

ความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงาน
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล

ปริญญานิพนธ์
ของ
อาภรณ์ ครองกิจการ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ตุลาคม 2547

OPINIONS OF ACADEMIC STAFF TOWARD
QUALITY ASSURANCE MANAGEMENT OF MAHIDOL UNIVERSITY

A THESIS
BY
APORN KRONGKITKARN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education Degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University
October 2004

ความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงาน
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล

ปริญญานิพนธ์
ของ
อาภรณ์ ครองกิจการ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ตุลาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงาน
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ
ของ
อาภรณ์ ครอบงำกิจการ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ตุลาคม 2547

ความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงาน
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล

ปริญญานิพนธ์
ของ
อาภรณ์ ครองกิจการ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ตุลาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

OPINIONS OF ACADEMIC STAFF TOWARD
QUALITY ASSURANCE MANAGEMENT OF MAHIDOL UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
APORN KRONGKITKARN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education Degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University
October 2004

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงาน
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล

ของ
นางสาวอาภรณ์ ครองกิจการ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่ เดือน พ.ศ.2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา วัฒนางณรงค์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคุณ)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวงษ์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ศรีสนิท อินทรมณี)

อาภรณ์ ครองกิจการ. (2547). *ความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล*. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนารงค์
อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคุ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพ ประสบการณ์ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรสายอาจารย์ จำนวน 254 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 54 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรสายอาจารย์ มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้านในระดับปานกลาง
2. บุคลากรสายอาจารย์ชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
3. บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และผู้ที่มีอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ในด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน
4. บุคลากรสายอาจารย์ที่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีในด้านกระบวนการ และด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านทรัพยากรไม่แตกต่างกัน

5. บุคลากรสายอาจารย์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

6. บุคลากรสายอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

7. บุคลากรที่เป็นข้าราชการ สาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัยสายอาจารย์ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการ สาย ก มีความคิดเห็นแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายอาจารย์ ในด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

8. บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการบริหาร และที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการบริหาร มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหารในด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

9. บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา และที่ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

Aporn Krongkitkarn. (2004). *Opinions of Academic Staff toward Quality Assurance Management of Mahidol University*. Master thesis. M.Ed. (Higher Education). Bangkok : Graduate School. Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Asst. Prof. Dr. Achara Wattananarong, Dr. Jaruwan Skulkhu

The purposes of this study were to investigate the opinions of the academic staff on quality assurance management of Mahidol University in three aspects: process, personnel and resource; and to compare the opinions of the academic staff toward quality assurance management of Mahidol University in overall and each aspect classified by gender, age group, field of study, educational level, academic rank, status, experience in administration and experience in participation of quality assurance. The samples were 254 academic staff. The instrument was a five-rating scale questionnaire with 54 questions and open-ended questions. The reliability of the questionnaire was .96. Statistics used to analyze the data were mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and Scheffe's method.

The results of the study were as follows:

1. The academic staff rated quality assurance management in overall and each aspect at a moderate level.
2. There was no significant difference between the opinions of male and female academic staff toward quality assurance management in overall and each aspect.
3. There was a significant difference between the opinions of academic staff who were below 35 years and the ones who were above 55 years toward quality assurance management in overall at the level of .05. When each aspect was considered, it was found that there was a significant difference between the opinions of the academic staff who were below 35 years and 35-44 years and the ones who were above 55 years in the aspect of process at the level of .05, but there was no significant difference in the aspect of resource.
4. There was a significant difference between the opinions of the academic staff who were in health science and the ones who were in science and technology toward quality assurance management in overall at the level of .05. When each aspect was considered, it was found that there was a significant difference between the opinions of the academic staff who were in health science and the ones who were in science and technology in the aspects of process and personnel at the level of .05, but there was no significant difference in the aspects of resource.

5. There was no significant difference between the opinions of the academic staff who have different educational levels toward quality assurance management in overall and each aspect.

6. There was no significant difference between the opinions of the academic staff who have different academic ranks toward quality assurance management in overall and each aspect.

7. There was a significant difference between the opinions of the public academic staff and the university employees toward quality assurance management in overall at the level of .05. When each aspect was considered, it was found that there was a significant between the opinions of the public academic staff and the university employees toward quality assurance management in the aspects of process and personnel at the level of .05, but there was no significant difference in the aspect of resource.

8. There was a significant difference between the opinions of the academic staff who have administration experience and the ones who have no administration experience toward quality assurance management in overall at the level of .05. When each aspect was considered, it was found that there was a significant difference between the opinions of the academic staff who have administration experience and the ones who have no administration experience toward quality assurance management in the aspects of process and personnel at the level of .05, but there was no significant difference in the aspect of resource.

9. There was a significant difference between the opinions of academic staff who have quality assurance experience and the ones who have no quality assurance experience toward quality assurance management in overall at the level of .05. When each aspect was considered, it was found that there was a significant between the opinions of the academic staff who have quality assurance experience and the ones who have no quality assurance experience toward quality assurance management in the aspects of process and personnel at the level of .05, but there was no significant difference in the aspect of resource.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขปรับปรุง ติดตาม และกำกับการทำปริญญานิพนธ์ด้วยความเสียสละอย่างจริงใจ ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างมาก

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์ ซึ่งเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่า และรองศาสตราจารย์ศรีสนิท อินทรมณี ซึ่งเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่าและเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.อรณพ โพธิสุข อาจารย์ประจำแผนกการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ อาจารย์ ดร.ราชนันท์ บุญธิมา อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รองศาสตราจารย์สุธีรา อุ้นตระกูล อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยพร ณ นคร รองผู้อำนวยการสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ รวมทั้งได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยนี้อย่างมาก

ขอกราบขอบพระคุณท่านอธิการบดี ท่านคณบดี และท่านผู้อำนวยการ คณะ สถาบัน ต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการทำวิจัย ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความร่วมมือและประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.วีระพงศ์ ปรัชญานุสัทธิกุล รองอธิการบดี ฝ่ายนโยบายและแผน ซึ่งเป็นอดีตคณบดีคณะเทคนิคการแพทย์ และรองศาสตราจารย์นายแพทย์ จัตรชัย ศรีไชย คณบดีคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้โอกาส สนับสนุน ตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษาในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาวิชาการอุดมศึกษา ภาคพิเศษ รุ่นที่ 7 ที่ให้ความช่วยเหลือตลอดช่วงการศึกษา และเป็นกำลังใจให้แกกันตลอดมา

สุดท้าย ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของบิดา คุณพ่ออำภา ครอบกิจการ ผู้ล่วงลับไปแล้ว และมารดา คุณแม่เพ็ญศรี ครอบกิจการ ที่ได้อบรมสั่งสอน สนับสนุนการศึกษา ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจสำคัญในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ

อาภรณ์ ครอบกิจการ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
สมมุติฐานการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	10
ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	10
จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	12
ความเป็นมาและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	14
แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	18
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา.....	19
การประกันคุณภาพภายใน	20
การประกันคุณภาพภายนอก.....	22
การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา.....	24
ด้านกระบวนการ.....	24
ด้านบุคลากร.....	31
ด้านทรัพยากร.....	32
มหาวิทยาลัยมหิดลกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา.....	34
ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยมหิดล.....	34
ปณิธาน วิสัยทัศน์ และนโยบาย.....	36
การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ มหาวิทยาลัยมหิดล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
การกำหนดประชากร.....	42
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	69
วิธีดำเนินการวิจัย.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	70
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	93

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	104
ภาคผนวก ก...จดหมายเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	106
ภาคผนวก ข...แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนก.....	112
ภาคผนวก ค...หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	124
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	128

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการของ สถาบันอุดมศึกษา.....	26
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาและสถานภาพ.....	43
3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	48
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน.....	50
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลด้านกระบวนการ เป็นรายชื่อ.....	50
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลด้านบุคลากร เป็นรายชื่อ.....	53
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลด้านทรัพยากร เป็นรายชื่อ.....	54
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ.....	55
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ.....	56
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา.....	56
11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร สายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่ง ทางวิชาการ.....	57
13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพ.....	58
14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากร สายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ ทางการบริหาร.....	58
15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทางการประกัน คุณภาพการศึกษา.....	59
16 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ.....	60
17 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ.....	60
18 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	61
19 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	61
20 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา.....	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา เป็นรายคู่	63
22 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลด้านกระบวนการ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา เป็นรายคู่	63
23 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลด้านบุคลากร จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา เป็นรายคู่	64
24 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
25 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ.....	65
26 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพ.....	66
27 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทางการบริหาร.....	66
28 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพ การศึกษา.....	67

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กระบวนการจัดการ.....	33
2 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดล.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โลกยุคปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมากทั้งในระดับระหว่างประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก ทั้งด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เศรษฐกิจ อุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ ปัจจัยที่จะทำให้ประเทศไทยสามารถดำรงอยู่ได้โดยไม่เสียเปรียบในการแข่งขัน คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2545 : 18) ซึ่งคุณภาพทรัพยากรมนุษย์จะดีเพียงไรนั้น ขึ้นอยู่กับการศึกษา เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีทั้งคุณค่าและคุณประโยชน์ กล่าวคือ มีคุณค่าในฐานะความเป็นมนุษย์ โดยเป็นพลเมืองที่ดี มีวินัย มีคุณธรรมและใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีคุณประโยชน์แก่สังคมในฐานะเป็นผู้ผลิต ผู้สร้างสรรค์ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานสร้างสรรค์สังคมให้เจริญก้าวหน้า (วิจิตร จันทรากุล. 2540 : 4) ดังนั้น จึงถือได้ว่าการศึกษาคือปัจจัยที่ 5 ของชีวิตนอกเหนือจากความจำเป็นด้านที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เพราะเป็นปัจจัยที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ด้านของชีวิต (พนม พงษ์ไพบูลย์. 2541 : 11) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในระดับอุดมศึกษานับเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนากำลังคนของประเทศเพราะเป็นแหล่งผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพควบคู่กับการเป็นแหล่งระดม แสวงหา สร้าง และเผยแพร่ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในระดับที่จะสร้างงานและอำนาจงานในระดับสูง และสามารถเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไปได้ (ชุตินันท์ แสงศิริชัย. 2537 : 23-24; สมาคมสถาบันการศึกษาขั้นอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย. 2539 : 1) สถาบันอุดมศึกษาจึงมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพราะเป็นที่รวมของคนระดับมัธยมศึกษาของชาติ เป็นที่ชุมนุมของผู้แสวงหาความรู้และการเรียนรู้อย่างมาก เป็นที่ที่คนใช้เวลาในการศึกษาและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เป็นที่รวมของทรัพยากรทางการศึกษาอันทรงคุณค่า เป็นที่ที่สังคมคาดหวังและพึ่งพิงทางวิชาการ เป็นที่ที่สังคมให้เกียรติยกย่องผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นที่ที่สังคมเชื่อถือในความเป็นกลางและความยุติธรรมในแนวคิด ฯลฯ ความสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาจึงมีบทบาทสูงต่อสังคมและมีเอกลักษณ์เฉพาะในการสร้างศักยภาพของมนุษย์ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2545 : 12-13)

ถึงแม้ว่าสถาบันอุดมศึกษาจะได้รับการคาดหวังจากสังคมดังกล่าวข้างต้นก็ตาม แต่สภาพความเป็นจริงจากผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษา (คือความรู้กับคน) ที่ปรากฏในสังคมเป็นที่กล่าวขานกันในวงกว้างถึงคุณภาพและมาตรฐานของระบบการศึกษาไทยว่าตกอยู่ในสภาวะวิกฤติ ดังที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (2542 : 72) มีพระราชดำรัสว่า “สังคมไทยให้ความสำคัญของการอุดมศึกษา หรือการได้ปริญญามากเกินไป แล้วเหมือนกับระดับอื่นนั้นต่ำต้อย ที่จริงแล้วการศึกษาน่าจะเป็นไปตามศักยภาพเพื่อให้ผู้เรียนสามารถประกอบอาชีพและทำประโยชน์แก่สังคม

