
16	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม	3.50	0.945	ปานกลาง

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
17	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณสมบัติตามบัณฑิตอุดมคติไทย	3.52	0.927	มาก
18	มีโอกาสนในการเผยแพร่ความรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้เพื่อนนักศึกษาได้ทราบ	3.30	1.022	ปานกลาง
19	ร่วมในการกำหนดแผนการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลรายวิชาและอื่นๆ ร่วมกับอาจารย์ผู้สอน	3.45	1.025	ปานกลาง
20	ร่วมในการทำงานวิจัยร่วมกับคณะวิชา/มหาวิทยาลัย	3.23	1.005	ปานกลาง
21	มีโอกาสนในการนำระบบ PDCA มาใช้ในการเรียนการสอน/กิจกรรมพัฒนานักศึกษา	3.19	0.991	ปานกลาง
22	คณะวิชา/มหาวิทยาลัย มีช่องทางให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชา	3.52	0.953	มาก
23	คณะวิชา/มหาวิทยาลัย แจ้งผลการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษาทราบโดยทั่วกัน	3.42	0.992	ปานกลาง
24	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็น/แนวทางในพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอน	3.50	0.937	ปานกลาง
25	มีโอกาสนในการประเมินการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน	3.34	0.968	ปานกลาง
26	ร่วมให้ข้อมูลประกอบการเขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา/มหาวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/มหาวิทยาลัย	3.34	0.939	ปานกลาง
27	สามารถซักถามปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษาได้หลายช่องทาง	3.21	0.981	ปานกลาง
28	ร่วมให้ข้อมูลประกอบการเขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย	3.29	0.976	ปานกลาง
29	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยได้แจ้งผลการประเมินคุณภาพการศึกษาแต่ละปีให้นักศึกษาได้ทราบโดยทั่วกัน	3.31	0.989	ปานกลาง
30	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยได้แจ้งแผนการพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาให้นักศึกษาทราบ	3.28	0.960	ปานกลาง

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
31	ร่วมในการวางแผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	3.22	0.965	ปานกลาง
32	มีความเข้าใจในแนวปฏิบัติที่ดีของการพัฒนาตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	3.26	0.962	ปานกลาง
33	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้นักศึกษาสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	3.29	0.943	ปานกลาง
34	มีโอกาสในการร่วมกำหนดโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาในระดับคณะวิชา	3.36	0.952	ปานกลาง
35	มีโอกาสในการร่วมกำหนดโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย	3.34	0.993	ปานกลาง
36	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพกับเครือข่ายต่างๆ เช่น website, e-mail จุลสาร กระดานข่าว การศึกษาดูงาน เป็นต้น	3.48	0.985	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.34	0.668	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่า นักศึกษามีระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่นักศึกษามีระดับความคิดเห็นใน 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 15) คณะวิชา/มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้นักศึกษาเข้ากิจกรรมพัฒนาตนเอง เช่น ภาวะผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น ($\bar{X}=3.66$) รองลงมา คือ ข้อที่ 17) คณะวิชา/มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณสมบัติตามบัณฑิตอุดมคติไทย และ ข้อที่ 22) คณะวิชา/มหาวิทยาลัยมีช่องทางให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอน รายวิชา ($\bar{X}=3.52$) ข้อที่ 16) คณะวิชา/มหาวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม และข้อที่ 24) คณะวิชา/มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็น/แนวทางในพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X}=3.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ดี	4.16	0.785	มาก
2	งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำ	3.96	0.835	มาก
3	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษา มีความก้าวหน้าในการเรียน	3.94	0.833	มาก
4	นักศึกษาต้องการได้รับการอบรมให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพ เพื่อมาปรับปรุงการทำงาน	3.83	0.850	มาก
5	นักศึกษาเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	3.81	0.858	มาก
6	การที่นักศึกษาได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นกับเพื่อนจะ ช่วยพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา	3.71	0.858	มาก
7	การดำเนินการตามระบบของการประกันคุณภาพช่วยให้นักศึกษา ได้เพื่อนมากขึ้น	3.63	0.853	มาก
8	กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีควรรวดเร็วและใช้ คนไม่มาก	3.52	0.939	มาก
9	การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้งานช้า และสิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ	3.11	1.174	ปานกลาง
10	การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้นักศึกษาเป็นคนมีการ วางแผนในการทำงาน	3.74	0.852	มาก
11	งานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้นักศึกษามีการคิดอย่างเป็น เหตุเป็นผลมากขึ้น	3.77	0.835	มาก
12	งานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้นักศึกษามีการคิดอย่างเป็น ระบบและเป็นขั้นเป็นตอนมากขึ้น	3.81	0.859	มาก
13	ความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษามักเกิดหลังจากการทำงาน ประกันคุณภาพการศึกษาเสมอ	3.58	0.899	มาก
14	นักศึกษามีความภูมิใจที่ได้รับเลือกให้เป็นกรรมการที่เกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพการศึกษา	3.61	0.928	มาก
15	การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้นักศึกษามีทักษะในการทำงาน มากขึ้น	3.87	0.864	มาก
16	นักศึกษาพร้อมที่จะทำงานประกันคุณภาพศึกษากับคณะ วิชา/หน่วยงานอื่นๆ	3.67	0.867	มาก

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
17	การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องการจับผิดมากกว่าการพัฒนา	3.16	1.166	ปานกลาง
18	ไม่มีความจำเป็นใดใดที่ต้องให้คนอื่นมาประเมินคุณภาพการทำงาน	3.05	1.205	ปานกลาง
19	การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่ทำให้การทำงานช้าลง	3.11	1.175	ปานกลาง
20	นักศึกษา มักจะให้ข้อเสนอแนะในการเรียน/การทำงานที่ดีกับเพื่อนเสมอ	3.63	0.859	มาก
21	นักศึกษายกย่องศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและมหาวิทยาลัย	3.52	0.897	มาก
22	นักศึกษายกย่องพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางประกันคุณภาพของคณะและมหาวิทยาลัย	3.59	0.857	มาก
23	นักศึกษา มักส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการตามมาตรฐานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและมหาวิทยาลัย	3.60	0.863	มาก
24	นักศึกษา แนะนำเพื่อนให้ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานของคณะและมหาวิทยาลัยทุกครั้งที่มีโอกาส	3.50	0.862	ปานกลาง
25	การประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยความจริงจังตามความเป็นจริง เป็นบทบาทหนึ่งของนักศึกษาดำเนินการอยู่เสมอ	3.77	0.853	มาก
26	นักศึกษา มักให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น ความต้องการของนักศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ภาวะการมีงานทำ เป็นต้น	3.67	0.892	มาก
27	นักศึกษา มักให้ความร่วมมือกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของตนเอง	3.68	0.884	มาก
28	นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา ทั้งที่จัดโดยส่วนกลางและคณะวิชาอย่างพร้อมเพียง	3.67	0.855	มาก

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
29.	การเสนอ/แสดงความคิดเห็นแก่ผู้บริหารอย่างสร้างสรรค์ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น web board สายตรงอธิการบดี ฯลฯ มีส่วนช่วยในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.59	0.946	มาก
30.	นักศึกษาสามารถนำความรู้ด้านการประกันคุณภาพไปใช้ในการดำเนินงานกิจกรรมนักศึกษา เช่น การนำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการจัดกิจกรรม [การวางแผน (Plan) การดำเนินการ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงและพัฒนา (Act)]	3.60	0.931	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.63	0.541	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า นักศึกษามีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่นักศึกษามีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษามาก 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 1) งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ดี ($\bar{X}=4.16$) รองลงมา คือ ข้อที่ 2) งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำ ($\bar{X}=3.96$) และข้อที่ 3) การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษามีความก้าวหน้าในการเรียน ($\bar{X}=3.94$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะบุคคล กับความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
เพศ				
ชาย	8.10	3.27	-2.369	0.018*
หญิง	8.63	3.35		
สังกัดคณะวิชา				
สายวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์กายภาพ	9.38	2.81	8.593	0.000*
สายสังคมศาสตร์	7.96	3.54		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
อายุ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	8.69	3.12	1.647	0.100
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	8.41	3.50		
ชั้นปี				
น้อยกว่าหรือเท่ากับชั้นปีที่ 2	8.63	3.25	0.957	0.339
มากกว่าชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป	8.46	3.40		
การอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก (ภายใน 1 ปี)				
เคยรับการอบรม	8.46	3.33	-3.105	0.002*
ไม่เคยรับการอบรม	9.54	3.25		
จำนวนครั้งการรับอบรมที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง	9.34	3.26	-0.717	0.475
มากกว่า 1 ครั้งขึ้นไป	9.88	3.39		
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	8.52	3.35	-1.569	0.117
ไม่เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	10.38	2.20		
ตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ ระดับคณะวิชา (คณะกรรมการประกันคุณภาพฯ กรรมการสารสนเทศ และกรรมการหอพัก)	9.20	1.64	-2.672	0.037*
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ ระดับคณะวิชา (คณะกรรมการนักศึกษาระดับคณะวิชา)	12.33	1.53		
ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งระดับคณะวิชา				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	10.29	2.36	.	0.117
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	11.00	.		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
บทบาทต่องานประกันคุณภาพฯ				
มีบทบาทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 บทบาท	8.36	3.42	-2.881	0.004*
มีบทบาทมากกว่า 2 บทบาทขึ้นไป	8.91	3.13		
ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 120.00	8.32	3.43	-2.327	0.020*
มากกว่า 120.01 ขึ้นไป	8.72	3.25		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 จะเห็นได้ว่า เพศ คณะวิชา การอบรมด้านการประกันคุณภาพฯจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก (ภายใน 1 ปี) ตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ บทบาทต่องานประกันคุณภาพ และระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดย นักศึกษาเพศหญิง (\bar{X} =8.63) มีคะแนนความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่านักศึกษาเพศชาย (\bar{X} =8.10) นักศึกษาสังกัดคณะวิชาสายวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์กายภาพ (\bar{X} =9.38) มีคะแนนฯ สูงกว่านักศึกษาสังกัดคณะสายสังคมศาสตร์ (\bar{X} =7.96) นักศึกษาที่ไม่เคยอบรมด้านการประกันคุณภาพฯจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก (ภายใน 1 ปี) (\bar{X} =9.54) มีคะแนนฯ สูงกว่านักศึกษาที่เคยรับการอบรมฯ นักศึกษาที่เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ (คณะกรรมการนักศึกษาระดับคณะวิชา) (\bar{X} =12.33) มีคะแนนฯ สูงกว่า นักศึกษาที่เคยดำรงตำแหน่งเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ (คณะกรรมการประกันคุณภาพฯ กรรมการสารสนเทศ และกรรมการหอพัก) (\bar{X} =9.20) นักศึกษาที่มีบทบาทต่องานประกันคุณภาพฯมากกว่า 2 บทบาทขึ้นไป (\bar{X} =8.91) มีคะแนนฯ สูงกว่า นักศึกษาที่มีบทบาทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 บทบาท (\bar{X} =8.36) และ นักศึกษาที่มีระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ มากกว่า 120.01 ขึ้นไป (\bar{X} =8.72) มีคะแนนฯ สูงกว่า ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 120.00 (\bar{X} =8.32)