หรือว่าอยู่ได้อย่างมีความสุข ... อุดมศึกษานั้นต้องสอนให้รู้จักในวิชาการและรู้รอบในเรื่องทั่วๆ ไป อย่างเราก็อาจจะขาดนักวิชาการในวิชาที่จะสร้างชาติให้เดินไปข้างหน้า เช่นที่กล่าวกันว่า ขาดนักวิชาการด้านวิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ เดียวนี้มีผู้สนใจน้อยลง เพราะวิชาด้านวิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ หรือ Pure Science นั้นเป็นสาขาวิชาที่เรียนไปแล้ว ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจอาจจะได้น้อยกว่าเมื่อเทียบกับวิชาอื่นๆ ที่เรียนง่ายกว่า..." นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการและผู้บริหารประเทศอีกหลายคน เช่น เกษม วัฒนชัย (2544 : 3-7) ประเวศ วะสี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541 : 6) อานันท์ ปันยารชุน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541 : 6) ทักษิณ ชินวัตร (สำนักงานปลัดทบวง-มหาวิทยาลัย. 2544 : 7) จรัส สุวรรณเวลา (2539 : 12-13) ได้ให้ความเห็นไว้อย่างสอดคล้องกันถึงวิกฤตหรือความล้มเหลวของการศึกษาไทย ซึ่งสรุปได้ว่า การศึกษาล้มเหลวเพราะผลิตคนได้ไม่เป็นที่พอใจของฝ่ายที่รับไปทำงาน คุณภาพการศึกษาไม่ได้มาตรฐาน ระบบการศึกษาเป็นระบบที่ไร้ปัญญาทุกระดับ มีโครงสร้างทางการศึกษามาก ครูสอนไปเรื่อยแต่ไม่มีปัญญา ผู้เรียนคิดไม่ค่อยเป็น และยังท่องจำอยู่ มหาวิทยาลัยเน้นเนื้อหาวิชามากกว่าการสร้างวิจรรณญาณและความคิดสร้างสรรค์ บัณฑิตมีความเข้มข้นทางวิชาการต่ำกว่ามาตรฐานสากล ขาดความสามารถในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ด้วยตนเองและขาดคุณลักษณะที่จำเป็นอีกหลายประการ เช่น วิจรรณญาณ การรู้รอบ การรู้จัก เป็นต้น ส่วน สุธรรม แสงประทุม (2544 : 3-6) ให้ความเห็นว่าการอุดมศึกษามีปัญหาหลัก 4 ประการ คือ 1) ปัญหาด้านคุณภาพของการผลิตบัณฑิตและการผลิตคน 2) ปัญหาด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทั้งด้านวิชาการ บุคลากร การเงินงบประมาณที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย 3) การเป็นภาพสะท้อนของความไม่เป็นธรรมทางสังคมของมหาวิทยาลัย 4) ปัญหาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม โดยที่ทัศนะของบุคคลเหล่านี้มีความสอดคล้องกันกับผลงานวิจัยของคณะวิจัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2540 : 138-140) เรื่อง อุดมศึกษาไทย : วิกฤตและทางออก ซึ่งพบว่าคุณภาพบัณฑิตมีปัญหาในด้านความสามารถทางภาษา คุณธรรม จริยธรรม ความรู้ความสามารถในทางวิชาการ การขาดความสามารถในการคิดเชิงสร้างสรรค์ การขาดการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การขาดนิสัยของการใฝ่รู้

เพื่อให้สังคมมีความมั่นใจและเชื่อถือในคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้น ภารกิจหลักทุกประการของอุดมศึกษาพึงอยู่ใต้กำกับของหลักการร่วมพื้นฐาน 3 ประการ คือ การปฏิบัติภารกิจอุดมศึกษาเพื่อการกระจายโอกาสและความเสมอภาค การปฏิบัติภารกิจอุดมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติภารกิจอุดมศึกษาที่มีคุณภาพและความเป็นเลิศ ความมีประสิทธิภาพ ความมีคุณภาพและความเป็นเลิศของอุดมศึกษาจะเป็นกลไกที่กระตุ้นการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เพื่อหลีกเลี่ยงภัยคุกคามและเพื่อฉกฉวยโอกาสจากสภาพแนวโน้มต่างๆ กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาภูมิปัญญาไทยให้ทันและให้นำสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจในประชาคมนานาชาติ การกระจายโอกาสและความเสมอภาคจะแก้ไขสภาพอนารยะของสังคมไทย และทำให้ฐานการผลิตทางเศรษฐกิจในระดับมหชนมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2533 : 13-14) ในขณะที่เดียวกันกับที่ปัจจัยซึ่งเกี่ยวข้องกับ

ระบบการศึกษามีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคม และ เทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันสังคมเรียกร้องให้สถาบันการศึกษาผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ควบคู่ไปกับการให้บริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพ จากกระแสเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ผลักดันให้เกิด การประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อจะยกระดับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาให้มีความทัดเทียมกัน การประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นกลไกที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะ ช่วยให้สถาบันการศึกษาสามารถพัฒนาตนเองได้ตามมาตรฐานที่กำหนดและจัดการศึกษาได้อย่างมี คุณภาพ อันจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของผู้เรียนและที่สำคัญอย่างยิ่งคือ สามารถสร้างความมั่นใจให้ สังคมว่าสถานศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐาน สามารถจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ และคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ครบถ้วนตามที่หลักสูตรกำหนดตามความคาดหวังของสังคม (อุไรรัตน์ จันทคุปต์. 2545 : 1)

การประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นกิจกรรมที่สถาบันการศึกษาทุกแห่งจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อแสดงถึงศักยภาพในระบบจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ มีหลักฐานที่สังคมสามารถประเมินและ ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่กำหนดให้ มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ (สำนักงาน ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2545 : 2)

มหาวิทยาลัยมหิดลตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานในโครงการศึกษาและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ ระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (โครงการนำร่อง) ซึ่งมุ่งเพื่อสรุปรูปแบบการประกันคุณภาพ การศึกษาของคณะวิชาต่างๆ ที่อยู่ในข่ายการศึกษา 5 สาขาวิชา โดยมหาวิทยาลัยมหิดล มี 4 คณะ เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. 2545 : 5) นอกจากนี้ยังมี คณะที่ประสงค์จะขอรับการตรวจสอบจากทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีได้อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาตามโครงการ นำร่องดังกล่าวอีก 3 คณะ 1 สถาบัน ได้แก่ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะ เวชศาสตร์เขตร้อน และสถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ.2545 มหาวิทยาลัยมหิดลได้กำหนดดัชนีบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน คุณภาพขึ้น แล้วให้คณะ/สถาบันต่างๆ ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2544 และ 2545 ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาส ให้แต่ละคณะพัฒนาดัชนีคุณภาพของตนเองได้ด้วย แต่จากการศึกษารายงานการประเมินตนเอง ของคณะ/สถาบันต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า มีความหลากหลายทางความคิดทำให้มีความ เข้าใจในดัชนีและเกณฑ์แตกต่างกัน ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2546 มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้ปรับปรุง แก้ไขดัชนีบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพเพื่อใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2545 จากที่กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่า ถึงแม้มหาวิทยาลัยมหิดลจะมีหลายคณะที่ผ่าน การตรวจสอบจากทบวงฯ แล้วก็ตาม แต่การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมของ

มหาวิทยาลัยยังประสบปัญหาอุปสรรคบางประการที่ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเท่าที่ควร ซึ่งจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ และจากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลประสบปัญหาทั้งในด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร ดังนี้

1. ปัญหาด้านกระบวนการ ได้แก่ การกระจายแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ยังไม่ทั่วถึงทุกระดับ การกำหนดวิธีการที่เหมาะสมต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก บางคณะ/สถาบันยังไม่มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ชัดเจน ขาดหน่วยงานรองรับระบบการประกันคุณภาพ ไม่มีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและคณะ คณะ/สถาบันในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้รับการตรวจสอบจากทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพของแต่ละองค์ประกอบเอง ซึ่งการกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพดังกล่าวนี้ยังไม่ครอบคลุม ไม่ชัดเจน และไม่เป็นระบบ (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2545) การเขียนรายงานการตรวจสอบตนเอง/รายงานการประเมินตนเองของบางหน่วยงานวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนไม่สอดคล้องกับหัวข้อดัชนีบ่งชี้รูปแบบการเขียนรายงานของแต่ละคณะแตกต่างกัน การกำหนดช่วงเวลาที่ยื่นรายงานการตรวจสอบตนเอง/การประเมินตนเองมีความแตกต่างกัน จึงมีการบันทึกข้อมูลแตกต่างกัน การนำไปใช้เพื่อสรุปข้อมูลในภาพรวมของมหาวิทยาลัยจึงทำได้ยากและทำให้เกิดความสับสน (เยาวลักษณ์ สุขชนะ และคณะ. 2546) ตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนดมุ่งเน้นตรวจสอบกระบวนการมากกว่าผลผลิต จึงยังไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของผลผลิตได้อย่างชัดเจน การตรวจสอบผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามุ่งเน้นตรวจสอบจากเอกสารหลักฐานมากกว่าการตรวจสอบคุณภาพของผลผลิตโดยตรง (ฉัตรชัย ศรีไชย. สัมภาษณ์. 2546)

2. ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากร มีภารกิจมากจึงไม่สามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง (คณะเภสัชศาสตร์. 2544) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพของบุคลากรยังไม่ทั่วถึง ผู้รับผิดชอบงานการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ/สถาบันเข้าใจความหมายของดัชนีบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน (เยาวลักษณ์ สุขชนะ. 2546 ; สมจิตร สุขสว่าง. สัมภาษณ์. 2546 ; <http://intranet.mahidol>) บุคลากรมีทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพแตกต่างกัน (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2545) การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องใหม่ จึงต้องใช้เวลาศึกษาและต้องทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกฝ่าย ทุกระดับ มองเห็นความสำคัญในการดำเนินการตามนโยบายและแนวทางที่มหาวิทยาลัยทบวงมหาวิทยาลัย และ สมศ.กำหนด

3. ปัญหาด้านทรัพยากร ได้แก่ เวลาและทรัพยากรมีจำกัด (คณะเภสัชศาสตร์. 2544) ข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ตรงกัน (เยาวลักษณ์ สุขชนะ. 2546) คณะ/มหาวิทยาลัยไม่สามารถสรุปได้ว่าผลที่ได้จากการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา คุ่มค่าหรือไม่ เพียงไร เมื่อเปรียบเทียบกับ

การลงทุนทั้งด้านทรัพยากร (คน งบประมาณ วัสดุ/อุปกรณ์) และเวลา (จักรชัย ศรีไชย. สัมภาษณ์. 2546)

จากสภาพปัญหาของมหาวิทยาลัยมหิดลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย คือ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพ ประสบการณ์ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหาร คณาจารย์ คณะกรรมการที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่จะได้พิจารณานำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ บุคลากรสายอาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหิดลที่ปฏิบัติงานในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 รวม 2,487 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ ได้แก่ ชาย และหญิง

- 2.1.2 อายุ ได้แก่ อายุต่ำกว่า 35 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี และ 55 ปีขึ้นไป
- 2.1.3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 2.1.4 ระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก
- 2.1.5 ตำแหน่งทางวิชาการ ได้แก่ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์
- 2.1.6 สถานภาพ ได้แก่ ข้าราชการ สาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัยสายอาจารย์
- 2.1.7 ประสบการณ์ทางการบริหาร ได้แก่ ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร และ มีประสบการณ์ทางการบริหาร
- 2.1.8 ประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา และไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ ซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอน 27 คณะ/สถาบัน ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี คณะวิทยาศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน สถาบันวิจัยประชากรและสังคม สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท สถาบันวิจัยโภชนาการ สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันอณูชีววิทยาและพันธุศาสตร์ วิทยาลัยราชสุดา วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาลัยศาสนศึกษา วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ วิทยาลัยการจัดการ และบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งได้มีการดำเนินการกำหนดรูปแบบ แนวทาง ตลอดจนดัชนีและเกณฑ์สำหรับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน แต่สำหรับหน่วยงานที่มีได้มีการจัดการเรียนการสอนนั้น ยังอยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนการและกลไกการประกันคุณภาพเพื่อให้เหมาะสม จึงมิได้นำมาใช้ในการวิจัยนี้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันคุณภาพการศึกษา ในการวิจัยนี้ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใดๆ ก็ตามที่มหาวิทยาลัยมหิดลจัดขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สามารถให้การรับประกันได้ว่าผลผลิต (นักศึกษา/บัณฑิต ผลงานวิจัย การบริการวิชาการ) ของสถาบันมีคุณลักษณะตามที่พึงประสงค์

2. ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในการวิจัยนี้ หมายถึง ความคิด ความเข้าใจ และความรู้อีกของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลในด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ ในการวิจัยนี้ หมายถึง การดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ การกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ การประชาสัมพันธ์ การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา การกำหนดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ การดำเนินการตามคู่มือและการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน การตรวจสอบคุณภาพภายใน การประเมินคุณภาพภายใน

2.2 ด้านบุคลากร ในการวิจัยนี้ หมายถึง การบริหารจัดการด้านบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ การเลือกและกำหนดผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา การพัฒนาบุคลากรในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การได้มาซึ่งผู้ตรวจสอบ/ผู้ประเมิน

2.3 ด้านทรัพยากร ในการวิจัยนี้ หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ สถานที่ เวลา วัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือ งบประมาณ แหล่งข้อมูล/ฐานข้อมูล

3. กลุ่มสาขาวิชา ในการวิจัยนี้ หมายถึง ลักษณะของกลุ่มสาขาวิชาที่บุคลากรสายอาจารย์ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3.1 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในการวิจัยนี้ หมายถึง คณะ/สถาบันต่างๆ ในกลุ่มสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์การแพทย์หรือสุขภาพที่มีการดำเนินในมหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี คณะเภสัชศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน คณะสาธารณสุขศาสตร์ สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน คณะสัตวแพทยศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย

3.2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ในการวิจัยนี้ หมายถึง คณะ/สถาบันต่างๆ ในกลุ่มสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีการดำเนินในมหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันอนุชีววิทยาและพันธุศาสตร์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา

3.3 กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในการวิจัยนี้ หมายถึง คณะ/สถาบันต่างๆ ในกลุ่มสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ที่มีการดำเนินในมหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท วิทยาลัยราชสุดา สถาบันวิจัยโภชนาการ วิทยาลัยศาสนศึกษา วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ วิทยาลัยการจัดการ วิทยาลัยนานาชาติ และวิทยาลัยราชสุดา

4. บุคลากรสายอาจารย์ ในการวิจัยนี้ หมายถึง ข้าราชการ สาย ก หรือพนักงานมหาวิทยาลัยสายอาจารย์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งรับผิดชอบด้านการเรียนการสอน และปฏิบัติงานในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2547

5. สถานภาพ ในการวิจัยนี้ หมายถึง สถานภาพของบุคลากรสายอาจารย์ที่ได้รับการบรรจุเข้าปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ ข้าราชการ สาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัยสายอาจารย์

6. ประสบการณ์ทางการบริหาร ในการวิจัยนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร และมีประสบการณ์ทางการบริหาร ซึ่งพิจารณาจากประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งทางการบริหารตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งหรือมากกว่า ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี/ผู้อำนวยการ รองคณบดี/รองผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชา และรองหัวหน้าภาควิชา

7. ประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ในการวิจัยนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา และมีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งพิจารณาจากประสบการณ์ในรูปแบบต่างๆ ที่ทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/อบรม การเป็นกรรมการตรวจสอบ การเป็นกรรมการหรือได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

สมมุติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสายอาจารย์ชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกัน

2. บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกัน

3. บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกัน

4. บุคลากรสายอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกัน

5. บุคลากรสายอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกัน

6. บุคลากรสายอาจารย์ที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ สาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกัน

7. บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการบริหารและไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกัน

8. บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษาและไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.2 จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.3 ความเป็นมาและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.4 แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา
2. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 2.1 การประกันคุณภาพภายใน
 - 2.2 การประกันคุณภาพภายนอก
3. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 3.1 ด้านกระบวนการ
 - 3.2 ด้านบุคลากร
 - 3.3 ด้านทรัพยากร
4. มหาวิทยาลัยมหิดลกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 4.1 ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยมหิดล
 - 4.2 ปณิธาน วิสัยทัศน์ และนโยบาย
 - 4.3 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยมหิดล

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการเอาคำว่า “การประกันคุณภาพ” และ “คุณภาพการศึกษา” มาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ดังนั้นเพื่อให้สามารถเข้าใจถึงความหมายของคำว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” เป็นอย่างดี จึงจำเป็นที่จะต้องทราบถึงความหมายของคำว่า “คุณภาพการศึกษา” และ “การประกันคุณภาพ” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำทั้ง 2 คำนี้หลายท่าน เช่น

อัจฉรา วัฒนานรงค์ (2539 : 7) สรุปไว้ว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง ผลสำเร็จที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่เอื้อให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในเป้าหมายของการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยมาตรฐานการศึกษาที่เหมาะสมรวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม

และตรงตามความต้องการของสังคม ส่วนทบวงมหาวิทยาลัย (2544ก) นิยามว่า คุณภาพการศึกษา คือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบาย การพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาแต่ละสถาบัน และ สมกุล ถาวรกิจ (2543 : 19) กล่าวว่า คุณภาพการศึกษามีลักษณะเฉพาะซึ่งหมายถึง การบ่งชี้ คุณลักษณะที่มีความเป็นเลิศทางด้านต่างๆ ทั้งด้านการบริหารและวิชาการ โดยผ่านกระบวนการผลิต เชิงระบบ ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตตามกรรมวิธีการวัดด้วยเครื่องมือที่มี ประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของสังคม

สำหรับคำว่า “การประกันคุณภาพ” นั้น สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (2540 : 13) กำหนดว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง การประกันว่าโปรแกรมหรือสถาบันดำเนินงานได้ผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ก่อนเป็นการล่วงหน้า หรือการประกันว่าสถาบันดำเนินงานบรรลุตามพันธกิจ (mission) และเป็นไป ตามความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้และผลเสีย (คือนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้สนับสนุน หรือสังคมโดย ส่วนรวม) ขณะที่ ทบวงมหาวิทยาลัย (2541 : 1) ระบุว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือ แนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อประกันว่าคุณภาพของการศึกษาได้รับการรักษาไว้และส่งเสริม เพิ่มพูน และ The International Organization for Standardization ได้นิยามการประกันคุณภาพว่า หมายถึงปฏิบัติการทั้งหมดที่ได้รับการวางแผนเตรียมการและจัดทำอย่างเป็นระบบเพื่อเอื้ออำนวยให้ ผู้ผลิตมีความเชื่อมั่นว่าผลผลิตหรือการบริการของตนได้มาตรฐานตามข้อกำหนดด้านคุณภาพที่ตั้งไว้ (จุฑารัตน์ วิทยาขาว. 2541 : 15 ; อ้างอิงจาก International Organization for Standardization. 1986) และศิริพร ตันติพลูวินัย (2541 : 9) ให้ความหมายไว้ว่า การประกันคุณภาพ คือ กระบวนการนำไปสู่ การประเมินผลการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตร/สาขาวิชา โดยการตั้งมาตรฐานและนำมาตรฐาน ไปสู่การปฏิบัติจริงให้ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า คุณภาพการศึกษา จะมุ่งเน้นที่คุณลักษณะ ส่วนการประกันคุณภาพนั้น จะมุ่งเน้นที่กระบวนการ ซึ่งเมื่อนำทั้งสองคำมารวมกันแล้ว การนิยามก็ จะมุ่งเน้นทั้งคุณลักษณะและกระบวนการ ดังที่ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย เช่น

ทบวงมหาวิทยาลัย ให้นิยามคำว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” ไว้ว่า หมายถึง การมี ระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544 : 24) ส่วนกระทรวง ศึกษาธิการ (สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา. 2541 : 2) ระบุว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใดๆ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าการดำเนินงานของ สถานศึกษาตามพันธกิจที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้นั้น จะให้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพอันพึง ประสงค์ตามความคาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม

อุทุมพร จามรมาน (2541 : 1-2) ให้ความเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในและจากภายนอก แล้วตัดสินตามเกณฑ์ เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับคำ 4 คำ คือ Quality Control, Quality Audit, Quality Accreditation และ Quality Assessment ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$\text{Quality Assurance} = f (\text{Quality Control. Quality Audit. Quality Assessment})$$

วันชัย ศิริชนะ (2541 : 10) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการกระทำกิจกรรมใดที่สะท้อนถึงควมมีคุณภาพ การตรวจสอบเป็นกลไกเพิ่มเติมเพื่อให้สังคมมั่นใจยิ่งขึ้นว่า การดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการทำให้การศึกษามีคุณภาพจะต้องทำอย่างมีระเบียบแบบแผน ในทำนองเดียวกัน ไพบุลย์ เปานิสี (2543 : 16) ก็กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการที่มีแผนและเป็นระบบที่สถาบันการศึกษาดำเนินงานตามแผนและระบบที่กำหนด เพื่อให้ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพมาตรฐาน ประชญา พันธกิจ และจุดมุ่งหมายที่กำหนดและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (ผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้ใช้ นักเรียน/นักศึกษาหรือบัณฑิต) ซึ่งสอดคล้องกับสุวรรณ ศรีจันทร์แสง (2542 : 46) ที่ให้ความเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คือกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันอุดมศึกษานั้น มีระบบคุณภาพและมีระเบียบแบบแผนในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ การกำหนดคุณภาพของงาน การกำหนดมาตรฐาน การกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ การกำหนดเกณฑ์การประเมิน การสร้างระบบกลไกประเมิน การนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพงานขององค์กร ซึ่งหากดำเนินการตามระบบที่วางไว้แล้วจะทำให้เกิดความมั่นใจว่าได้ผลผลิตของการศึกษามีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในขณะที่ อุไรรัตน์ จันทคุปต์ (2545 : 9) ระบุว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การรับประกันคุณภาพของกระบวนการทำงานว่ามีการวางแผนและการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผลผลิตมีคุณภาพมาตรฐานตรงตามที่กำหนดไว้ตลอดเวลา

จากที่กล่าวมานี้ อาจสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใดๆ ก็ตามที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สามารถให้การรับประกันได้ว่าผลผลิตของสถาบันมีคุณลักษณะตามที่พึงประสงค์

1.2 จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

ถึงแม้จะมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มานานอย่างต่อเนื่องนับร้อยปี (วิจิตร ศรีสอาน. 2544 : 52) แต่สำหรับประเทศไทย ถือได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นนวัตกรรมการศึกษาเพราะเป็นเรื่องใหม่ที่ยังมีการจัดทำขึ้น ทำให้บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพยังมีอยู่ไม่มากนัก (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2545 : 2) ดังนั้น เพื่อให้