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะบุคคล กับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
เพศ				
ชาย	108.92	17.07	0.070	0.944
หญิง	108.85	16.05		
สังกัดคณะวิชา				
สายวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์กายภาพ	108.83	15.27	-0.068	0.946
สายสังคมศาสตร์	108.88	16.86		
อายุ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	108.02	15.26	-1.730	0.084
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	109.48	16.91		
ชั้นปี				
น้อยกว่าหรือเท่ากับชั้นปีที่ 2	108.28	16.01	-1.068	0.286
มากกว่าชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป	109.21	16.38		
การรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพฯจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก				
เคยรับการอบรม	108.62	16.34	-1.976	0.048*
ไม่เคยรับการอบรม	111.95	14.23		
จำนวนครั้งที่เคยรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพฯ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง	112.06	14.71	0.087	0.931
มากกว่า 1 ครั้ง ขึ้นไป	111.77	13.80		
การเคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	108.82	16.25	-1.313	0.190
ไม่เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ	116.38	12.74		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบ (t-test) ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	t-test	p-value
การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯระดับคณะวิชา				
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ ระดับคณะวิชา (กรรมการประกันคุณภาพฯ กรรมการสารสนเทศ และ กรรมการหอพัก)	115.80	12.34	-0.153	0.883
เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฯ ระดับคณะวิชา (กรรมการนักศึกษาระดับคณะวิชา)	117.33	16.17		
บทบาทต่องานประกันคุณภาพฯ				
มีบทบาทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 บทบาท	107.33	16.42	-5.640	0.000*
มีบทบาทมากกว่า 2 บทบาทขึ้นไป	112.49	15.23		
ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 120.00	99.52	14.37	-25.837	0.000*
มากกว่า 120.01 ขึ้นไป	117.65	12.59		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 จะเห็นได้ว่า การอบรมด้านการประกันคุณภาพฯจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก บทบาทต่องานประกันคุณภาพฯ และระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ มีผลกับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยนักศึกษาที่ไม่เคยรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพฯ ($\bar{X}=111.95$) มีคะแนนทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าผู้ที่เคยรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพฯ ($\bar{X}=108.62$) นักศึกษาที่มีบทบาทต่องานประกันคุณภาพฯมากกว่า 2 บทบาทขึ้นไป ($\bar{X}=112.49$) มีคะแนนฯ สูงกว่าผู้ที่มีบทบาทน้อยกว่า 2 บทบาท ($\bar{X}=107.33$) และนักศึกษาที่มีระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ มากกว่า 120.01 ขึ้นไป ($\bar{X}=117.65$) มีคะแนนฯ สูงกว่าผู้ที่มีระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 120.00 ($\bar{X}=99.52$)

กลุ่มที่ 4 กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก (ผู้บริหาร ผู้อำนวยการศูนย์/สำนัก/กอง คณบดี ผู้ช่วยคณบดี และอาจารย์)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร ผู้อำนวยการศูนย์/กอง/สำนัก คณบดี ผู้ช่วยคณบดี และอาจารย์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ จำนวน 15 ข้อ (ภาคผนวก ข) ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสร้างข้อเสนอแนะในการทำประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป ซึ่งสามารถวิเคราะห์ออกมาได้ทั้งหมด 6 ประเด็น ประกอบด้วย

1. การสร้างความเข้าใจในตัวบ่งชี้คุณภาพให้บุคลากรได้เข้าใจอย่างถ่องแท้
2. การวางแผนการทำงานอย่างละเอียดและกระจายงานอย่างเหมาะสม
3. ปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
4. การวางแผนพัฒนางานให้ตรงตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพของ สกอ. และ สมศ.
5. การทำความเข้าใจให้ตรงกันในความหมายและการปฏิบัติตามตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษา

6. การวางระบบงานรองรับการประกันคุณภาพควบคู่กับการทำให้บุคลากรเข้าใจการประกันคุณภาพด้วยรูปแบบ/กิจกรรมที่หลากหลาย

แต่ละประเด็นมีคำอธิบายและข้อมูลรองรับ ดังนี้

1. การสร้างความเข้าใจในตัวบ่งชี้คุณภาพให้บุคลากรได้เข้าใจอย่างถ่องแท้

การสร้างความเข้าใจในตัวบ่งชี้คุณภาพให้บุคลากรในหน่วยงานนั้น ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าตนเองเข้าใจมากที่สุดเป็นอันดับแรกเพื่อให้เข้าใจชัดเจนที่สุดก่อน หลังจากนั้นจึงจะนำมาอธิบายชี้แจงให้บุคลากรในหน่วยงานทราบควบคู่ไปกับการร่วมคิดวิธีปฏิบัติและร่วมลงมือปฏิบัติกับผู้ร่วมงานจนสามารถนำไปปฏิบัติเองได้ในทุกกิจกรรมของการประกันคุณภาพ ซึ่งวิธีสร้างความเข้าใจที่ใช้มีหลากหลายวิธี ตั้งแต่การช่วยกันออกแบบกิจกรรมที่จะปฏิบัติร่วมกันในหน่วยงาน การช่วยกันดำเนินกิจกรรมภายในปีการศึกษา การสื่อสารภายในหน่วยงานและการติดตามความก้าวหน้าในเทศในงานที่มอบหมายดังข้อมูลสะท้อนที่ว่า

“ตนเองจะทำงานด้วยทุกงาน เมื่อมีการอบรม QA จะต้องเข้าทุกครั้ง และจะพบบุคลากรของคณะไปด้วยเพื่อให้เข้าใจตรงกัน หลังจากนั้น ในคณะจะประชุมทำความเข้าใจอีกเป็นประจำทุกวันช่วงเย็น เพื่อให้เข้าใจตัวบ่งชี้ในทางเดียวกันโดยเฉพาะระดับสาขา หากมีปัญหาในการปฏิบัติจะนำปัญหาหารือในคณะกรรมการวิชาการประจำคณะเพื่อแจ้งให้อาจารย์ท่านอื่นๆ ทราบในรูปแบบต่างๆ และหาวิธีแก้ไปพร้อมๆ กัน”

“การวางแผนประกันคุณภาพที่คณะจะเริ่มจากสร้างความสำเร็จตั้งแต่ระดับคณบดีลงไปถึงบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน หลังจากนั้นจึงดำเนินการตั้งแต่การเก็บข้อมูล การวางแผนปฏิบัติตลอดปีการศึกษาและติดตามความก้าวหน้าของแต่ละงาน”

0220131523

“ที่คณะจะนำการประกันคุณภาพมาควบคู่กับการทำงานประจำ มีการดำเนินการตั้งแต่ช่วยกันวางแผน ลงมือปฏิบัติ ทบทวนว่างานใดมีปัญหาหรือไม่เพื่อประเมินว่าต้องทำอะไรเพิ่มเติมบ้าง ซึ่งมีคณะกรรมการรับผิดชอบโดยตรงที่จะประชุมเพื่อพัฒนากิจกรรม/โครงการให้เป็นไปตามเกณฑ์ฯ แล้วแจ้งอาจารย์ทุกท่านทราบทุกช่องทางให้ช่วยกันดำเนินการ”

0320131412

2. การวางแผนการทำงานอย่างละเอียดและกระจายงานอย่างเหมาะสม

ประเด็นนี้ ผู้บริหารส่วนใหญ่สะท้อนว่าจะมีการวางแผนกิจกรรมการทำงานอย่างละเอียดและกระจายงานโดยคำนึงถึงความสามารถหรือความถนัดของผู้ทำงานเป็นหลัก มีการแบ่งงานออกเป็นส่วนๆ เพื่อมอบหมายให้รับผิดชอบใกล้เคียงกัน ให้อิสระบุคลากรในการกำหนดและคิดกิจกรรมที่จะบรรลุตัวบ่งชี้เฉพาะ ใช้การประชุมเพื่อให้ผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนชี้แจงความก้าวหน้าเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งหารือในวิธีปฏิบัติที่ยังไม่บรรลุผล เช่น กำหนดผลลัพธ์ที่บุคลากรแต่ละช่วงอายุงานต้องบรรลุผลในแต่ละช่วงระยะเวลา เป็นต้น ดังข้อมูลที่ว่า

“จะเน้นการทำงานร่วมกันเพื่อติดตามงานตามที่เคยมอบหมายไปแล้วว่ากลุ่มใดทำถึงไหน มากน้อยเพียงใด เช่น การทำ Work shop หากกลุ่มใดมีปัญหา กลุ่มอื่นๆ ก็จะช่วยกันหาทางออกและสุดท้ายจะต้องกำหนดว่าให้เขียน SAR ด้วยรูปแบบเดียวกัน”

0420130523

“ที่คณะจะวางแผนการทำงานตลอดปีการศึกษาว่าจะทำอะไรบ้าง ช่วงเวลาใด โดยแบ่งงานเป็นกลุ่มๆ โดยเปิดเผยแผนการทำงานของแต่ละกลุ่มให้คนอื่นฯ ทราบเพื่อเป็นข้อมูลในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันและเป็นแนวทางของกลุ่มที่คิดไม่ออกว่าจะทำอย่างไรให้ SAR บรรลุผล”

0520130911

“คณะฯ จะวางแผนการทำงานแบบเน้นให้เกิดรูปธรรม เช่น กิจกรรมขั้นตอนการทำงานจะละเอียด กำหนดหลักฐานเอกสารที่ต้องใช้ระหว่างการดำเนินการตามกิจกรรม ระยะเวลาที่คาดว่าจะต้องแล้วเสร็จ มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการที่ชัดเจน แล้วจะต้องวางขั้นตอนการทำงานเหล่านี้ให้แทรกอยู่ในงานประจำทุกงาน แผนงานทุกอย่างจะต้องได้รับความเห็นชอบจากทุกคนเพื่อช่วยกันทำให้บรรลุผลและร่วมกันแก้ไขในสิ่งที่จะต้องปรับปรุง”

0620130526

“คณะฯ กำหนดแผนทำงานประกันให้ชัดเจน เช่น กำหนดว่าอาจารย์ใหม่ที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 1 ปีต้องมีงานวิจัยหรือบทความวิชาการ มีการจัดทำตารางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการประชุมร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีมระหว่างผู้บริหารและคณาจารย์ โดยยอมรับในความแตกต่างของคนในการทำงานแต่ละส่วนเพื่อที่จะมอบหมายงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม”

0720130912

3. บุคลากรและการสนับสนุนขององค์กรเป็นปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

ประเด็นนี้ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ปัจจัยที่จะช่วยให้การประกันคุณภาพ การศึกษาระดับมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรในองค์กรและ ด้านการสนับสนุนขององค์กร บุคลากรในองค์กรที่ได้รับการสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจัยที่ทำให้ เกิดทัศนคติที่ดีและเต็มใจที่จะทำงานประกันคุณภาพทุกระดับให้ประสบความสำเร็จ สำหรับปัจจัยด้านการ สนับสนุนขององค์กร ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า หากองค์กรมีการวางระบบและกลไกการประกัน คุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ มีการทำงานที่ประสานกันทั้งระบบ มีศูนย์รวบรวมข้อมูล ซึ่งอาจเป็นระบบ สารสนเทศที่ดีหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดี ก็จะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษาทุกระดับ ดังข้อมูลที่ว่า