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาสัมฤทธิ์ผลตามความคาดหวัง นักการศึกษาและ ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีความจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและความสำคัญ ของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งในการสัมมนาเรื่อง การประกันคุณภาพ : กระแสหลักการปฏิรูป อุดมศึกษาไทยที่จัดขึ้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2541 มีข้อสรุปอย่างชัดเจนว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา มีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541 : 1) นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานและนักวิชาการจำนวนมาก ที่กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการประกัน คุณภาพ ดังเช่น สำนักงานสภาพัฒนาการศรัทธา (2540 : 12) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการประกัน คุณภาพ 4 ประการ คือ 1) เพื่อให้อาจารย์พัฒนาตนเอง 2) เพื่อให้มีคุณภาพของงานได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับชุมชน ประเทศ และขยายกว้างออกไปในชุมชนโลก 3) เพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนา ตนเองภายใต้การสนับสนุนช่วยเหลือของสถาบัน มีระดับคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม 4) เพื่อการ พัฒนาระบบการและวิธีทำงานให้ได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนองการสร้างสรรค์คุณภาพคน คุณภาพ งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อนุศักดิ์ สมิตสันต์ (2545 : 4) และ อุทุมพร จามรมาน (2541 : 3) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การประกันคุณภาพมีจุดมุ่งหมายสำคัญ ดังนี้ 1) เพื่อให้หน่วยงานทางการศึกษาได้พัฒนาคุณภาพ ของผลผลิตทางการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้เกี่ยวข้อง 2) เพื่อให้สังคมมั่นใจเกี่ยวกับ ผลผลิต/บริการของหน่วยงานทางการศึกษา 3) เพื่อให้สำนักงบประมาณ จัดสรรงบประมาณได้ถูกต้อง และเหมาะสม 4) เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้สมัครเข้าศึกษาในหน่วยงานทางการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของ บัณฑิต 5) เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ปกครอง ผู้จ้าง รัฐบาลเกี่ยวกับกลไกในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา คณะวิชา ภาควิชา และ 6) เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการจัดการศึกษา แก่ประชาชน โดยเฉพาะการนำเงินภาษีอากรของประชาชนมาใช้

ส่วนทองอินทร์ วงศ์โสธร (2541 : 2) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมาย ตลอดจนข้อดี ข้อเสียของการ ประกันคุณภาพไว้ ดังนี้

จุดมุ่งหมายสำคัญของการประกันคุณภาพ คือ

1. ช่วยสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาการศึกษา
2. สร้างความมั่นใจให้แก่สังคม ไม่ว่าจะอยู่ในประเทศ หรือต่างประเทศเกี่ยวกับ

มาตรฐานการศึกษา

3. ช่วยให้ผู้จัดสรรงบประมาณทำหน้าที่ได้เต็มตามความรับผิดชอบ
4. ให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล

หน่วยจัดสรรงบประมาณ และสถาบันอุดมศึกษาเอง

5. ให้เกิดความชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และความหมายของ

โปรแกรมการศึกษา

6. ก่อให้เกิดมาตรการความรับผิดชอบต่อทรัพยากรที่จัดสรรจากกระเป๋าของประชาชน หรือบุคคลที่ให้ทรัพยากรแก่สถาบันอุดมศึกษา

ข้อดีของการประกันคุณภาพ ได้แก่ เพิ่มคุณภาพการศึกษา เพิ่มความสำคัญของการเรียน การสอน หลักสูตรและรายวิชามีความชัดเจน อาจารย์มีส่วนร่วม นักศึกษามีส่วนร่วม และได้ทรัพยากร เพิ่ม สำหรับข้อเสีย ได้แก่ มีค่าใช้จ่ายมาก ใช้บุคลากรมาก ใช้เวลามาก ใช้เอกสารมาก และยากที่จะ ทำให้เป็นระบบอันหนึ่งอันเดียว

1.3 ความเป็นมาและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพเริ่มมีขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาตั้งแต่หลังสงครามโลก ครั้งที่สอง และเผยแพร่เข้าสู่ประเทศในแถบยุโรปซึ่งเป็นการดำเนินงานในแวดวงธุรกิจอุตสาหกรรม โดยในระยะแรกได้มีการเผยแพร่การนำระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control-QC) และระบบการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) ไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตให้มี คุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งแนวคิดเรื่องการพัฒนามาตรฐานระบบคุณภาพและการประกันคุณภาพมีอิทธิพล สูงต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม องค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ ISO (The International Organization for Standardization) จึงได้เกิดขึ้นโดยการรวมตัวกันระหว่างองค์กรอุตสาหกรรมนานาชาติ โดย มีจุดประสงค์ คือ การพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมโดยพัฒนาตามมาตรฐานของระบบคุณภาพที่สามารถ ใช้ได้กับการค้าทั่วโลก ISO ได้กำหนดมาตรฐานของระบบคุณภาพไว้หลายด้าน ซึ่งมาตรฐานเหล่านี้ ถูกนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายในธุรกิจ/กิจการประเภทอื่นๆ (สำนักนิเทศและพัฒนาตมาตรฐานการศึกษา. 2541 :1; ชลัช จงสืบทพันธ์ และคณะ. 2545 : 14-15)

สำหรับในแวดวงการศึกษานั้น การรักษาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพทางด้านวิชาการ มีมาช้านานตั้งแต่ในอดีต ซึ่งส่วนใหญ่มักเกี่ยวข้องกับวิชาการด้านปรัชญาและศาสนา มีการฝึกอบรม อย่างเข้มงวดและเมื่อพิจารณาเห็นว่ามีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่พอใจแล้ว ก็จัดส่งผู้สำเร็จการศึกษา เหล่านั้นออกไปเผยแพร่ศาสนา โดยผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดรักษามาตรฐาน ได้แก่ ศาสดา พระ นักปรัชญา ศิกษิตอิสลามหรือซีก พรหมณ์ ฤาษี บาทหลวง เป็นต้น (จำเรญรัตน์ เจือจันทร์. 2543 : 23) แต่เมื่อ แนวคิดเรื่องการประกันคุณภาพได้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง อังกฤษซึ่งนับได้ว่าเป็นประเทศแรกที่ริเริ่ม แนวคิดเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพไปใช้ในสถานศึกษาในปี ค.ศ.1988 ต่อมาจึงได้แพร่หลายไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลก (ชลัช จงสืบทพันธ์ และคณะ. 2545 : 15)

สำหรับส่วนประเทศไทย ทบวงมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับ อุดมศึกษามาตั้งแต่มีการก่อตั้งทบวงมหาวิทยาลัย แต่การดำเนินงานดังกล่าวเน้นที่การควบคุมคุณภาพ ของหลักสูตรเป็นสำคัญ โดยยังมีได้มีระบบควบคุมคุณภาพให้ครบทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา จึง มีแนวคิดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาที่พิจารณาครอบคลุมในทุกภารกิจ โดยเริ่มมีการดำเนินการ

อย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ พ.ศ.2537 เมื่อที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยในคราวประชุมระหว่างวันที่ 28-29 ตุลาคม พ.ศ.2537 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้มีการเสนอหลักการแนวทาง และวิธีการในการประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยไทยขึ้นเป็นครั้งแรก และการประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการศึกษาของไทยเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีเหตุปัจจัยหลายประการที่เป็นแรงผลักดัน ดังที่ วันชัย ศิริชนะ (2540 : 111-112) ได้ให้เหตุผลสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทยไว้ 8 ประการ คือ

1. ประเทศไทยยังไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจน ที่ผ่านมาเป็นเพียงการกำกับดูแลก่อนการเปิดดำเนินการเรียนการสอน (Pre-auditing) ระบบการติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการดำเนินงานยังมีน้อยมาก และไม่มีกลไกใดๆ ที่สามารถบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาของสถาบันในระดับอุดมศึกษามีคุณภาพหรือไม่ เพียงใด ซึ่งเป็นการเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวเป็นอย่างยิ่ง
2. สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เริ่มมีความไม่ทัดเทียมกันในคุณภาพการศึกษา แม้เพียงขั้นต่ำ (Minimum Quality) มากขึ้น ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำเสียหายแก่ประเทศชาติโดยรวม เพราะบัณฑิตที่จบการศึกษามีคุณภาพแตกต่างกันมากขึ้น
3. แนวโน้มของการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ มีมากขึ้น จำเป็นต้องมีระบบการควบคุมคุณภาพที่ชัดเจนรองรับ เพื่อประกันความมีคุณภาพของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทั้ง 3 ประเภท คือ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาของเอกชน และสถาบันอุดมศึกษาของต่างประเทศที่เข้ามาดำเนินการในประเทศไทย ซึ่งการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวต้องคำนึงถึงการแข่งขันด้านคุณภาพทั้งภายในประเทศ กับประเทศเพื่อนบ้าน และประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค
4. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมโลกด้านการศึกษา สามารถติดต่อสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายร่วมกับนานาชาติได้
5. การประกันคุณภาพการศึกษาที่ดี เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาตนเองและพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ ของสถาบันอยู่เสมอ
6. แนวโน้มความต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีความรอบรู้ทันสมัยมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีต่างๆ ทั้งจากภาครัฐและเอกชน หากไม่มีการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ย่อมไม่สามารถผลิตบัณฑิตตอบสนองความต้องการของสังคมได้
7. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จะเป็นรากฐานของการพัฒนาองค์ความรู้ในสถาบันอย่างต่อเนื่อง และสร้างความแข็งแกร่งให้สถาบันโดยตรงในระยะยาว ซึ่งส่งผลต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและสร้างความภาคภูมิใจในสถาบัน

8. คุณภาพที่ตัดเทียมกันของแต่ละสถาบัน ส่งผลให้บัณฑิตที่จบการศึกษาออกมามีคุณภาพใกล้เคียงกัน (อย่างน้อยขั้นต่ำ) ทำให้อัตราการเคลื่อนย้ายถ่ายเทบุคลากร หรือปัญหาสมองไหลคลี่คลายลง

สำหรับประเสริฐ จิริยานุกูล (2539 : 1) ให้ความเห็นไว้ว่าสาเหตุสำคัญ 3 ประการ ที่ทำให้ต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา คือ

1. การขยายตัวของอุดมศึกษา มีการเพิ่มจำนวนของสถาบัน สาขาวิชา รูปแบบการศึกษา และเพิ่มจำนวนนักศึกษามากขึ้น จึงเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับคุณภาพผลผลิตของสถาบัน
2. การมีงบประมาณจำกัด แต่รัฐจะต้องลงทุนด้านการศึกษาเพิ่มขึ้น ซึ่งต้องแข่งขันกับความต้องการด้านอื่นๆ เช่น ด้านสาธารณสุข การทหาร ฯลฯ จึงทำให้เกิดการเรียกร้องรับผิดชอบ และได้รับการตรวจสอบจากสังคม (Accountability) ให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อแสดงให้เห็นว่า การเพิ่มการลงทุนด้านการศึกษา มีความชอบธรรมพอที่จะอธิบายผลตอบแทนต่อสังคมได้
3. เป็นช่วงการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่เน้นเทคโนโลยี การพัฒนาเศรษฐกิจ จึงมีความต้องการทรัพยากรที่มีคุณภาพ ในตัวระบบการศึกษายังมีลักษณะของความเป็นสากล จึงมีการขยายและเคลื่อนย้ายบุคลากรทางการศึกษาไปทั่วโลก รวมทั้งความต้องการแรงงานในระหว่างประเทศ ทำให้เกิดความต้องการด้านมาตรฐานทางวิชาการและวิชาชีพเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาและการจ้างงาน

ส่วนไพบูลย์ เปาณิล (2543 :4-6) ได้สรุปถึงความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. วิกฤตการณ์ด้านคุณภาพการศึกษาในทุกะดับของประเทศไทย
2. การเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกในยุคสารสนเทศ ก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงในทุกหน่วยงานในองค์กรหรือสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือให้บริการ มาตรฐานด้านคุณภาพจึงเป็นดัชนีบ่งชี้ให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้ในสิ่งที่ทำให้เกิดความมั่นใจคุณภาพ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาใดที่ขาดการประกันคุณภาพ เชื่อได้ว่าในอนาคตจะมีผู้เลือกเข้าศึกษาน้อยลง หรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากสังคม
3. ความหลากหลายของสถาบันการศึกษา ซึ่งเปิดสอนในโปรแกรมวิชาเดียวกัน แต่ยังขาดการรับรองว่ามีมาตรฐานด้านคุณภาพ ก่อให้เกิดปัญหาการเทียบโอนและขาดการยอมรับในระดับสากล
4. สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยส่วนใหญ่ ต้องใช้งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลซึ่งเป็นภาษีอากรของประชาชน การประกันคุณภาพทำให้สังคมยอมรับว่าสถาบันนั้นๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้