“ทัศนคติที่ดีเป็นปัจจัยที่สำคัญ เช่น ต้องชื่นชมคนที่ทำดีและไม่ตำหนิคนที่ทำไม่ดี ให้เค้า รู้ตัวเอง”

0820131111

“การสื่อสารเพื่อให้เข้าใจตัวบ่งชี้ ต้องทำให้ทุกคนในคณะเข้าใจตัวบ่งชี้อย่างถ่องแท้ โดยเฉพาะองค์ประกอบที่รับผิดชอบ ต้องเข้าใจองค์นั้นอย่างชัดเจน สาขาต้องเข้าฟังกรณีมีการจัดอบรม ทุก คนต้องเข้าใจจริงๆ เวลาประชุมกรรมการประกันของคณะ คณบดีต้องเข้าฟังด้วย ต้องยอมเสียเวลาในการ ประชุมกับประธานและเลขาของกรรมการชุดนั้นว่าทำกิจกรรมใดจึงจะบรรลุ”

0120131207

“ความเข้าใจของบุคลากร คือ การไม่เข้าใจตัวบ่งชี้ เวลาทำก็จะไม่ตรงกับตัวบ่งชี้ที่กำหนด ขึ้น ดังนั้น การสร้างความเข้าใจของตัวบ่งชี้แต่ละตัวน่าจะสำคัญที่สุด ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ไม่ใช่แค่ทำ แค รวบรวมข้อมูล แต่ต้องปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานของการดำเนินงานด้วย ต้องเสนอหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องด้วยว่าต้องทำอะไร เชื่อมโยงงานอย่างไร ทำให้การทำงานเหมือนเดิม”

0120131207

4. การวางแผนพัฒนางานให้ตรงตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพของ สกอ. และสมศ.

ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความเห็นในประเด็นนี้ว่า สำหรับตัวบ่งชี้ของหน่วยงานที่มหาวิทยาลัย สังกัดทั้ง 2 สถาบัน ไม่ใช่ปัญหาแต่มองว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย เป็นแรงกระตุ้นในการพัฒนาการจัดการศึกษามากกว่า

แม้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินบางข้อของ สมศ. อาจเป็นปัญหากับมหาวิทยาลัยเอกชนบ้าง และตัวชี้วัดและเกณฑ์บางข้อไม่ค่อยเหมาะกับมหาวิทยาลัยเอกชน เช่น เกณฑ์ ข้อ 2.2 และ 2.3 แต่ก็เข้าใจเป็นอย่างดีว่ามหาวิทยาลัยไม่อาจเปลี่ยนแปลงระบบและกลไกของ สกอ. และสมศ. ได้ ดังนั้น ทางออกที่ดี คือ การจัดทำแผนการทำงานที่เป็นรูปธรรมและร่วมกันดำเนินการ มีการมอบหมายงานที่เป็นระบบ มีการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการพัฒนาและแก้ไขปัญหาได้ในที่สุด ดังข้อมูลต่อไปนี้

“การประกันคุณภาพไม่ได้มองว่าเป็นความยากลำบาก แต่เป็นความท้าทายและเป็นทิศทางการทำงาน เพราะเกณฑ์ทุกข้อไม่มีข้อเสียหากยอมรับความจริง หากทำได้งานของคณะจะพัฒนาอย่างแน่นอน และจะพยายามทำ และยอมรับว่าศักยภาพของคณะยังไม่สามารถบรรลุบางตัวได้ ตัวบ่งชี้ของ สกอ. ไม่ยาก แต่ สมศ. ยากกว่า และเชื่อว่าสักวันคงพัฒนาได้”

0120131207

“สำหรับรูปแบบและวิธีการประเมินนั้น ไม่พบว่ามีปัญหาใดๆ ไม่ยุ่งยาก เพราะเป็นสิ่งที่ต้องทำ เปรียบเสมือนการเรียนก็ต้องมีการสอบวัดผล”

0920130606

“ตัวบ่งชี้คุณภาพระดับมหาวิทยาลัย บางตัวไม่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย รวมไปถึงการให้ค่าน้ำหนักกับตำแหน่งทางวิชาการ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, รองศาสตราจารย์, ศาสตราจารย์ เป็นต้น แต่เราก็ต้องหาหนทางปฏิบัติ”

0220131523

“การสร้างความเข้าใจของตัวบ่งชี้แต่ละตัวน่าจะสำคัญที่สุด ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ไม่ใช่แค่ทำแค่รวบรวมข้อมูล แต่ต้องปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานของการดำเนินงานด้วย ต้องเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยว่าต้องทำอะไร เชื่อมโยงงานอย่างไร ทำให้การทำงานเหมือนเดิม”

0120131207

5. การทำความเข้าใจให้ตรงกันในความหมายและการปฏิบัติตามตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษา

ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความเห็นการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาว่า ควรทำความเข้าใจความหมายของตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพทั้งหน่วยงานที่รับการตรวจและคณะผู้ประเมินคุณภาพให้ตรงกัน สิ่งนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญ ผู้ปฏิบัติต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพตลอดเวลามากกว่าการตรวจเอกสารปลายปี ขณะที่ผู้ตรวจประเมินต้องเข้าใจบริบทของสถาบันและค้นหาร่องรอยการดำเนินงานมากกว่าที่จะยึดสิ่งที่ปรากฏในเอกสาร ดังข้อมูลที่ว่า

“การประเมินไม่ใช่อุปสรรค แต่คณะกรรมการบางท่านที่มาตรวจประเมินที่เป็นอุปสรรค มีความเข้มงวดในการตรวจไม่เท่ากันทั้งระดับคณะวิชาและระดับมหาวิทยาลัย”

1020130607

“กรรมการตรวจประกันควรมีมาตรฐานที่ตรงกัน ที่แน่ชัดเพราะบางคนมีการยืดหยุ่นสูง แต่บางคนมีมาตรฐานสูงมากตึงจนเกินไป ตัดสินแต่ละคณะผลออกมาไม่เหมือนกัน”

0120131207

“คณะกรรมการประเมินฯ ไม่มีความชัดเจนในแต่ละเกณฑ์มีการตีความไม่ตรงกัน คณะกรรมการประเมินฯ ไม่มีมาตรฐานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน บางคนมีความยืดหยุ่น บางคนเข้ม บางคนเข้าใจเกณฑ์รูปแบบนี้ ไม่มีมาตรฐานในการประเมินฯ ที่แน่นอน ส่งผลทำให้ผู้ดำเนินการประกันคุณภาพฯ หมดกำลังใจในการประกันคุณภาพฯ”

0920130606

6. การวางระบบงานรองรับการประกันคุณภาพควบคู่กับการทำให้บุคลากรเข้าใจการประกันคุณภาพด้วยรูปแบบ/กิจกรรมที่หลากหลาย

ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความเห็นในประเด็นดังกล่าวว่า การให้ความรู้เรื่องประกันคุณภาพ การศึกษาเป็นเรื่องสำคัญ ควรวางแผนที่สอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ของมหาวิทยาลัย เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพ เป็นต้น ควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ หากมหาวิทยาลัยมีการติดตามการนำความรู้การประกันคุณภาพในแต่ละครั้งไปใช้ ก็จะทำให้ทราบว่ามีส่วนที่ต้องเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องนั้นๆ มากน้อยเพียงใด อย่างไรก็ตาม รูปแบบ/กิจกรรมของการให้ความรู้ก็มีส่วนสำคัญ ควรมีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประกวด การมีเวทีสนทนาร่วมกัน การสร้างพี่เลี้ยงงานประกันคุณภาพ การสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพของอาจารย์ ของนักศึกษา ระหว่างคณะ ระหว่างสถาบัน เป็นต้น

“ควรจะมีการจัดอบรมอีกและเพิ่มคนใหม่เข้ามา และมีการพัฒนาผู้ตรวจประกันด้วย”

0120131207

“การอบรมให้ความรู้ คิดว่ามีความจำเป็นมาก และควรจัดเป็นระยะๆ เพื่อให้บุคลากร เข้าใจและกระจายข่าวสารได้อย่างทั่วถึง โดยส่วนตัวไม่ควรอบรมเพียงอย่างเดียว ควรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมมีเวทีเสวนาว่าหัวข้อที่อบรมนำไปใช้อย่างไรบ้าง และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อใครบ้าง เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เมื่อมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็จะทำให้ได้การจัดการความรู้ตามมาด้วย”

0820131111

“เห็นด้วย และมีการตั้งแผนขึ้นมาเพื่อให้มีการพัฒนาในหน่วยงานเพิ่มขึ้น QA เป็นระบบที่ดีและมาเติมเต็มให้ฝ่ายสนับสนุนทำงานดีขึ้นและเป็นการพัฒนางานให้ดีที่สุด”

1120130608

“ควรมีระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ ซึ่งเกิดจากความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน และใช้ได้ทั้งมหาวิทยาลัย”

1220131001

“ปัจจุบันมหาวิทยาลัย มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัยฯ ขึ้นเพื่อเป็นคณะทำงานซึ่งช่วยให้การดำเนินการประกันคุณภาพมีพัฒนาการไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้หากมหาวิทยาลัย สามารถให้การสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีได้มากขึ้นจะยิ่งช่วยเสริมสร้างให้การดำเนินการประกันคุณภาพพัฒนาไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น”

1320130811

“การอบรมไม่ว่ารูปแบบไหนก็ดีทั้งนั้น เนื่องจากเป็นการเพิ่มพูนทักษะ”

1420130609

“การอบรมเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพ ถือว่ามีความสำคัญ เพราะสำหรับการประเมินคุณภาพภายในเองนั้น คณะกรรมการฯ ที่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเองยังมีมาตรฐานการให้คะแนนไม่เหมือนกัน มีความเข้าใจเกณฑ์ไม่ตรงกัน ทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกก็เช่นกัน”

1320130811

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา และเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อความรู้ความเข้าใจรวมทั้งทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่ม ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 89 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 133 คน นักศึกษา จำนวน 1,477 คน และผู้บริหาร จำนวน 20 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามและแนวสัมภาษณ์เชิงลึกที่ผ่านการตรวจสอบความแม่นยำตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.97 ผลการวิจัยโดยสรุปมี ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล

อาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี ช่วง 1 ปีที่ผ่านมาเคยอบรมความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะวิชา ระยะเวลาดำรงตำแหน่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ระยะเวลาดำรงตำแหน่งมากกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี และได้รับการชี้แจงบทบาทของคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาไม่เคยอบรมความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และได้รับการชี้แจงบทบาทของคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

นักศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-25 ปี เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ไม่เคยอบรมความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ และดำรงตำแหน่งเท่ากับ 1 ปี เคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย และดำรงตำแหน่งเท่ากับ 1 ปี ไม่ได้รับฟังการชี้แจงในบทบาทของคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2. บทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพ

อาจารย์ มีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา 3 ลำดับแรก คือ 1. ช่วยหาหลักฐานประกอบการจัดทำรายงานประเมินตนเอง 2. ช่วยพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนตามตัวบ่งชี้คุณภาพและ 3. มีบทบาทในการช่วยเขียนรายงานการประเมินตนเอง