5. การประกันคุณภาพเป็นมาตรการที่กำกับให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาคุณภาพ การศึกษาในทุกๆ องค์ประกอบทั้งทางด้านหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน การวัดและ ประเมินผล ครูอาจารย์และบุคลากรทุกฝ่าย แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ งบประมาณ รวมทั้งระบบ บริหาร และการจัดการของสถาบันให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ มีเกณฑ์ประเมินและ ตัวบ่งชี้ที่สามารถตรวจสอบได้

6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2542 (ส่วนงานราชกิจจานุเบกษา. 2542 : 14) ได้กำหนดในหมวด 6 มาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47-51 ระบุถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่สถานศึกษา ทุกระดับจะต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถตรวจสอบได้จากองค์กรภายนอก ภายในระยะเวลา 5 ปี

และอดุลย์ วิริยะเวชกุล (2544 : 9-14) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการ ประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสรุปเหตุผลสำคัญได้ 5 ประการ คือ 1) หน้าที่และความรับผิดชอบของ มหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาที่พึงมีกับลูกค้า 2) บทบาทและหน้าที่ด้านวิชาชีพ 3) ความจำเป็นเพื่อ การแข่งขัน 4) เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสถาบัน 5) เป็นหน้าที่ตามหลักวิธีการปกครองที่ดี

จากที่กล่าวมานี้ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาขึ้นภายในสถาบันเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของสถาบันว่า สามารถผลิตผลผลิต (บัณฑิต งานวิจัย และการบริการทางวิชาการ) ที่มีคุณภาพออกสู่สังคม

และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน ดังนั้น เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับ อุดมศึกษาขึ้น โดยกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบนพื้นฐานของเสรีภาพ และมีการดำเนินการโครงการศึกษาและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของ ทบวงมหาวิทยาลัย (โครงการนำร่อง) ขึ้นเพื่อสรุปรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา ต่างๆ ภายใต้โครงการ ซึ่งมีสาขาวิชาที่อยู่ในข่ายการศึกษาทั้งสิ้น 5 สาขาวิชา ได้แก่ แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ครุศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ โดยพิจารณาจากคณะวิชาในสาขาที่มี ความพร้อมและสมัครใจจะเข้าร่วมโครงการจำนวนสาขาวิชาละ 4-5 คณะ (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. 2545 : 5) ในปีเดียวกันนี้ คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ ได้ประกาศนโยบายและแนวทาง ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

ในปี พ.ศ.2542 มีการออกพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ขึ้นเป็นครั้งแรก ซึ่งสาระสำคัญของพระราชบัญญัติในหมวด 6 มาตรา 47 จนถึงมาตรา 51 ได้กล่าวถึงมาตรฐานและ การประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกัน

คุณภาพภายนอก โดยกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ.2543 จึงมีมติเห็นชอบด้วยกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย ตามองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ ในปี พ.ศ.2543 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) ขึ้นเพื่อทำหน้าที่พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก กำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก เสนอรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปี ต่อรัฐบาล รวมทั้งเผยแพร่สู่สาธารณชน (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2546 : 11)

1.4 แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา

อมรวิรัช นาคทรพรพ (2543 : 35-69) เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสรุปได้ว่า 1) การประกันคุณภาพ พึงสะท้อนหลักการและเป้าหมายที่พึงประสงค์ของการพัฒนาอุดมศึกษาไทยในอนาคตด้วยหัวใจของระบบการประกันคุณภาพที่ดี คือ การใช้ระบบและวัฒนธรรมในการเรียนรู้และตรวจสอบการทำงานของตนเองเพื่อผู้อื่นอยู่เสมอ ที่จะนำไปสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้ที่ปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำข่าวสารไปทั่วองค์กรอย่างทั่วถึง พร้อมกับการมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานทุกๆ ด้านแบบมีอาชีพที่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน 2) ระบบประกันคุณภาพพึงมีกลไกรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกสถาบันอย่างจริงจัง เพื่อนำความคิดเห็นและข้อมูลจากทุกฝ่ายที่เข้ามามีส่วนร่วมมาใช้ในการกำกับแนวทาง การประกันคุณภาพของสถาบันอีกทีหนึ่ง 3) สถาบันอุดมศึกษาพึงมีอิสระในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของตนเอง ขณะเดียวกันก็พึงให้อิสระแก่หน่วยงานในการดำเนินงานประกันคุณภาพตามเงื่อนไขปัจจัยเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เป็นไปตามหลักการและจารีตของควมมีอิสระและเสรีภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งแนวคิดดังกล่าวคล้ายคลึงกับที่ ศุภางค์ศรี เกติวงศ์ (2543 : 7-8) เสนอ คือ 1) การเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา 2) การใช้สถานศึกษาเป็นฐานในการบริหารจัดการ 3) การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ 4) การกระจายอำนาจทางการศึกษา 5) การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

และจากการวิจัยของไพบูลย์ เปาณิล (2543 : 48) ที่ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ 7 ระบบ ได้สรุปหลักการสำคัญที่นำมาใช้ในระบบประกันคุณภาพที่มีความสอดคล้องกันไว้ดังนี้

1. ทุกประเทศจะเน้นเรื่องความสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) อย่างโปร่งใส ทุกขั้นตอนโดยองค์กรที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันเอง กลุ่มเพื่อน สมาคมวิชาชีพหรือองค์กรควบคุมมาตรฐานของรัฐ

2. ทุกประเทศตระหนักและให้ความสำคัญต่อความมีอิสระ (Autonomy) ของสถาบันอุดมศึกษาและเสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) ของคณาจารย์
3. ทุกประเทศเน้นความสำคัญในการมีหน่วยงานกลางหรือหน่วยประสานงานระดับชาติ ซึ่งจะทำหน้าที่ส่งเสริมและประสานงานมากกว่าการกำกับควบคุม
4. กิจกรรมการศึกษาตนเอง (Self Study) เป็นหัวใจสำคัญในการประกันคุณภาพ และจะมีองค์กรรับผิดชอบการประกันคุณภาพในสถาบัน
5. ทุกประเทศให้ความสำคัญต่อข้อมูลและการใช้ข้อมูล เช่น การใช้ค่าสถิติ รวมทั้งการกำหนดเกณฑ์ต่าง และสมรรถภาพที่พึงประสงค์
6. การประกันคุณภาพ เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการพัฒนาระบบประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยาวนานต่อไป ไม่ใช่จุดหมายปลายทางของคุณภาพ
7. ขั้นตอนการประกันคุณภาพจะเน้นขั้นตอนสำคัญ 3 ประการ คือ
 - 7.1 การศึกษาตนเอง (Self Study) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
 - 7.2 การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) ประกอบด้วย การตรวจสอบภายใน และการตรวจสอบภายนอก
 - 7.3 การประเมินคุณภาพและการรับรองคุณภาพ

ซึ่งสอดคล้องกับที่สมกุล ถาวรกิจ (2543) สรุปไว้ว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา จะยังคงยึดถือหลักการของการให้เสรีภาพและอิสรภาพในการพัฒนาความคิดและการปฏิบัติแก่สถาบันอุดมศึกษา คือ มีเสรีภาพทางวิชาการและความมีอิสระในการกำหนดแนวทางในการบริการและดำเนินการใดๆ ทางวิชาการเพื่อควมมีคุณภาพในสถาบันอย่างเต็มที่ ซึ่งตรงกับหลักการที่ทบวงฯกำหนดไว้ คือ ให้เสรีภาพทางวิชาการ และความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน แต่ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากภายนอก ซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2546 : 12)

โดยสรุปคือ การประกันคุณภาพการศึกษานั้นจะต้องดำเนินการโดยอยู่บนพื้นฐานของการตรวจสอบได้ ความมีอิสระ มีเสรีภาพทางวิชาการ การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการศึกษา อันจะนำไปสู่การกำหนดทิศทางและแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกเป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. 2541 : 5-6; ชลัช จงสีพันธ์ และคณะ. 2545 : 19-23)

2.1 การประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กิจกรรมควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การกำหนดให้มีระบบ และกลไกในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนให้มั่นใจว่าคณะวิชา/สถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานจากภายนอก ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้ให้แนวทางในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา การควบคุมคุณภาพการศึกษาเป็นการจัดให้มีระบบ และกลไกในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพ เพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีวัดคุณภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 สร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพทั้งในระดับคณะและสถาบัน โดยยึดปรัชญาหรือปณิธานของสถาบันนั้น รวมถึงองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดเป็นแนวทางในการจัดทำระบบกลไก

1.2 การพัฒนาระบบคุณภาพ สถาบันการศึกษาสามารถเลือกที่จะพัฒนาระบบคุณภาพของตนเองหรือพิจารณาเลือกใช้ระบบคุณภาพสากลที่มีการใช้กันอย่างแพร่หลายอยู่แล้ว

1.3 กำหนดองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ไม่ว่าสถาบันอุดมศึกษาจะเลือกระบบคุณภาพใด จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้น การควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาและดัชนีคุณภาพที่สถาบันกำหนดจะต้องสอดคล้องกับองค์ประกอบหลักที่คณะกรรมการทบวงมหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 2/254 เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2541 และคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 มีมติเห็นชอบกับองค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ดังต่อไปนี้

1.3.1 องค์ประกอบที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนด ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบันและมีแผนดำเนินการที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.3.2 องค์ประกอบที่ 2 : การเรียนการสอน สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความพร้อมเกี่ยวกับหลักสูตร อาจารย์ กระบวนการเรียนการสอน นักศึกษา และปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

1.3.3 องค์ประกอบที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดแผนงานและโครงการในการพัฒนานิสิตนักศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเจริญงอกงามในด้านต่างๆ นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

1.3.4 องค์ประกอบที่ 4 : การวิจัย สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดนโยบายและแผนงานในการสนับสนุนและส่งเสริมงานวิจัยเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอนและการพัฒนาประเทศ

1.3.5 องค์ประกอบที่ 5 : การบริการทางวิชาการแก่สังคม สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์ แผนงาน และการดำเนินงานเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

1.3.6 องค์ประกอบที่ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้

1.3.7 องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและจัดการ สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดวางระบบการบริหารที่มีความคล่องตัว มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนระบบ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ในการบริหารมาใช้ มีโครงสร้างและระบบที่สนับสนุนภารกิจหลัก ได้แก่ การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพ

1.3.8 องค์ประกอบที่ 8 : การเงินและงบประมาณ สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดระบบทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบัน มีการจัดสรรงบประมาณ ประเมินผลการใช้งบประมาณ และตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างเป็นระบบ

1.3.9 องค์ประกอบที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดระบบประกันคุณภาพที่เอื้ออำนวยต่อการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก

2. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นกระบวนการหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และเพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการหาทางปรับปรุงแก้ไข การตรวจสอบคุณภาพการศึกษามีแนวทางดังนี้ คณะวิชา/สถาบัน/ทบวงมหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเพื่อทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ว่าคณะวิชา/สถาบัน มีระบบและกลไกกำกับควบคุมคุณภาพ ตลอดจนได้นำระบบและกลไกดังกล่าวไปดำเนินการและปรากฏผลการดำเนินการเป็นที่ประจักษ์ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพ แต่ทั้งนี้จะเน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคณะวิชา/สถาบันกับดัชนีบ่งชี้คุณภาพในองค์ประกอบของคุณภาพว่า การดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดมากน้อยเพียงไร โดยจัดเป็นระดับของการบรรลุเป้าหมาย

2.2 การประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การดำเนินการตามระบบควบคุมคุณภาพภายใน พร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานภายนอกที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินคุณภาพภายนอกคือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. เพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ โดยการประเมินคุณภาพภายนอกนั้น ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยม ขั้นตอนระหว่างการตรวจเยี่ยม และขั้นตอนหลังการตรวจเยี่ยม ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด (อุทุมพร จามรมาน. 2544) ดังนี้

1. ขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกต้องรวบรวมข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเองของสถาบันอุดมศึกษา แล้วนำมาศึกษาวิเคราะห์ และกำหนดขอบเขตการประเมินภายนอก แล้วกำหนดวันตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา
2. ขั้นตอนระหว่างการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกเข้าพบผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตรวจเยี่ยม พร้อมทั้งสร้างความคุ้นเคย สังเกต สัมภาษณ์ และ/หรือดูเอกสารต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งการตรวจเยี่ยมนี้จะต้องดำเนินการในลักษณะกัลยาณมิตร เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้และนำเสนอผลการตรวจเยี่ยมต่อสถาบันอุดมศึกษา
3. ขั้นตอนหลังการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกต้องเขียนรายงานการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา และส่งให้สถาบันอุดมศึกษาตรวจสอบและโต้แย้ง ตลอดจนมีการปรับปรุง แก้ไข รายงานที่สมบูรณ์ก่อนที่ สมศ. จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน

ทั้งนี้ สมศ. ได้กำหนดหลักการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาไว้ 6 ประการ ดังนี้ (ปิยพร ณ นคร. 2545)

1. พัฒนามาตรฐานอุดมศึกษาสู่ระดับสากล
2. พัฒนาคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
3. คำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาตามที่กำหนดใน พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542
4. คำนึงถึงเอกลักษณ์ ปรัชญา ปณิธาน พันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีความหลากหลายและแตกต่างกัน
5. สนับสนุนและส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับระบบประเมินคุณภาพภายนอก
6. ดำเนินการประเมินคุณภาพแบบกัลยาณมิตร เที่ยงตรง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเน้นการมีส่วนร่วม

สมศ. ดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยกำหนดให้ใช้ตัวบ่งชี้ในการประเมิน 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2546) ได้แก่

1. มาตรฐานที่ 1 : มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละของการได้งานภายใน 1 ปี ระดับความพอใจของผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตสำรวจภายใน 1 ปี จำนวนบทความจากวิทยานิพนธ์หรือเทียบเท่าของนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่ตีพิมพ์ในวารสารที่มีผู้ประเมินอิสระต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกหรือเทียบเท่าทั้งหมด จำนวนบทความจากวิทยานิพนธ์หรือเทียบเท่าของนักศึกษานิพนธ์โทที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโทหรือเทียบเท่าทั้งหมด

2. มาตรฐานที่ 2 : มาตรฐานด้านการเรียนรู้ ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ มีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ความเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ จำนวนกิจกรรม/โครงการของงานกิจกรรมนักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด และมีการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้

3. มาตรฐานที่ 3 : มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ งบประมาณดำเนินการจริงต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนต่อจำนวนนักศึกษา และค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลา และ/หรือค่าใช้จ่ายของหนังสือ/วารสาร/ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ ต่อนักศึกษา

4. มาตรฐานที่ 4 : มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่และงานสร้างสรรค์ที่ประเมินโดยผู้ประเมินอิสระต่อจำนวนอาจารย์ประจำทุกระดับ จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ และจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยในสถาบันต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ

5. มาตรฐานที่ 5 : มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน จำนวนการเป็นกรรมการวิชาการ/วิชาชีพ/กรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบันต่ออาจารย์ทั้งหมด

6. มาตรฐานที่ 6 : มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ คือ จำนวนกิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการพัฒนาและสร้างมาตรฐานศิลปวัฒนธรรม

7. มาตรฐานที่ 7 : มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรทุกประเภทต้องบดำเนินการทั้งหมด ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการต้องบดำเนินการทั้งหมด หรือจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อบุคลากรในการบริหารจัดการ (ไม่รวมเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการหอพัก โรงพยาบาล ฯลฯ) ร้อยละ

ของค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการของส่วนกลางต้องบดบังการทั้งหมด (ไม่รวมเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการหอพัก โรงพยาบาล ฯลฯ) ค่าเสื่อมราคาต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องบดบังการ

8. มาตรฐานที่ 8 : มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ มีระบบ กลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน

3. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน เช่น การใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 การนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง เป็นต้น จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ สามารถสรุปได้ว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอาจแบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านกระบวนการ

อุทุมพร (ทองอุไร) จามรมาน (2543) ได้เสนอว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ควรมีขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรภายในมีความเข้าใจตรงกันว่าการประกันคุณภาพการศึกษาคืออะไร ทำไมต้องมีการประกันคุณภาพ และถ้ามีจะมีเกิดผลดี/ผลเสียอะไรบ้าง
2. จัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
3. กำหนดดัชนีตรวจสอบและเกณฑ์
4. จัดประชุมระดมสมองเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง-วิธีเสริม จุดอ่อน-วิธีแก้ไข และจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง พร้อมทั้งจัดเตรียมหลักฐาน
5. ตรวจสอบคุณภาพภายใน
6. ให้ข้อมูลย้อนกลับสู่ผู้เกี่ยวข้องกับการะงาน เพื่อการแก้ไขปรับปรุง
7. ดำเนินการซ้ำ ตั้งแต่ข้อ 4 เป็นต้นมา จนได้ผลการประกันคุณภาพในระดับที่พอใจแล้วแจ้งให้มีการประกันคุณภาพจากภายนอก

จากการศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ที่มีการใช้ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพแตกต่างกัน ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ใช้ยุทธศาสตร์การศึกษาและประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้ยุทธศาสตร์การใช้ข้อมูลสารสนเทศและดัชนีบ่งชี้ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ใช้ยุทธศาสตร์การใช้เพื่อนร่วมวิชาชีพจากภายนอกมาร่วมประเมิน ปรากฏว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการของแต่ละสถาบัน มีขั้นตอนต่างๆ ตามตาราง 1 ดังนี้ (อมรวิรัช นาคกรทรพร และคณะ. 2544)

ตาราง 1 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการของสถาบันอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
วิเคราะห์สถานการณ์ โดยใช้ SWOT Analysis	แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อ - กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ - กำหนดปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา - พัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพปัจจัยหรือองค์ประกอบ	เตรียมระบบและบุคลากรรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา โดย - กำหนดผู้รับผิดชอบ - เตรียมความพร้อมของบุคลากร - ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน	นำเสนอหลักการต่อที่ประชุม คณบดีให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	ตั้งคณะทำงานรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
กำหนดนโยบายคุณภาพของสถาบัน	จัดทำคู่มือแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา	จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา	ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา สัมมนาเพื่อเผยแพร่หลักการแนวคิดแก่ประชาคม	จัดทำแผนการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา
จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ	จัดประชุม สัมมนาแก่ผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการเพื่อสร้างความเข้าใจ ระดมความคิดเห็น	ดำเนินงานตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา โดย - จัดทำ SSR ของสาขาวิชาและสำนัก - ทบทวนคู่มือการประกันคุณภาพ		สร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

ตาราง 1 (ต่อ)

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
พิจารณาเครื่องมือในการจัดทำระบบคุณภาพ	ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา	- การปรับปรุงองค์ประกอบเพื่อใช้ในการทำรายงานการศึกษาตนเอง - การปรับรูปแบบรายงานการศึกษาตนเอง - การพัฒนาองค์ประกอบและดัชนีที่เน้นเอกลักษณ์ของระบบการศึกษาทางไกล	แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย และส่งเสริมให้คณะดำเนินการในระดับคณะ จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบ	กำหนดรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา
วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ	แต่งตั้งหน่วยงานรองรับด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน และสำนัก			กำหนดกลไกการดำเนินงาน
พิจารณาปัจจัยปัจจัยการประเมินคุณภาพการศึกษา	กำหนดวันที่เริ่มปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา		กำหนดองค์ประกอบ/ดัชนีที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา	จัดทำองค์ประกอบ ดัชนีชี้วัดคุณภาพและนิยามศัพท์ต่างๆ โดยผ่านการประชาพิจารณ์

ตาราง 1 (ต่อ)

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กำหนดแผนกลยุทธ์ กิจกรรมสนับสนุน : การฝึก อบรมด้านระบบคุณภาพ, สร้างความเข้าใจกับผู้บริหาร การทบทวนของฝ่ายบริหาร เพื่อติดตาม กำกับ ดูแลให้ ระบบคุณภาพเป็นไปตาม นโยบาย	กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ ขั้นสูง และ เงื่อนไขเวลาที่ต้องการบรรลุ ดำเนินการควบคุมคุณภาพตาม แนวทางที่กำหนด ระบุดัชนีบ่งชี้คุณภาพ พัฒนาระบบเครือข่ายของ ฐานข้อมูลกลางและระบบรายงาน พัฒนาระบบการตรวจสอบและ ประเมินผลการดำเนินการของคณะ สถาบัน สำนัก ดำเนินการตรวจสอบระบบควบคุม คุณภาพและติดตามประเมิน คุณภาพ		กำหนดแนวทางปฏิบัติในการ ควบคุมคุณภาพ การเก็บข้อมูลและพัฒนาระบบ ฐานข้อมูลตามดัชนีบ่งชี้ คุณภาพ การนำเสนอรายงานการศึกษา ตนเอง/การประเมินตนเองของ คณะต่างๆ การตรวจสอบ/ตรวจประเมิน ภายใน การจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ การศึกษาระดับมหาวิทยาลัย	จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษา ชี้แจงการใช้คู่มือกับบุคลากร ดำเนินงานตามแผนและ ติดตามการดำเนินงาน จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง ของทุกภาควิชา

ตาราง 1 (ต่อ)

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
			การส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การเตรียมการตรวจสอบและ ประเมินจากหน่วยงาน ภายนอก	ตรวจสอบคุณภาพภายในระดับ ภาควิชา จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง ระดับคณะ ขอรับการตรวจสอบภายนอก ปรับปรุงและดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อการประเมิน คุณภาพ

สวณไพบูลย์ เปานิล (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษาสถาบันราชภัฏ โดยได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เรียกว่า บันได 5 ขั้น สู่การประกันคุณภาพการศึกษาราชภัฏ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 1) ขั้นเตรียมการ : ประกาศนโยบายคุณภาพ จัดตั้งหน่วยงาน ตั้งคณะกรรมการ
- 2) ขั้นพัฒนาเครื่องมือ : สร้างความเข้าใจระบบประกันคุณภาพร่วมกัน สร้างความกระจ่ายชัดด้านระบบ องค์ประกอบและกลไกคุณภาพ กำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน กำหนดแผนปฏิบัติการ
- 3) ขั้นการควบคุมคุณภาพ : การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ การพัฒนาองค์กรตามปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ การทำรายงานการศึกษาตนเอง
- 4) ขั้นการตรวจสอบคุณภาพ : การตรวจสอบจากกลุ่มเพื่อน การตรวจสอบจากกรรมการประกันคุณภาพในสถาบัน การเปรียบเทียบกับเพื่อนต่างสถาบัน
- 5) ขั้นการประเมินคุณภาพ : ประเมินระบบ/ผลสัมฤทธิ์/ความพอใจของปัจจัยนำเข้า โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพนอกสถาบัน/คณะกรรมการองค์กรวิชาชีพ/สำนักงานรับรองมาตรฐานสากล/สมศ. พบว่า

ในขั้นตอนที่ 1-4 ต้องมีการประชาสัมพันธ์ เสริมแรง และประเมินผลเป็นระยะ

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว สรุปเป็นหลักการได้ว่าการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาด้านกระบวนการ มีขั้นตอนสำคัญๆ 8 ขั้นตอน ได้แก่

1. การกำหนดผู้รับผิดชอบ ซึ่งอาจเป็นการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษา หรือการมอบหมาย/กำหนดหน่วยงานที่มีอยู่เดิมให้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ หรือการตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นรับผิดชอบโดยตรง
2. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากร และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
3. การกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ
4. การกำหนดองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพ หรืออาจเรียกชื่อต่างๆ กันไป เช่น ดัชนี หรือดัชนีชี้วัด (Index, Indices) หรือตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้ (Indicator)
5. การจัดทำคู่มือคุณภาพ หรือคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งแต่ละสถาบันเรียกแตกต่างกันไป เช่น สถาบันที่นำเอา ISO เข้ามาใช้ในระบบประกันคุณภาพการศึกษาจะเรียกว่า คู่มือคุณภาพ ซึ่งหมายถึง ข้อกำหนดของคุณภาพที่จะให้สถาบันการศึกษาจัดการเรื่องต่างๆ ตามข้อกำหนดในมาตรฐาน 20 ข้อของ ISO โดยระบุกิจกรรมหรือการจัดการอย่างชัดเจน สำหรับสถาบันที่มีได้ใช้ ISO มักจะจัดทำเป็นคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดทำคู่มือ 2 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา และคู่มือ 3 การศึกษาตนเองและการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2543) ส่วนมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งระบุให้เห็นถึงระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาและการประเมินตนเอง เกณฑ์การประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

2544) อย่างไรก็ตาม การจัดทำคู่มือต่างๆ เหล่านี้ มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือแม่บทของดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

6. การดำเนินงานตามคู่มือคุณภาพและการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งในขั้นตอนนี้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องดำเนินงานตามคู่มือที่สถาบันจัดทำขึ้น และมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน หรือที่เรียกกันว่า รายงานการศึกษาตนเอง/รายงานการประเมินตนเอง โดยสาระสำคัญของการจัดทำรายงานจะกล่าวถึง บริบทของสถาบัน ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่กำหนด การวิเคราะห์จุดแข็ง/จุดอ่อนของสถาบัน และรายการเอกสารหลักฐานอ้างอิง (วารินทร์ สิ้นสูงสูด. 2542)

7. การตรวจสอบคุณภาพภายใน เพื่อตรวจสอบว่ามีการปฏิบัติงานจริงตามที่ระบุ และมีหลักฐานที่แสดงการปฏิบัติงานดังกล่าว

8. การประเมินคุณภาพภายใน เพื่อประเมินว่าสถาบันปฏิบัติงานในระดับดีมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด และมีหลักฐานแสดงการปฏิบัติงานดังกล่าว

3.2 ด้านบุคลากร

เนื่องจากบุคลากรจะต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานต่างๆ ขั้นตอนของกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ในองค์กร ดังนั้น บุคลากร จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งในการที่จะทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่างๆ สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว ดังปรากฏในงานวิจัย เช่น สุวิมล ราชชนนบริบาล (2541) ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และพบว่าปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานคือ การขาดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงของบุคลากรในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่องความไม่ต่อเนื่องของการบริหาร และ จุฑารัตน์ วิทยาขาว (2541) ได้ศึกษารูปแบบและปัญหาอุปสรรคของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษารายกรณี ณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีปัญหาอุปสรรคหลายประการ ได้แก่ ความเข้าใจไม่ตรงกันของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะที่แตกต่างกันเนื่องจากคณาจารย์เห็นว่า การที่คณาจารย์ถูกประเมินผลการจัดการเรียนการสอนแต่เพียงฝ่ายเดียวนั้นไม่เป็นธรรม บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเพราะความบกพร่องของการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ภายในสถาบัน ไม่มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ

ในปีถัดมา อุทุมพร จามรมาน (2542) ศึกษาสถานภาพการประกันคุณภาพอุดมศึกษา 5 สาขาวิชา จากการดำเนินงานของ 22 คณะวิชาในโครงการนำร่องของทบวงฯ พบว่าความไม่ชัดเจน/ความบกพร่องของการสร้างความเข้าใจในเรื่องของการประกันคุณภาพให้กับทุกคนที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานโดยไร้ทิศทาง ไม่มีศูนย์รวม ส่วน ชลัช จงสีบพันธ์ และคณะ (2545)

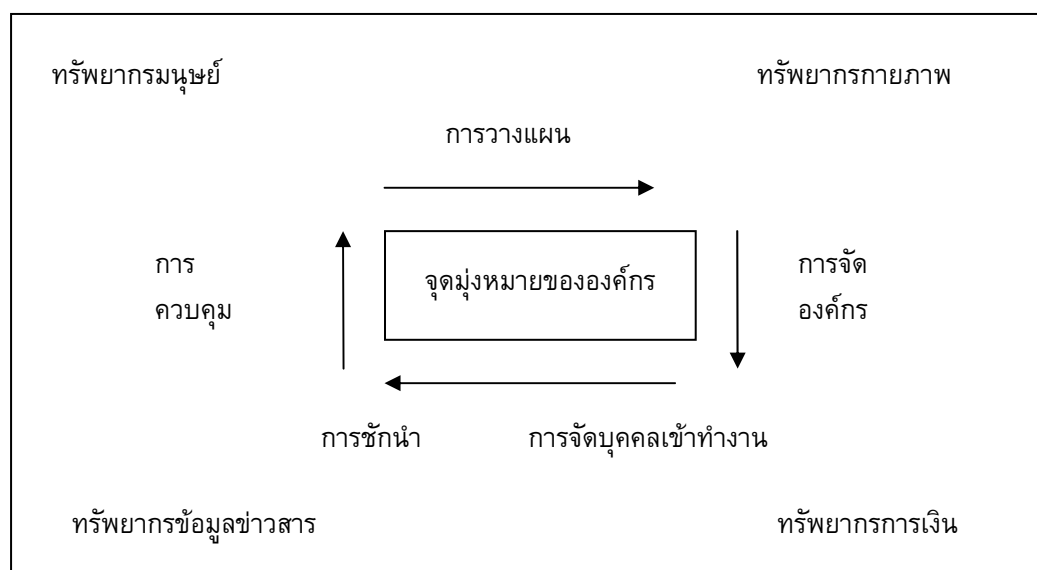
ศึกษาวิจัยเรื่องการติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดขึ้นในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินงาน เช่น ในขั้นตอนการสร้างความรู้ความเข้าใจ การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา การกำหนดผู้รับผิดชอบ ล้วนประสบปัญหาเนื่องจากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพเด่นชัดที่สุด สำหรับปัญหาในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน พบข้อบ่งชี้ถึงบุคลากรมากที่สุด ได้แก่ การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านบุคลากร ซึ่งตามหลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น จะมีขั้นตอนของการดำเนินงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, ลัทธிகาล ศรีวะรมย์, สุดา สุวรรณภิรมย์ และชวลิต ประภาวนนท์. 2539) ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยวิเคราะห์ความต้องการบุคลากร และวิเคราะห์งานเพื่อใช้ในการกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตรวจสอบ ผู้ประเมิน
2. การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน หมายถึง การสรรหาและ/หรือการคัดเลือก เพื่อแสวงหาบุคลากรที่เหมาะสมเข้าทำงานตามหน้าที่หรือภารกิจที่กำหนด
3. การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งการอบรมบุคลากรนั้น จะต้องจัดให้เหมาะสมกับงานและความรับผิดชอบ
4. การบริหารค่าตอบแทน ซึ่งนอกจากจะหมายถึงเงินเดือน ค่าจ้างแล้ว ยังรวมถึงผลประโยชน์ต่างๆ
5. การประเมินผล เพื่อประเมินคุณภาพในการทำงาน
6. การย้ายพนักงานและการทดแทน

3.3 ด้านทรัพยากร

ตามหลักการจัดการทั่วไป การปฏิบัติภารกิจต่างๆ ในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้หน้าที่ทางการบริหาร อันได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การชี้นำ และการควบคุม ในการปฏิบัติภารกิจให้ดำเนินการสอดคล้อง ช่วยเหลือเกื้อกูลไปด้วยกันโดยใช้ทรัพยากรองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Human resources) ทรัพยากรด้านเงิน (Financial resources) ทรัพยากรกายภาพ (Physical resources) และทรัพยากรข้อมูลข่าวสาร (Informational resources) ซึ่งจะต้องอยู่ในรูปของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการวิเคราะห์และแปลสภาพพร้อมที่จะให้ผู้บริหารนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจ (ตุลา มหาวสุฐานนท์. 2545 : 40) ดังแสดงในภาพประกอบ 1

ภาพประกอบ 1 กระบวนการจัดการ



ภาพ 1 กระบวนการจัดการทรัพยากรในองค์กร

ที่มา : Bovee and others (1993). *Management* p. 5.

ดังนั้น ทรัพยากร จึงเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ดังจะเห็นได้จากผลงานวิจัยของ อมรวิรัช นาคทรพร (2543) ที่ได้ติดตามผลการประกันคุณภาพการศึกษาและการรับรองมาตรฐาน การอุดมศึกษา พบว่า จุดอ่อนของสถาบันอุดมศึกษาด้านทรัพยากร คือ มีการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้เพื่อประโยชน์ในการประกันคุณภาพการศึกษากันน้อยมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ชลัช จงสีบพันธ์ และคณะ (2545) ที่ติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน อุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่ามีปัญหาอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดขึ้น ในขั้นตอนการพัฒนาระบบฐานข้อมูล และปัญหาในการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษา สภาพปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการดำเนินงานน้อย เนื่องจากบุคลากรหรือคณะกรรมการ มีภาระงานประจำมาก ปัญหาการใช้ทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรด้านบุคลากร ได้แก่ การมีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานและบุคลากรที่ไม่เพียงพอ

ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษา จึงต้องจัดการเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทรัพยากรอย่างจริงจัง และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด โดยเฉพาะการใช้ ทรัพยากรข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

4. มหาวิทยาลัยมหิดลกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

4.1 ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยมหิดล มีวิวัฒนาการมาหลายยุคหลายสมัยโดยเริ่มที่โรงพยาบาล ไปเป็นโรงเรียนแพทยากร โรงเรียนราชแพทยาลัย (เป็นคณะหนึ่งของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) แล้วจึงสถาปนาขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ และสุดท้ายคือได้รับพระราชทานนามใหม่ว่า “มหาวิทยาลัยมหิดล” ซึ่งมีความเป็นมาโดยสังเขปดังนี้ (<http://intranet.mahidol/university/history.htm>)

ปี พ.ศ.2429 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดสร้างโรงพยาบาล จึงได้พระราชทานพระราชทรัพย์ส่วนพระองค์และที่ดินของวังหลังเพื่อดำเนินการดังกล่าว โดยมีคณะคอมมิสชันของพระบรมราชโองการ ซึ่งก่อสร้างโรงพยาบาลได้แล้วเสร็จในปี พ.ศ.2431 จึงได้เสร็จพระราชดำเนินเปิดโรงพยาบาล และพระราชทานนามว่า “โรงเรียนศิริราชพยาบาล” ในปีถัดมาเปิดโรงเรียนแพทย์ขึ้นภายในโรงเรียนศิริราชเพื่อจัดการเรียนการสอนด้านการแพทย์ (ปี พ.ศ.2436 ตั้งชื่อโรงเรียนว่า “โรงเรียนแพทยากร”) ในปี พ.ศ.2439 มีการสร้างโรงเรียนแห่งใหม่ขึ้น คือ “โรงเรียนแพทย์ผดุงครรภ์และหญิงพยาบาล” ซึ่งนับเป็นโรงเรียนพยาบาลแห่งแรกของประเทศไทย จากนั้นมีการสร้างตึกเรียน เรือนพักนักเรียนแพทย์ขึ้นใหม่ และได้ขยายการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปี พ.ศ.2443 จึงได้มีการเปิดตึกโรงเรียนแพทย์ โดยได้รับพระราชทานนามว่า “ราชแพทยาลัย” (ปี พ.ศ.2460 รวมเข้าเป็น คณะแพทยศาสตร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นคณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาล) ต่อมาได้รับการสถาปนาในนามมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ โดยรัฐบาลสมัยนั้น (จอมพลแปลก พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี) ต้องการรวมกิจการแพทย์และตั้งหน่วยงานแพทย์ขึ้นใหม่ จึงจัดตั้งกระทรวงการสาธารณสุข (ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 3) พุทธศักราช 2485) โดยมีกรมมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์เป็นส่วนราชการหนึ่ง โดยได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบของส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข และพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกระทรวงการสาธารณสุขประกาศในราชกิจจานุเบกษา ตอนที่ 16 เล่มที่ 59 วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ.2485 จึงเป็นวันแรกเริ่มดำเนินการของมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์