บุคลากรสายสนับสนุน มีบทบาทต่องานประกันคุณภาพการศึกษา 3 ลำดับแรก คือ 1. ช่วยหาหลักฐานประกอบการจัดทำรายงานประเมินตนเอง 2. ช่วยเขียนรายงานการประเมินตนเอง 3. ช่วยส่งเสริมความรู้ด้านการประกันคุณภาพให้กับเพื่อนร่วมงาน

นักศึกษา มีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา 3 ลำดับแรก คือ 1. ช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอน 2. ช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา 3. ช่วยส่งเสริมความรู้ด้านการประกันคุณภาพให้กับเพื่อนนักศึกษา

3. ระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

อาจารย์ มีระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1. คณะกรรมการประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงานประกอบด้วยผู้แทนจากทุกฝ่าย 2. คณะวิชา/หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการให้ทราบโดยทั่วกัน 3. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แผนงานประกันคุณภาพให้ทราบโดยทั่วกัน

บุคลากรสายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีส่วนร่วมมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1. คณะวิชา/หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการให้ทราบโดยทั่วกัน 2. คณะกรรมการการประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงานประกอบด้วยผู้แทนจากทุกฝ่าย 3. คณะวิชา/หน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายของการประกันคุณภาพ

นักศึกษา มีระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีระดับความคิดเห็นใน 3 อันดับแรก คือ 1. คณะวิชา/มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาตนเอง เช่น ภาวะผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น 2. คณะวิชา/มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีคุณสมบัติตามบัณฑิตอุดมคติไทย กับคณะวิชา/มหาวิทยาลัยมีช่องทางให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชา 3. คณะวิชา/มหาวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสมกับคณะวิชา/มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็น/แนวทางในพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอน

4. ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของทีมผู้บริหารของคณะวิชาในการประกันคุณภาพการศึกษา

อาจารย์ มีระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของทีมผู้บริหารของคณะวิชาในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1. ทีม

ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการกระทำที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ 2. ผู้บริหารของคณะวิชามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 3. ทีมผู้บริหารมีการประกาศ/ชี้แจงแผนงานการประกันคุณภาพอย่างเหมาะสม

บุคลากรสายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของทีมผู้บริหารของหน่วยงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ทีมผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม ทีมผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา และทีมผู้บริหารมีการทำงานที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ

5. ระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

อาจารย์ มีระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อาจารย์มีระดับความคิดเห็นในเรื่องนี้ในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นความสอดคล้องของแผนการประกันคุณภาพการศึกษากับแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยและการแจ้งผลการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไประดับมหาวิทยาลัยต่อบุคลากรทุกคนที่มีระดับความความคิดเห็นในระดับมาก

บุคลากรสายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อยกเว้น เรื่อง ความสอดคล้องของแผนการประกันคุณภาพการศึกษากับแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก

6. ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาถูกต้อง

อาจารย์ มีคะแนนความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาถูกต้อง จำนวน 16-20 คะแนนมากที่สุด ข้อที่ตอบถูกต้องมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1. กระบวนการของวงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา 2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของทุกคน 3. กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนและดำเนินไปได้

บุคลากรสายสนับสนุน มีคะแนนด้านความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ถูกต้อง จำนวน 16-20 คะแนนมากที่สุด ข้อที่ตอบถูกต้องมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1. กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนและดำเนินไปได้ 2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของทุกคน 3. ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้

นักศึกษา มีคะแนนด้านความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาถูกต้องมากที่สุด 8-11 คะแนน ข้อที่ตอบถูกต้องมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1.การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่าผลผลิตของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ 2.กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนและดำเนินไปได้ 3. ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไร จึงจะประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้

7. ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

อาจารย์ มีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่อาจารย์มีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษามาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1. งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำ 2. งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ดี 3. เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรสายสนับสนุน มีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่บุคลากรสายสนับสนุนมีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษามาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1. งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำ 2. งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ดี 3. เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

นักศึกษา มีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่นักศึกษา มีทัศนคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษามาก 3 ลำดับแรก คือ 1. งานประกันคุณภาพฯ เป็นเรื่องที่ดี 2. งานประกันคุณภาพฯ เป็นเรื่องที่ดี 3. เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

8. การเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์ บุคลากรสนับสนุนและนักศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการ	ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา		
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษา
เพศ	ชาย	ชาย	ชาย
	หญิง	หญิง*	หญิง*
คณะวิชา	วิทยาศาสตร์สุขภาพและ วิทยาศาสตร์กายภาพ*	วิทยาศาสตร์สุขภาพและ วิทยาศาสตร์กายภาพ	วิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์ กายภาพ*
	สายสังคมศาสตร์	สังคมศาสตร์และ หน่วยงานบริหารทั่วไป	สายสังคมศาสตร์
อายุ	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี
	มากกว่า 30 ปี*	มากกว่า 30 ปี*	มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา		
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษา
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาโทหรือเทียบเท่าปริญญาโท	ต่ำกว่าปริญญาโทหรือเทียบเท่าปริญญาโท	
	สูงกว่าปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	
ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	
	มากกว่า 5 ปี	มากกว่า 5 ปี*	
ชั้นปี	-	-	น้อยกว่าหรือเท่ากับชั้นปีที่ 2
			มากกว่าชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป
การรับการอบรมด้านการประกันคุณภาพฯ จากหน่วยงานภายใน/ภายนอก	เคยรับการอบรม	เคยรับการอบรม	เคยรับการอบรม
	ไม่เคยรับการอบรม	ไม่เคยรับการอบรม*	ไม่เคยรับการอบรม*
จำนวนครั้งการรับอบรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพฯ	-	-	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง
			มากกว่า 1 ครั้งขึ้นไป
การเคยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพฯ	เคยดำรงตำแหน่ง	เคยดำรงตำแหน่ง	เคยดำรงตำแหน่ง
	ไม่เคยดำรงตำแหน่ง	ไม่เคยดำรงตำแหน่ง *	ไม่เคยดำรงตำแหน่ง

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา		
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษา
การ ดำรง ตำแหน่ง คณะกรรมการเกี่ยวกับ การ ประกัน คุณ ภาพ ระดับคณะวิชา/หน่วยงาน	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการประกัน คุณภาพระดับคณะวิชา	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการประกัน คุณภาพระดับ หน่วยงาน	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการฯ ระดับคณะวิชา (คณะกรรมการประกัน คุณภาพฯ กรรมการ สารสนเทศ และ กรรมการหอพัก)
	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการอื่นๆ ระดับคณะวิชา	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการอื่นๆ ระดับหน่วยงาน	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการฯ ระดับคณะวิชา (คณะกรรมการนักศึกษา ระดับคณะวิชา)*
ระยะเวลาการดำรง ตำแหน่งระดับคณะวิชา/ หน่วยงาน	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 2 ปี	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 1 ปี	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 2 ปี
	มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	มากกว่า 2 ปีขึ้นไป
ระยะเวลาการดำรง ตำแหน่ง ระดับ มหาวิทยาลัย	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 2 ปี	-	-
	มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	-	-
การ ดำรง ตำแหน่ง คณะกรรมการเกี่ยวกับ การ ประกัน คุณ ภาพ ระดับมหาวิทยาลัย	-	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการประกัน คุณภาพฯ*	-
	-	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการพัฒนา คุณภาพฯ	-
ระยะเวลาการดำรง ตำแหน่ง ระดับ มหาวิทยาลัย	-	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	-
	-	มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	-

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา		
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษา
บทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพฯ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 บทบาท	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 บทบาท	มีบทบาทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 บทบาท
	มากกว่า 5 บทบาทขึ้นไป	มีบทบาทมากกว่า 5 บทบาทขึ้นไป	มีบทบาทมากกว่า 2 บทบาทขึ้นไป*
ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70.00	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70.00	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 120.00
	มากกว่า 70.01 ขึ้นไป	มากกว่า 70.01 ขึ้นไป*	มากกว่า 120.01 ขึ้นไป*
ระดับความคิดเห็นระหว่างทีมผู้บริหารของหน่วยงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80.00	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80.00	-
	มากกว่า 80.01 ขึ้นไป	มากกว่า 80.01 ขึ้นไป*	-
ระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100.00	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100.00	-
	มากกว่า 100.01	มากกว่า 100.01 ขึ้นไป	-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. การเปรียบเทียบทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการ	ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา		
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษา
เพศ	ชาย	ชาย	ชาย
	หญิง	หญิง	หญิง
คณะวิชา	สายวิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์ กายภาพ	สายวิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์ กายภาพ	สายวิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์ กายภาพ
	สายสังคมศาสตร์	สายสังคมศาสตร์	สายสังคมศาสตร์
อายุ	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี
	มากกว่า 30 ปี	มากกว่า 30 ปี	มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาโทหรือ เทียบเท่าปริญญาโท	ต่ำกว่าปริญญาโทหรือ เทียบเท่าปริญญาโท	
	สูงกว่าปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	
ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	
	มากกว่า 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	
ชั้นปี	-	-	น้อยกว่าหรือ เท่ากับชั้นปีที่ 2
			มากกว่า ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป
การรับการอบรมด้าน การประกันคุณภาพฯ จากหน่วยงานภายใน/ ภายนอก	เคยรับการอบรม	เคยรับการอบรม	เคยรับการอบรม
	ไม่เคยรับการอบรม	ไม่เคยรับการอบรม*	ไม่เคยรับการอบรม*
จำนวนครั้งที่เคยรับการ อบรมด้านการประกัน คุณภาพฯ	-	-	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 1 ครั้ง
			มากกว่า 1 ครั้ง ขึ้นไป

ตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา		
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษา
การเคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการที่เกี่ยวกับ การประกันคุณภาพฯ	เคยดำรงตำแหน่ง	เคยดำรงตำแหน่ง	-
	ไม่เคยดำรงตำแหน่ง	ไม่เคยดำรงตำแหน่ง	
การดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพฯ ระดับคณะวิชา/หน่วยงาน	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการประกัน คุณภาพระดับคณะวิชา	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการประกัน คุณภาพระดับหน่วยงาน	เคยดำรงตำแหน่งคณะ กรรมการฯ
	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการอื่นๆ ระดับคณะวิชา	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการอื่นๆระดับ หน่วยงาน	ไม่เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการฯ
ระยะเวลาการดำรง ตำแหน่งระดับคณะวิชา	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	-
	มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	
การดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย	-	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการประกัน คุณภาพฯ	เคยดำรงตำแหน่งคณะ กรรมการฯ ระดับคณะ วิชา (กรรมการประกัน คุณภาพฯ กรรมการ สารสนเทศ และ กรรมการหอพัก)
	-	เคยดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการพัฒนา คุณภาพฯ	เคยดำรงตำแหน่งคณะ กรรมการฯ ระดับคณะ วิชา (กรรมการ นักศึกษาระดับคณะ วิชา)
ระยะเวลาการดำรง ตำแหน่งระดับ มหาวิทยาลัย	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 1 ปี	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 1 ปี	-
	มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	

ตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา		
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษา
บทบาทที่มีต่องานประกันคุณภาพฯ	มีบทบาทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 บทบาท	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 บทบาท	มีบทบาทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 บทบาท
	มีบทบาทมากกว่า 5 บทบาทขึ้นไป	มากกว่า 70.01 ขึ้นไป	มีบทบาทมากกว่า 2 บทบาทขึ้นไป*
ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70.00	มากกว่า 70.01 ขึ้นไป*	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 120.00
	มากกว่า 70.01 ขึ้นไป*	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70.00	มากกว่า 120.01 ขึ้นไป*
ระดับความคิดเห็นระหว่างทีมผู้บริหารของหน่วยงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80.00	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 80.00	-
	มากกว่า 80.01 ขึ้นไป*	มากกว่า 80.01 ขึ้นไป*	-
ระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพฯ ระดับมหาวิทยาลัย	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100.00	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100.00	-
	มากกว่า 100.01*	มากกว่า 100.01 ขึ้นไป*	-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. ประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่า มี 6 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) การสร้างความเข้าใจในตัวบ่งชี้คุณภาพให้บุคลากรได้เข้าใจอย่างถ่องแท้
- (2) การวางแผนการทำงานอย่างละเอียดและกระจายงานอย่างเหมาะสม
- (3) บุคลากรและการสนับสนุนขององค์กรเป็นปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
- (4) การวางแผนพัฒนางานให้ตรงตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพของ สกอ. และสมศ.

(5) การทำความเข้าใจให้ตรงกันในความหมายและการปฏิบัติตามตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษา

(6) การวางระบบงานรองรับการประกันคุณภาพควบคู่กับการทำให้บุคลากรเข้าใจการประกันคุณภาพด้วยรูปแบบ/กิจกรรมที่หลากหลาย

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัย เสนอการอภิปรายผลการศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มอาจารย์ พบว่า สังกัด และอายุมีผลต่อความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระดับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพฯ ทีมผู้บริหารของคณะวิชาและกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยมีผลต่อทัศนคติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับกนกวลี ไทน้อย (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษา เรื่อง กรณีศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุดของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (Key Success Factor) ก็คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ในขณะที่ผลการศึกษาของเมษา นวลศรี (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า กระบวนการบริหารจัดการที่ดีควรให้สมาชิกมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง พร้อมร่วมแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหา และทำความเข้าใจ

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การที่บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่องานประกันคุณภาพย่อมมาจาก การให้การสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหาร การที่สมาชิกได้รับการยอมรับ มีช่องทางให้สามารถแสดงความคิดเห็นในกระบวนการการประกันคุณภาพที่แท้จริง โดยมีทีมผู้บริหารให้การสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างแท้จริง

2. กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า อายุ อายุการทำงาน การได้รับการอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทั้งในระดับหน่วยงาน และระดับมหาวิทยาลัย และระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพมีผลต่อความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่การได้รับการอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก ระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ ระดับความคิดเห็นต่อทีมบริหารหน่วยงานและระดับความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยมีผลต่อทัศนคติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของใจชนก ภาคอัฐ (2553 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าตัวแปรด้านบุคลากรที่มีอำนาจการอธิบายการผันแปรการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 1) บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ 2) ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 3) การเป็นคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา 4) ระดับการศึกษาและ 5) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาตามลำดับ เช่นเดียวกับสุภาพร ฉุยแสง และ

อ้อมจิต แป้นศรี (2554 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลักษณะบุคลาการและลักษณะวัฒนธรรมองค์กรสัมพันธ์ทางบวกกับระบบประกันคุณภาพ 3 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพ ด้านตรวจสอบประเมินผล และด้านนำผลการประเมินมาปรับปรุง อธิบายได้ว่าระยะเวลาของการร่วมเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพไม่ว่าจะเป็นการได้รับการอบรม การถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้คลุกคลีและเกิดความเข้าใจในระบบ กระบวนการและวิธีปฏิบัติในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่ดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องจนเจ้าหน้าที่คุ้นเคยและรู้สึกเป็นวิถีการทำงานปกติ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการสั่งสมความรู้และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำประกันคุณภาพ เนื่องจากความรู้เกิดจากประสบการณ์ตรงที่ปฏิบัติต่อเนื่องและสั่งสมเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกพร้อมที่จะตอบสนองหรือปรับตัวทั้งทางบวกและทางลบกับสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

3. กลุ่มนักศึกษา พบว่า เพศ สังกัด การได้รับการอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก การมีบทบาทต่องานประกันคุณภาพและระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพมีผลต่อความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่การได้รับการอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก การมีบทบาทต่องานประกันคุณภาพและระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพมีผลต่อทัศนคติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของฉวีวรรณ บุญคุ้ม (2541 : บทคัดย่อ) ที่ระบุว่าคุณภาพของนักศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประกันคุณภาพ ขณะที่การศึกษาของปีนเรศ กาศอุดม และคณะ (2556 : 60-65) พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาจะมีคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่าการที่นักศึกษาโดยเฉพาะเพศหญิงที่เรียนในสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งนักศึกษากลุ่มนี้เป็นเพศและกลุ่มการเรียนรู้ที่แม้จะให้ความสำคัญกับการเรียนค่อนข้างมาก แต่ยังคงต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น และต้องการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เมื่อยิ่งได้มีบทบาทในการประกันคุณภาพก็ยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกเห็นพ้องว่าตนเองได้รับการยอมรับและมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ได้เสนอความคิดเห็นและต้องการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ดังเช่น วันชัย วัฒนศัพท์ (2546 : ออนไลน์) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมประกอบด้วย 1) ปัจจัยของสิ่งจูงใจ คือ การมีบุคคลได้เข้าไปร่วมหรือได้รับการชักชวนให้ร่วมในกิจกรรมใดๆ 2) ปัจจัยโครงสร้างหรือโอกาสในการเข้าร่วม หมายถึง ช่องทางการมีส่วนร่วมและมองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับ 3) ปัจจัยด้านอำนาจ หมายถึง การที่บุคคลสามารถกำหนดเป้าหมาย วิธีการและผลประโยชน์จากวิธีการนั้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร ในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้แก่ 1) การสร้างความเข้าใจในตัวบ่งชี้คุณภาพให้บุคลากรได้เข้าใจอย่างถ่องแท้ 2) การวางแผนการทำงานอย่างละเอียดและกระจายงานอย่างเหมาะสม 3) บุคลากรและการสนับสนุนขององค์กรเป็นปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย 4) การวางแผนพัฒนางานให้ตรงตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน

คุณภาพของ สกอ. และสมศ. 5) การทำความเข้าใจให้ตรงกันในความหมายและการปฏิบัติตามตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษา 6) การวางระบบงานรองรับการประกันคุณภาพควบคู่กับการทำให้บุคลากรเข้าใจการประกันคุณภาพด้วยรูปแบบ/กิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฉวีวรรณ บุญคุ้ม (2541 : บทคัดย่อ) ที่ว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ สถาบันต้องมีแผนและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและครอบคลุมภารกิจของสถาบันในทุกด้าน มีการติดตามงานอย่างจริงจัง รวมทั้งบุคลากรจากทุกหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือ โดยสถาบันต้องสร้างแรงจูงใจให้อาจารย์และบุคลากรของสถาบันเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา มีการประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์และบุคลากรของสถาบันได้รับทราบเรื่องการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการให้ความรู้ และคำแนะนำในการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนอย่างเพียงพอจากผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องการประกันคุณภาพ ในขณะที่เชวงศักดิ์ เขียวเงิน (2543 : บทคัดย่อ) ได้กล่าวถึง แนวทางการพัฒนากระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษา พบว่า คณะควรควบคุมดูแลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามองค์ประกอบของทุกระดับโดยกำหนดดัชนีชี้วัดในแต่ละปัจจัย และควรกำหนดบทบาทในการมีส่วนร่วมของกรรมการในระดับคณะ ระดับศูนย์/สำนัก ควรกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการระดับศูนย์/สำนัก ให้ชัดเจน และจะเห็นได้ว่าการสร้างกลไกเรียนรู้ร่วมกันในเรื่องการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ มีการนำจุดเด่นของแต่ละหน่วยงานมาเสริมศักยภาพซึ่งกันและกัน โดยไม่ทำงานในลักษณะต่างคนต่างทำแบบแยกส่วนตายตัว เกิดการสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลต่างๆ ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสามารถใช้ข้อมูลในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานได้สะดวก รวดเร็วและทันเวลา สร้างความรู้ ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรทุกระดับ เกิดการกำหนดแผนงาน ขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนในการตรวจประเมินคุณภาพภายในช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในให้มีคุณภาพใกล้เคียงกัน เกิดกลไกการนำผลการตรวจประเมินไปใช้พัฒนาคุณภาพที่ต่อเนื่อง มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพ และช่วยให้ทุกหน่วยงานดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อำพล จินดาวัฒน์ และคณะ. 2545 : บทคัดย่อ)

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัย/คณะวิชา ควรมีการให้ความรู้การประกันคุณภาพในแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บริหาร ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป รวมทั้งแนวการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหลัก เพื่อเป็นผู้ดูแลสมาชิกในหน่วยงานในการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับกลุ่มอื่นๆที่เป็นผู้ปฏิบัติ มหาวิทยาลัย/คณะวิชา ควรวางแผนให้ความรู้ ความเข้าใจงานประกันคุณภาพในภาพรวม อาจเน้นขั้นตอนการปฏิบัติของแต่ละตัวบ่งชี้คุณภาพ

2. มหาวิทยาลัย/คณะวิชามีการวางแผนดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในทุกระดับและโดยการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย และครอบคลุมงานประกันคุณภาพในทุกด้าน ประชาสัมพันธ์ให้ทุกหน่วยงานได้รับทราบ

3. มหาวิทยาลัย/คณะวิชาควรเปิดโอกาสให้ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษามีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารทั่วไป ตามความเหมาะสม และมีการเตรียมความพร้อมที่จำเป็นก่อนมาทำงานประกันคุณภาพ

4. มหาวิทยาลัย/คณะวิชาควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการศึกษา การบริหารงาน ตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ในรูปแบบต่างๆ เช่น การบรรยาย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดตั้งเครือข่ายคนประกันคุณภาพ การประกวดผลการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ เป็นต้น

5. มหาวิทยาลัย/คณะวิชาควรมีการติดตามงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้ทุกคนสร้างความรู้สึกร่วมกันประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษาและการทำงานและยังเป็นข้อมูลย้อนกลับในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ

6. ควรวางแผนในการพัฒนางานฐานข้อมูลงานประกันคุณภาพ อย่างจริงจัง เป็นรูปธรรม มีการติดตามผลการพัฒนาฐานข้อมูลเป็นระยะๆ เพื่อให้เป็นศูนย์รวมข้อมูลของมหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

- กนกวลี ไทน้อย. (2544) **กรณีศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ วท.บ. (สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- เกษม วัฒนชัย. (2543) **ระบบมาตรฐานและการประกันคุณภาพที่ดี. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ครูสภา.**
- โกวิท พวงงาม. (2545) **การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน. ม.ป.ท.**
- คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา. (2554) **คู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.**
- ใจชนก ภาค้อต. (2553) **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา : ศึกษากรณี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.**
- ฉวีวรรณ บุญคุ้ม. (2541) **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ นครปฐม. นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม.**
- เชวงศักดิ์ เขียวเงิน. (2543) **การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ กำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) กำแพงเพชร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.**
- ธนกร กรวัชรเจริญ และเชมมารี รัชชชูชีพ. (2555) **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ พนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- ประชุม สุวัฒน์. (2551) **การตลาดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- ปีนเรศ กาศอุดม และคณะ. (มกราคม-มีนาคม 2556) “ความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ของนักศึกษาและบุคลากร วิทยาลัยพยาบาล พระปกเกล้า จันทบุรี” **วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. 24(1) หน้า 57-65.**
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547) **การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพมหานคร : ชรรคมลการพิมพ์.**
- พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์. (2545) **การประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภาวนา กิติวิมลชัย และคณะ. (2550) รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ
ประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เมษา นวลศรี. (2550) การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการประกัน
คุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวลักษณ์ แรกข้าว. (2549) การประเมินผลโครงการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
 เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544) **ประกันคุณภาพการศึกษาทุกคนทำได้ไม่ยาก**. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิชย์.
- ลักขณา จาตกานนท์ และคณะ. (2554) การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะ
เทคโนโลยีศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร : คณะ
 เทคโนโลยีศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ลัดดา กลั่นบุศย์. (2555) การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการดำเนินงานวัฒนธรรมในอำเภอเลาขวัญ.
 กาญจนบุรี : กลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี.
- ลัดดา โสคำ. (2551) การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
ของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม.
 (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ) มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิรัช นิลอ่างทอง. (2544) **ปัจจัยที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏเชียงราย**.
 วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543) **คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- สถาพร ถาวรธิวาสัน และคณะ. (2554) การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. กรุงเทพมหานคร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548) **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**.
 กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2555) **คู่มือการประเมิน
 คุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ. 2554-2558)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน
 รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2554) **แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- สุจิตรา สุคนธมัต. (2554) **ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาวิชาสถิติ) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุภาพร ฉวยแสง และอ้อมธจิต แป้นศรี. (2554) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- หน่วยประกันคุณภาพ กองแผนและพัฒนา. (2556) **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2556**. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- อรสา ภาววิมล. (2553) **การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทยตามแนวคิดการจัดการความรู้**. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (สาขาวิชาอุดมศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์ พลเยี่ยม. (2542) **การศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อำพล จินดาวัฒน์ และคณะ. (2545) **แนวคิดและกระบวนการประกันคุณภาพด้านการศึกษาและการสาธารณสุข**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ.
- อุทุมพร จามรมาน. (2544) **การวัดและประเมินการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ฟันนี่พับพลิซิ่ง.
- Nonaka, kujiro and Takeuchi, Hirotake. (2000) **Classic work : Theory of Organization Knowledge Creation**. In Morey, D., Maybury, M.T. and Thuraisingham, B.M. Knowledge Management : Classic and Contemporary Work. New York : Mass The MIT Press.
- Taro Yamane. (1973) **Statistics : An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper and Row Publications.

บรรณานุกรม (ต่อ)

WEB SITE

- งานนโยบายและแผน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2553) **ความรู้ด้านงานประกันคุณภาพสำหรับนักศึกษา**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://vet.kku.ac.th/plan/ta/lgpr2.doc>. (20 กุมภาพันธ์ 2557)
- บุญยาพร ฉิมพลอย และธิดาพร โตสติ. (2547) **การศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://ireo.bu.ac.th/1html_51.htm. (17 กุมภาพันธ์ 2557)
- พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. (2546) **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-3-search.asp>. (20 กุมภาพันธ์ 2557)
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2546) **การมีส่วนร่วมกับการพัฒนาองค์กร**. กระทรวงแรงงาน. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : www.med.md.kku.ac.th (20 กุมภาพันธ์ 2557)



ภาคผนวก

ประวัติย่อผู้วิจัย

คณะผู้วิจัย

- หัวหน้าโครงการวิจัย** : อาจารย์สุวรรณี มงคลรุ่งเรือง
- คุณวุฒิ** : การศึกษามหาบัณฑิต (การวัดผลการศึกษา)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ตำแหน่ง** : ผู้อำนวยการกองแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
โทรศัพท์ 02-312-6300 ต่อ 1182
- ผู้ร่วมโครงการวิจัย** : รองศาสตราจารย์ ดร.วนิดา ดุรงค์ฤทธิชัย
- คุณวุฒิ** : สาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การพยาบาลสาธารณสุข)
มหาวิทยาลัยมหิดล
- ตำแหน่ง** : คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
โทรศัพท์ 02-312-6300 ต่อ 1231
- ผู้ร่วมโครงการวิจัย** : รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา อินทรานุปกรณ์
- คุณวุฒิ** : ดุษฎีบัณฑิต (Phytochemistry)
University of Würzburg, Germany
- ตำแหน่ง** : รองคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
โทรศัพท์ 02-312-6300 ต่อ 1622
- ผู้ร่วมโครงการวิจัย** : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา ทับทิม
- คุณวุฒิ** : เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต (เภสัชวิทยา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ตำแหน่ง** : รองคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
โทรศัพท์ 02-312-6300 ต่อ 1622

แบบสอบถามงานวิจัย เรื่อง

การศึกษาความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาต่อการประกัน
คุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

คำชี้แจงและการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมวิจัย

ข้าพเจ้า อาจารย์สุวรรณี มงคลรุ่งเรือง รองศาสตราจารย์ ดร.วนิดา ดุรงค์ฤทธิชัย รองศาสตราจารย์
ดร.รัตนา อินทรานุปกรณ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริประภา ทับทิม ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการประกัน
คุณภาพมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติให้ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของ
อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียว
เฉลิมพระเกียรติ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของอาจารย์ บุคลากรสาย
สนับสนุนและนักศึกษาในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา 2) เพื่อ
เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของอาจารย์ บุคลากรสาย
สนับสนุนและนักศึกษาต่อความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของลักษณะส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาต่อ
ทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามแบบสอบถาม ซึ่งใช้
เวลาในการตอบประมาณ 15 นาที โดยข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้จะถือเป็นความลับและไม่มีการ
เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ แต่จะนำไปวิเคราะห์ และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น รวมทั้งจะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้
ประโยชน์ในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติต่อไป หากท่านมี
ข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับข้อความในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยยินดีอธิบายให้เข้าใจและท่านมีสิทธิที่จะตอบรับหรือ
ปฏิเสธการให้ข้อมูลได้ทุกขณะตามที่ท่านต้องการ

ข้าพเจ้ารับทราบคำชี้แจงข้างต้นอย่างชัดเจนและเข้าร่วมวิจัย

ลงชื่อ

(.....)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. ท่านสังกัด คณะ (ระบุชื่อคณะ).....
 หน่วยงานบริหารทั่วไป (ระบุชื่อหน่วยงาน).....
3. อายุ ปี
4. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
 อื่นๆ โปรดระบุ
5. ประสบการณ์ในการทำงาน ปี
6. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายใน / ภายนอก
 เคย ครั้ง ไม่เคย
7. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพหรือไม่
 ดำรงตำแหน่งระดับ คณะ (ระบุชื่อกรรมการ)
ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง ปี
 หน่วยงาน (ระบุชื่อกรรมการ)
ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง ปี
 มหาวิทยาลัย (ระบุชื่อกรรมการ)
ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง ปี
 ไม่ได้ดำรงตำแหน่งใดใด (ข้ามไปตอบข้อ 9)
8. จากข้อ 7 ท่านได้รับคำชี้แจงในบทบาทของท่านในคณะกรรมการหรือไม่
 ได้รับการชี้แจง ไม่ได้รับการชี้แจง
9. ในกรณีที่ท่านไม่ได้ดำรงตำแหน่งใดๆ ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมีบทบาทต่องานประกันคุณภาพอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ช่วยสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพ
 ช่วยพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
 ช่วยพัฒนาคุณภาพการวิจัยตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
 ช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
 ช่วยพัฒนาคุณภาพงานศิลปวัฒนธรรมตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
 ช่วยส่งเสริมความรู้ด้านการประกันคุณภาพให้กับเพื่อนร่วมงาน
 ช่วยส่งเสริมงานประกันคุณภาพให้นักศึกษา
 ช่วยเขียนรายงานประเมินตนเอง (SAR)
 ช่วยหาหลักฐานประกอบการจัดทำรายงานประเมินตนเอง
 อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ด้านความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ถูก	ไม่ แน่ใจ	ผิด	รายการ
			1. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่า ผลิตผลของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ
			2. กระบวนการของวงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนา ประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา
			3. การทำงานที่มีประสิทธิภาพควรเริ่มต้นจากการประเมินผลการทำงานที่ผ่านมาทุกครั้ง
			4. ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไร จึงจะประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้
			5. กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนและดำเนินไปได้
			6. ระบบของการประกันคุณภาพ คือ การพัฒนาคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และ การประเมินคุณภาพ
			7. การประกันคุณภาพมี 2 ส่วน คือการประกันคุณภาพโดยคณะวิชา/หน่วยงาน และ การประกันคุณภาพโดยมหาวิทยาลัย
			8. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) กำหนดให้มีการ ประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
			9. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) กำหนด ประเภทของสถาบันอุดมศึกษา ออกเป็น 4 ประเภท
			10. ภาระงานหลักของสถาบันอุดมศึกษามีเพียง 4 งาน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
			11. ตัวบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง กลุ่มของข้อความที่ชี้ให้เห็นถึงข้อมูลที่จะนำไปใช้เพื่อให้ เห็นคุณภาพ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
			12. ตัวบ่งชี้คุณภาพมี 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณและตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ
			13. การกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพในระดับสาขาวิชา/แผนก ต้อง กำหนดให้ครบทุกองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้คุณภาพทุกตัว
			14. อาจารย์ประจำ หมายถึง บุคลากรที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยและระบุหน้าที่ความ รับผิดชอบด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
			15. การประเมินคุณภาพภายนอกจะเน้นการรับรองสถาบัน/คณะวิชา
			16. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นองค์กรอิสระ ที่มีหน้าที่ประเมินคุณภาพการดำเนินงานสถานศึกษา ทุกๆ 5 ปี

ถูก	ไม่ แน่ใจ	ผิด	รายการ
			17. การจัดการความรู้ หมายถึง การเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาคุยในเรื่องที่ระบุในแผนงานของหน่วยงานอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง
			18. การประกันคุณภาพคือการจัดทำรายงานประเมินตนเอง
			19. การทำรายงานประเมินตนเองเป็นการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดไว้โดยรายงานเป็นปีการศึกษาตั้งแต่ 1 มิถุนายน ถึง 31 พฤษภาคมของปีปฏิทินถัดไป
			20. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของทุกคน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป ระดับคณะ วิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไป

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่หรือบ่อยครั้ง
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติบ้าง
ไม่ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นค่อนข้างไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ
ไม่ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเลย

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ ที่สุด	ใช่	ไม่ แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ ที่สุด
1	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพทั่วไปของมหาวิทยาลัย					
2	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย					
3	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานประกันคุณภาพของคณะ/ หน่วยงานของท่าน					
4	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะของคณะวิชา/ หน่วยงานของท่าน					
5	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาคุณภาพในองค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพ					
6	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการของ หน่วยงานของท่าน					
7	คณะวิชา/หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์/ แผนปฏิบัติการให้ทราบโดยทั่วกัน					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ ที่สุด	ใช่	ไม่ แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ ที่สุด
8	คณะวิชา/หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์แผนงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ทราบโดยทั่วกัน					
9	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงาน					
10	คณะวิชา/หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงนโยบายของการประกันคุณภาพ					
11	คณะวิชา/หน่วยงานจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาการประกันคุณภาพ					
12	ท่านมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์งานประกันคุณภาพการศึกษา					
13	ท่านได้รับสิทธิ์ในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม					
14	คณะกรรมการการประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงานของท่านประกอบด้วยผู้แทนจากทุกฝ่าย					
15	ท่านมีส่วนร่วมในการเขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา/หน่วยงาน					
16	ท่านมีส่วนในการวิจารณ์ผลการเขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา/หน่วยงานที่เขียนโดยผู้อื่น					
17	คณะวิชา/หน่วยงานมอบหมายงานในการพัฒนาการจัดการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพอย่างเหมาะสม					
18	คณะวิชา/หน่วยงานมีระบบในการติดตามผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายอย่างเหมาะสม					
19	คณะวิชา/หน่วยงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายใน					
20	ท่านสามารถซักถามปัญหาในการประกันคุณภาพได้หลายช่องทาง					
21	คณะวิชา/หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น/แนวทางในพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนต่อคณะวิชา/หน่วยงาน					
22	ท่านเป็นส่วนหนึ่งของคณะวิชา/หน่วยงานในการอธิบายงานประกันคุณภาพให้นักศึกษาได้ทราบ					

ส่วนที่ 4 บทบาทของทีมผู้บริหารของคณะวิชา / หน่วยงานต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถำมนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถำมนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่หรือบ่อยครั้ง
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความในคำถำมนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติบ้าง
ไม่ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถำมนั้นค่อนข้างไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ
ไม่ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถำมนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเลย

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ที่สุด	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ที่สุด
1	ทีมผู้บริหารให้การสนับสนุนในการกระทำใดที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ					
2	หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาคุณภาพ					
3	ทีมผู้บริหารของท่านมีการอธิบายสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาคุณภาพ					
4	ทีมผู้บริหารของท่านมีการวางแผนในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม					
5	ทีมผู้บริหารของท่านมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา					
6	ทีมผู้บริหารของท่านมีการประกาศ/ชี้แจงแผนงานการประกันคุณภาพอย่างเหมาะสม					
7	ทีมผู้บริหารของท่านมีการแสวงหาข้อมูล/นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานประกันคุณภาพ					
8	ทีมผู้บริหารมักส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้ศึกษาดูงานด้านการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกสถาบัน					
9	ทีมผู้บริหารของท่านมีการให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาในการทำงานประกันคุณภาพของคณะวิชา/หน่วยงาน					
10	ทีมผู้บริหารของท่านมีการมอบหมายงานที่เหมาะสม					
11	ทีมผู้บริหารของท่านมีระบบในการติดตามผลการทำงานที่มอบหมายให้เหมาะสม					
12	ทีมผู้บริหารของท่านมีระบบในการส่งเสริมให้ท่านและทีมงานสามารถทำงานด้านการประกันคุณภาพที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ ที่สุด	ใช่	ไม่ แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ ที่สุด
13	ทีมผู้บริหารของท่านมีการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้					
14	ทีมผู้บริหารของท่านมีการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินการตามประกันคุณภาพอย่างกัลยาณมิตร					
15	ทีมผู้บริหารของท่านมีการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม					
16	ทีมผู้บริหารมีการทำงานที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ					
17	ทีมผู้บริหารของท่านจัดให้มีผู้ให้คำปรึกษาในการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ					
18	ทีมผู้บริหารของท่านจัดให้มีผู้ให้คำปรึกษาในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ					
19	ทีมผู้บริหารของท่านมีระบบในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน					
20	ทีมผู้บริหารของท่านมักมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจในวิสัยทัศน์ของคณะวิชา/หน่วยงาน					
21	ทีมผู้บริหารของท่านให้อำนาจให้ท่านในการตัดสินใจกระทำการเพื่อการพัฒนาคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม					
22	ทีมผู้บริหารของท่านมีการเชิญผู้ให้การช่วยเหลือในการพัฒนาคุณภาพอย่างเหมาะสม					
23	ท่านและผู้บริหารของคณะวิชา/หน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่หรือบ่อยครั้ง
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติบ้าง
ไม่ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นค่อนข้างไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ
ไม่ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเลย

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ที่สุด	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ที่สุด
1	กำหนดแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ชัดเจน นำไปใช้ได้ทันเวลาที่					
2	ความสอดคล้องของแผนการประกันคุณภาพการศึกษา กับแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย					
3	ความเหมาะสมในการประชาสัมพันธ์แผนการประกันคุณภาพการศึกษาต่อบุคลากร					
4	กิจกรรมในการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย					
5	ในแต่ละปีการศึกษามีการส่งเสริมการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพร่วม					
6	ความเหมาะสมในการประชาสัมพันธ์/อธิบายความหมายขององค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพร่วม					
7	ความเหมาะสมของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					
8	ความเหมาะสมในการให้ความรู้ในการสร้างตัวบ่งชี้อัตลักษณ์/ตัวบ่งชี้เฉพาะ					
9	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานประกันคุณภาพเพียงพอต่อการพัฒนาตามตัวบ่งชี้คุณภาพ					
10	การให้ความรู้ในขั้นตอนการประกันคุณภาพมีความหลากหลาย					
11	ความเหมาะสมในการประชุมชี้แจงขั้นตอนตามแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา ก่อนเริ่มดำเนินการ					
12	ระบบและกลไกในการให้ความช่วยเหลือในการอธิบายความหมายของตัวบ่งชี้คุณภาพ					
13	โครงสร้างการบริหารงานของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพตามกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ ที่สุด	ใช่	ไม่ แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ ที่สุด
14	ความเหมาะสมในการมอบหมายงานคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพตามกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพ					
15	ความเหมาะสมในการชี้แจงแนวปฏิบัติที่ดีในตัวบ่งชี้ให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน					
16	กิจกรรมในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน/การบริหารงานทั่วไปตามตัวบ่งชี้คุณภาพ					
17	กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไปในบุคลากรทุกระดับ					
18	ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา					
19	ความเหมาะสมในระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา					
20	ความเหมาะสมในระยะเวลาของการติดตามผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ					
21	ความซ้ำซ้อนของการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับงานอื่นๆ					
22	แผนการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไปมีความชัดเจน เป็นรูปธรรม					
23	ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการประเมินคุณภาพการศึกษา					
24	ความเหมาะสมของระบบ CHE Online ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป					
25	ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของการประกันคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไป					
26	ความชัดเจนของผลการประเมินคุณภาพระดับคณะวิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไปสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
27	ความรวดเร็วในการแจ้งผลการประเมินคุณภาพระดับคณะวิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไป					
28	มีการแจ้งผลการประเมินคุณภาพการศึกษา/การบริหารงานทั่วไประดับมหาวิทยาลัยต่อบุคลากรทุกคน					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ที่สุด	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ที่สุด
29	ความเหมาะสมในแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามผลการประเมินคุณภาพ					
30	ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพมีความรวดเร็ว และนำไปใช้ประโยชน์ได้					
31	มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการให้ความช่วยเหลือคณะวิชา/หน่วยงานบริหารทั่วไปในการประกันคุณภาพการศึกษา					
32	มหาวิทยาลัยมีกิจกรรมในการเชิดชูบุคลากรทุ่มเทในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา					
33	กิจกรรมในการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน					

ส่วนที่ 6 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถาถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถาถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่หรือบ่อยครั้ง
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความในคำถาถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติบ้าง
ไม่ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถาถามนั้นค่อนข้างไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ
ไม่ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถาถามนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเลย

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ที่สุด	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ที่สุด
1	งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ดี					
2	งานประกันคุณภาพเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำ					
3	ท่านมักมุ่งมั่นในการทำงานตามแผนประกันคุณภาพ					
4	ท่านต้องการได้รับการอบรมให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพเพื่อมาปรับปรุงการทำงาน					
5	ท่านมักนำข้อเสนอแนะจากกรรมการประเมินมาปรับปรุงการทำงาน					
6	ท่านมีความภูมิใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมาขอความช่วยเหลือในการประกันคุณภาพการศึกษา					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ ที่สุด	ใช่	ไม่ แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ ที่สุด
7	ท่านเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา					
8	การที่ท่านได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานจะช่วยพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา					
9	การดำเนินการตามระบบของการประกันคุณภาพช่วยให้ท่านได้เพื่อนมากขึ้น					
10	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างหลักฐานเพื่อใช้ในการตรวจสอบ					
11	การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ท่านเป็นคนมีการวางแผนในการทำงาน					
12	งานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ท่านมีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น					
13	งานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ท่านมีการคิดอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอนมากขึ้น					
14	ท่านมีความภูมิใจที่ได้รับเลือกให้เป็นกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ					
15	การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้ท่านมีทักษะในการทำงานมากขึ้น					
16	ท่านพร้อมที่จะทำงานประกันคุณภาพศึกษากับหน่วยงานอื่น					
17	การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องการจับผิดมากกว่าการพัฒนา					
18	ไม่มีความจำเป็นใดๆ ที่เราต้องให้คนอื่นมาประเมินคุณภาพการทำงานของเรา					
19	การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่ทำให้การทำงานช้าลง					
20	ท่านมักจะให้ข้อเสนอแนะในการทำงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเสมอ					

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. สังกัด คณะ (ระบุชื่อคณะ)
- สาขาวิชา (ระบุชื่อสาขาวิชา)
3. อายุปี
4. ชั้นปีที่
5. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา นักศึกษาเคยได้รับการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายใน / ภายนอก เคย ครั้ง ไม่เคย
6. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพหรือไม่
 - ดำรงตำแหน่งระดับ คณะ (ระบุชื่อกรรมการ)
 - ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง ปี
 - มหาวิทยาลัย (ระบุชื่อกรรมการ)
 - ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง ปี
 - ไม่ได้ดำรงตำแหน่งใดใด (ข้ามไปตอบข้อ 8)
7. จากข้อ 6 นักศึกษาได้รับคำชี้แจงในบทบาทของนักศึกษาในคณะกรรมการหรือไม่
 - ได้รับการชี้แจง ไม่ได้รับการชี้แจง
8. ในกรณีที่นักศึกษาไม่ได้ดำรงตำแหน่งใดๆ ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา นักศึกษามีบทบาทต่องานประกันคุณภาพอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ช่วยสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพ
 - ช่วยพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
 - ช่วยพัฒนาคุณภาพการวิจัยตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
 - ช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
 - ช่วยพัฒนาคุณภาพงานศิลปวัฒนธรรมตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
 - ช่วยส่งเสริมความรู้ด้านการประกันคุณภาพให้กับเพื่อนนักศึกษา
 - ช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอน
 - ช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา
 - ช่วยส่งเสริมงานประกันคุณภาพให้นักศึกษา
 - ช่วยให้ข้อมูลเขียนรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย
 - ช่วยหาหลักฐานประกอบการจัดทำรายงานประเมินตนเอง
 - อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ด้านความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ถูก	ไม่ แน่ใจ	ผิด	รายการ
			1. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่า ผลิตผลของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ
			2. กระบวนการของวงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนา ประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา
			3. การทำงานที่มีประสิทธิภาพควรเริ่มต้นจากการประเมินผลการทำงานที่ผ่านมาทุกครั้ง
			4. ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไร จึงจะประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้
			5. กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนและดำเนินไปได้
			6. ระบบของการประกันคุณภาพ คือ การพัฒนาคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และ การประเมินคุณภาพ
			7. การประกันคุณภาพมี 2 ส่วน คือการประกันคุณภาพโดยคณะวิชา/หน่วยงาน และ การประกันคุณภาพโดยมหาวิทยาลัย
			8. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) กำหนดให้ มีการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาและต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
			9. ตัวบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง กลุ่มของข้อความที่ชี้ให้เห็นถึงข้อมูลที่จะนำไปใช้เพื่อให้เห็น คุณภาพ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
			10. การประเมินคุณภาพภายนอกจะเน้นการรับรองสถาบัน/คณะวิชา
			11. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นองค์กรอิสระที่ มีหน้าที่ประเมินคุณภาพการดำเนินงานสถานศึกษาทุกๆ 5 ปี
			12. การประกันคุณภาพคือการจัดทำรายงานประเมินตนเอง
			13. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้ในทุกกิจกรรมของนักศึกษา
			14. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของทุกคน
			15. นักศึกษามีหน้าที่ในการให้ข้อมูลย้อนกลับมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาคุณภาพ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่หรือบ่อยครั้ง
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติบ้าง
ไม่ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นค่อนข้างไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ
ไม่ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเลย

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ที่สุด	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ที่สุด
1	นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนานักศึกษาของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย					
2	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์แผนพัฒนานักศึกษาให้นักศึกษาทราบโดยทั่วกัน					
3	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยมีการให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
4	นักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย					
5	นักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพของคณะวิชา					
6	นักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานประกันคุณภาพของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย					
7	นักศึกษามีความเข้าใจในตัวบ่งชี้คุณภาพของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย					
8	นักศึกษามีความเข้าใจในนโยบายของการประกันคุณภาพของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย					
9	นักศึกษาได้รับสิทธิ์ในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม					
10	นักศึกษามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์งานประกันคุณภาพการศึกษา					
11	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้มีผู้แทนนักศึกษาร่วมเป็นกรรมการคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา					
12	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆให้นักศึกษาเข้าร่วมอย่างหลากหลาย					
13	นักศึกษามีโอกาสในการนำความรู้ความสามารถไปให้บริการชุมชน					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ ที่สุด	ใช่	ไม่ แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ ที่สุด
14	นักศึกษามีโอกาสในการนำความรู้ความสามารถไปทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม					
15	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้นักศึกษาเข้ากิจกรรมพัฒนาตนเอง เช่น ภาวะผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น					
16	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย อย่างเหมาะสม					
17	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณสมบัติตามบัณฑิตอุดมคติไทย					
18	นักศึกษามีโอกาสในการเผยแพร่ความรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้เพื่อนนักศึกษาได้ทราบ					
19	นักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลรายวิชา และอื่นๆ ร่วมกับอาจารย์ผู้สอน					
20	นักศึกษามีส่วนร่วมในการทำงานวิจัยร่วมกับคณะวิชา/มหาวิทยาลัย					
21	นักศึกษามีโอกาสในการนำระบบ PDCA มาใช้ในการเรียนการสอน/กิจกรรมพัฒนานักศึกษา					
22	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยมีช่องทางให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชา					
23	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยแจ้งผลการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษาทราบโดยทั่วกัน					
24	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็น/แนวทางในพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอน					
25	นักศึกษามีโอกาสในการประเมินการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน					
26	ท่านมีส่วนร่วมให้ข้อมูลประกอบการเขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา/มหาวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/มหาวิทยาลัย					
27	ท่านสามารถซักถามปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษาได้หลายช่องทาง					
28	ท่านมีส่วนร่วมให้ข้อมูลประกอบการเขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ที่สุด	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ที่สุด
29	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยได้แจ้งผลการประเมินคุณภาพการศึกษาแต่ละปีให้นักศึกษาได้ทราบโดยทั่วกัน					
30	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยได้แจ้งแผนการพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาให้นักศึกษาทราบ					
31	นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา					
32	นักศึกษามีความเข้าใจในแนวปฏิบัติที่ดีของการพัฒนาตามตัวบ่งชี้คุณภาพ					
33	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้นักศึกษาสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย					
34	นักศึกษามีโอกาสในการร่วมกำหนดโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาในระดับคณะวิชา					
35	นักศึกษามีโอกาสในการร่วมกำหนดโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย					
36	คณะวิชา/มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพกับเครือข่ายต่างๆ เช่น website, e-mail จุลสาร กระดานข่าว การศึกษาดูงาน เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด
ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่หรือบ่อยครั้ง
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติบ้าง
ไม่ใช่	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นค่อนข้างไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ
ไม่ใช่ที่สุด	หมายถึง	ข้อความในคำถามนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติเลย

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ที่สุด	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ที่สุด
1.	งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ดี					
2.	งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องทำ					
3.	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษามีความก้าวหน้าในการเรียน					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ที่สุด	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ที่สุด
4.	นักศึกษาต้องการได้รับการอบรมให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพเพื่อมาปรับปรุงการทำงาน					
5.	นักศึกษาเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในทุกกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา					
6.	การที่นักศึกษาได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นกับเพื่อนจะช่วยพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา					
7.	การดำเนินการตามระบบของการประกันคุณภาพช่วยให้นักศึกษาได้เพื่อนมากขึ้น					
8.	กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีควรรวดเร็วและใช้คนไม่มาก					
9.	การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้งานซ้ำ และสิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ					
10.	การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้นักศึกษาเป็นคนมีการวางแผนในการทำงาน					
11.	งานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้นักศึกษามีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น					
12.	งานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้นักศึกษามีการคิดอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอนมากขึ้น					
13.	ความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษามักเกิดหลังจากการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาเสมอ					
14.	นักศึกษามีความภูมิใจที่ได้รับเลือกให้เป็นกรรมการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา					
15.	การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้นักศึกษามีทักษะในการทำงานมากขึ้น					
16.	นักศึกษาพร้อมที่จะทำงานประกันคุณภาพการศึกษากับคณะวิชา/หน่วยงานอื่น ๆ					
17.	การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องการจับผิดมากกว่าการพัฒนา					
18.	ไม่มีความจำเป็นใดที่เราต้องให้คนอื่นมาประเมินคุณภาพการทำงานของเรา					
19.	การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่ทำให้การทำงานช้าลง					
20.	นักศึกษามักจะให้ข้อเสนอแนะในการเรียน/การทำงานที่ดีกับเพื่อนเสมอ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		ใช่ที่สุด	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่	ไม่ใช่ที่สุด
21.	นักศึกษาพยายามศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและมหาวิทยาลัย					
22.	นักศึกษาพยายามพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางประกันคุณภาพของของคณะและมหาวิทยาลัย					
23.	นักศึกษามักส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการตามมาตรฐานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและมหาวิทยาลัย					
24.	นักศึกษาแนะนำเพื่อนให้ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานของคณะและมหาวิทยาลัยทุกครั้งที่มีโอกาส					
25.	การประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยความจริงใจตามความเป็นจริง เป็นบทบาทหนึ่งของนักศึกษาดำเนินการอยู่เสมอ					
26.	นักศึกษามักให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น ความต้องการของนักศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ภาวะการมีงานทำ เป็นต้น					
27.	นักศึกษามักให้ร่วมมือกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของตนเอง					
28.	นักศึกษาให้ความสำคัญต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา ทั้งที่จัดโดยส่วนกลางและคณะวิชาอย่างพร้อมเพรียง					
29.	การเสนอ / แสดงความคิดเห็นแก่ผู้บริหารอย่างสร้างสรรค์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น webboard สายตรงอธิการบดี ฯลฯ มีส่วนช่วยในการประกันคุณภาพการศึกษา					
30.	นักศึกษาสามารถนำความรู้ด้านการประกันคุณภาพไปใช้ในการดำเนินงานกิจกรรมนักศึกษา เช่น การนำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการจัดกิจกรรม [การวางแผน (Plan) การดำเนินการ (Do) การตรวจสอบ(Check) และการปรับปรุงและพัฒนา(Act)]					

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ

แนวคำถามมี ดังนี้

- 1) ท่านมีบทบาททำอะไรบ้างในกระบวนการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะวิชา/หน่วยงาน
- 2) คณะวิชา/หน่วยงานของท่านมีผลการดำเนินงานประกันคุณภาพในปีการศึกษาเป็นอย่างไรบ้าง
- 3) ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะวิชา/หน่วยงานประสบความสำเร็จ และมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะวิชา/หน่วยงานมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ประสบความสำเร็จ
- 4) ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จ และมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ประสบความสำเร็จ
- 5) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่กำหนดให้คณะวิชาต้องดำเนินการตามตัวบ่งชี้ต่างๆ และตัดสินการมีคุณภาพมากน้อยของคณะ
- 6) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และการตรวจประเมินของคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่มาตรวจคณะวิชาปีละครั้ง
- 7) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพและรายงานที่ต้องส่งในรูปแบบต่างๆ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
- 8) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อผลการประเมินคณะวิชาแต่ละปีของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
- 9) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับระบบการรับรองคุณภาพสถาบันของสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ที่กำหนดให้คณะวิชาต้องมีผลลัพธ์การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่างๆ และใช้ผลลัพธ์เหล่านั้นตัดสินการมีคุณภาพมากน้อยของคณะวิชาและมหาวิทยาลัย
- 10) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อคณะกรรมการตรวจรับรองคุณภาพสถาบันของ สำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และการตรวจประเมินของคณะกรรมการรับรอง

คุณภาพสถาบันของสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ที่มาตรวจมหาวิทยาลัย และคณะวิชา

11) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการจัดทำเอกสารเพื่อรับการตรวจรับรองและรายงานที่ต้องส่งในรูปแบบต่างๆ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับการตรวจจากคณะกรรมการตรวจรับรองคุณภาพของสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

12) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อผลคะแนนการประเมินคณะวิชาของสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

13) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการอบรม/ฟื้นฟูความรู้ให้แก่ผู้ประเมินของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

14) ท่านมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างที่คิดว่าคณะวิชาของท่านมีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างยิ่งเพื่อให้การประกันคุณภาพประสบความสำเร็จในปีการศึกษาต่อไป

15) ท่านมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างที่คิดว่ามหาวิทยาลัย มีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างยิ่งเพื่อให้การประกันคุณภาพ ประสบความสำเร็จในปีการศึกษาต่อไป