ในระยะแรกมหาวิทยาลัยประกอบด้วย 4 คณะ คือ คณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาล (ปัจจุบันคือคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล) คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ (จัดตั้งคณะทันตแพทยศาสตร์พญาไท และคณะเภสัชศาสตร์พญาไทขึ้นใหม่อีก 2 คณะเมื่อ พ.ศ.2511 โอนไปสังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้ง 2 คณะ ในปี พ.ศ.2515 ต่อมาตัด “พญาไท” ทั้ง เป็น คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ เมื่อ พ.ศ.2516) และคณะสัตวแพทยศาสตร์ (โอนไปสังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2497) เมื่อวันที่ 3 กันยายน พ.ศ.2502 รัฐบาลได้โอนมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์และมหาวิทยาลัยทุกแห่งในประเทศไปสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ต่อมาปี พ.ศ.2515 โอนไปสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ

มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ได้จัดการศึกษา วิจัย และให้บริการวิชาการแก่สังคมทางด้านการแพทย์และวิทยาศาสตร์การแพทย์มาตลอด และเพื่อให้สามารถผลิตบุคลากรในสาขาต่างๆ ได้

สอดคล้องกับการพัฒนาของประเทศ ความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการสาขาต่างๆ และความต้องการของสังคม จึงได้มีการจัดตั้งคณะ/สถาบันเพิ่มขึ้น เช่น ปี พ.ศ.2491 จัดตั้งคณะสาธารณสุขศาสตร์ ปี พ.ศ.2500 จัดตั้งคณะเทคนิคการแพทย์ ปี พ.ศ.2503 จัดตั้งคณะอายุรศาสตร์เขตร้อน (ปัจจุบันคือ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน) เป็นต้น

ในปี พ.ศ.2512 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อจาก “มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์” เป็น “มหาวิทยาลัยมหิดล” (ตามราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 86 ตอนที่ 17 หน้า 4 ลงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2512) และทรงมีพระบรมราชโองการแก่ คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้พัฒนามหาวิทยาลัยมหิดลเป็นมหาวิทยาลัยที่สมบูรณ์ตามความหมาย และเพิ่มเติมขอบเขตของวิชาการให้กว้างขวางออกไปจากวิชาแพทยศาสตร์อีกด้วย ซึ่งมหาวิทยาลัย ได้ยึดถือเป็นนโยบายในการดำเนินงานต่อมาจนปัจจุบันซึ่งมีการจัดการศึกษาและดำเนินการวิจัย วิทยาการต่างๆ หลากหลายทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม (<http://intranet.mahidol/university/history.htm>)

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัย มีหน่วยงานในสังกัดประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี คณะ 15 คณะ สถาบัน 8 สถาบัน สำนัก 4 สำนัก ศูนย์ 3 ศูนย์ และวิทยาลัย 6 วิทยาลัย ดังนี้

1. พื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร เป็นที่ตั้งของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คณะเทคนิคการแพทย์ คณะพยาบาลศาสตร์
2. พื้นที่เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร บริเวณถนนศรีอยุธยาเป็นที่ตั้งของคณะเภสัชศาสตร์ บริเวณถนนพระราม 6 เป็นที่ตั้งของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี สำนักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ ศูนย์ตรวจสอบสารต้องห้ามในนักกีฬา สถาบันนวัตกรรมการและพัฒนาระบบการเรียนรู้ บริเวณถนนราชวิถี เป็นที่ตั้งคณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะเวชศาสตร์เขตร้อน
3. พื้นที่ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เป็นที่ตั้งของสำนักงานอธิการบดี สำนักหอสมุด สำนักสัตว์ทดลองแห่งชาติ ศูนย์ศาลายา ศูนย์ประยุกต์และบริการวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ สถาบันวิจัยโภชนาการ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม สถาบันวิจัยภาษา และวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท สถาบันวิจัยพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน วิทยาลัยราชสุตา วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาลัยศาสนศึกษา และโครงการจัดตั้งคณะกายภาพบำบัดและวิทยาศาสตร์การเคลื่อนไหวประยุกต์

นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานที่ตั้งภายนอกมหาวิทยาลัย คือ วิทยาลัยการจัดการ ตั้งอยู่เลขที่ 18 ชั้น 4 อาคาร 2 อาคารไทยพาณิชย์ ปาร์คพลาซ่า ถนนรัชดาภิเษก สำหรับการเรียนการสอน หลักสูตรนานาชาติ และเลขที่ 183 ถนนสาทรใต้ ย่านนาวา เขตสาทร สำหรับการเรียนการสอน หลักสูตรภาษาไทย และมหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดำเนินการโครงการขยายการจัดการศึกษาไปยัง

ส่วนภูมิภาค คือ ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง และอำเภอเก้าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองและอำเภอบึงสามพัน จังหวัดอำนาจเจริญ ตามนโยบายขยายการศึกษาไปยังส่วนภูมิภาคอย่างมีคุณภาพ โดยเริ่มจัดตั้งวิทยาเขตสารสนเทศมหาวิทยาลัยกาญจนบุรี เป็นวิทยาเขตสารสนเทศแรก ณ หมู่บ้านไทรรัตน์ ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี (<http://www.mahidol.ac.th/muthai/history/history.htm> และ http://intranet.mahidol/institute/office/op/pl/Web_Orchart.htm)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหิดล มีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรต่างๆ รวม 411 หลักสูตร ซึ่งเป็นหลักสูตรระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ประกาศนียบัตร อนุปริญญา 20 หลักสูตร ระดับปริญญาตรี 58 หลักสูตร (หลักสูตรไทย 44 หลักสูตร และหลักสูตรนานาชาติ 14 หลักสูตร) ระดับบัณฑิตศึกษา 333 หลักสูตร (หลักสูตรไทย 258 หลักสูตร และหลักสูตรนานาชาติ 75 หลักสูตร) นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตรของสถาบันสมทบอีก 20 แห่ง รวม 35 หลักสูตร มีนักศึกษาทุกระดับ จำนวน 19,049 คน และนักศึกษาจากสถาบันสมทบ จำนวน 6,141 คน รวมทั้งสิ้น 25,190 คน (กองบริการการศึกษา. 2545 : 1)

4.2 ปณิธาน วิสัยทัศน์ และนโยบาย

ปณิธาน วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยมหิดล มีปณิธานมุ่งมั่นที่จะเป็น "มหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ มุ่งความรู้ คู่คุณธรรม" และได้กำหนดวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยไว้ว่า "มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำ มีมาตรฐานสากลทั้งด้านการจัดการศึกษา บริการวิชาการ และเป็นศูนย์เครือข่ายการเรียนรู้เพื่อคุณภาพ" (<http://www.mahidol.ac.th/muthai/history/history.htm>)

นโยบาย

ศาสตราจารย์ ดร.พรชัย มาตังคสมบัติ อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดลคนปัจจุบัน ได้ประกาศนโยบายไว้อย่างชัดเจนว่า

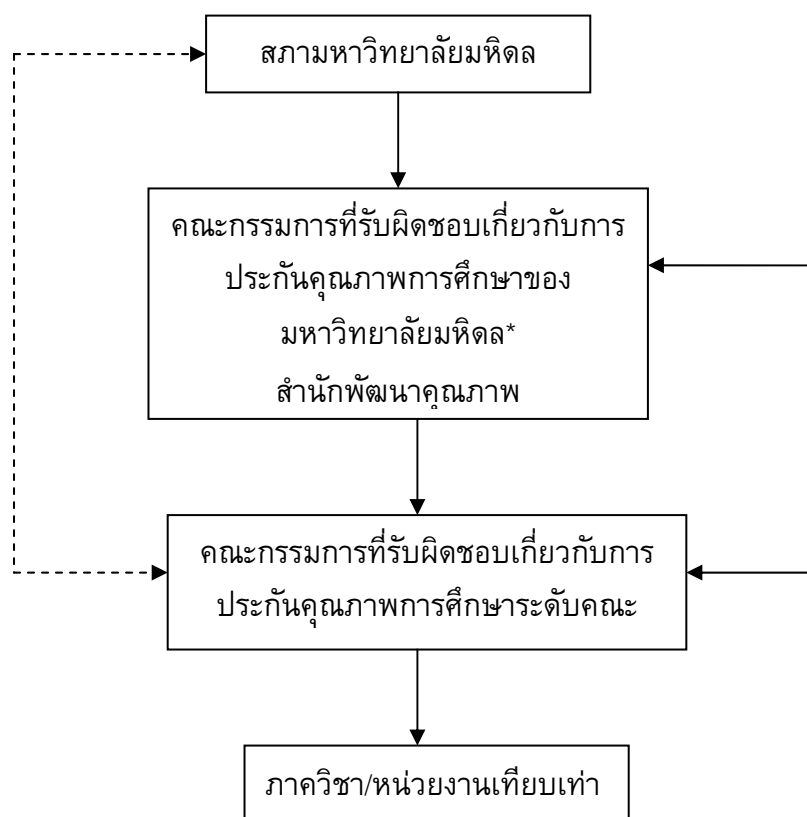
1. มหาวิทยาลัยมหิดลต้องเป็นผู้นำทางวิชาการคือผลิตบัณฑิตให้คิดเป็น เป็นผู้นำ เป็นพี่เลี้ยงให้สถาบันการศึกษาทุกระดับ
2. มุ่งให้บริการทางการแพทย์ ด้วยความเสมอภาคและด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. เป็นผู้นำทางด้านวิชาการ คือ การวิจัย รวมทั้งการประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ สร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ
4. เป็นแบบอย่างที่ดีและชี้นำแก่สังคมในสิ่งที่ถูกต้อง คือ ต้องสามารถเป็นแบบอย่างที่ดี อยู่ในความโปร่งใส ยุติธรรม ตัดสินปัญหาด้วยเหตุผล ความเป็นอิสระทางวิชาการโดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นนักวิชาการ ไม่อิงกลุ่มผลประโยชน์หรือกลุ่มการเมืองใด

(<http://intranet.mahidol./university/policy/news/policy.htm>)

4.3 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยมหิดล เริ่มดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ พ.ศ.2540 โดยจัดการประชุมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากร และมีการมอบหมายให้หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ ขึ้นเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาและประสานงานกับคณะกรรมการในระดับคณะ ภาควิชา/หน่วยงาน โดยมีระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาดังแสดงในภาพประกอบ 2 และมีการประกาศนโยบายและแนวทางประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ดังนี้

ภาพประกอบ 2 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดล



คณะกรรมการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล มีดังนี้

1. คณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่พัฒนาหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติและดัชนีบ่งชี้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล
2. คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยมหิดล ทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในคณะ/สถาบัน/สำนัก/วิทยาลัย/ศูนย์ และหน่วยงานในสังกัดตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษากำหนด จัดทำรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน และนำเสนอคณะกรรมการพัฒนาระบบฯ ปฏิบัติภารกิจอื่นที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการพัฒนาระบบฯ
3. คณะทำงานจัดทำตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่จัดทำตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลเสนอที่ประชุมคณบดี สภามหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อให้ทุกคณะ/สถาบัน/สำนัก/วิทยาลัย/ศูนย์/โครงการ(ที่จัดการเรียนการสอน) ใช้เป็นแนวทางดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
4. คณะทำงานกลุ่มด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการด้านบริหารวิชาการ ทำหน้าที่ระดมความคิดในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่างระเบียบ ข้อบังคับด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นจากประชาคมของมหาวิทยาลัยเพื่อเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการเตรียมการด้านบริหารวิชาการ
5. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานที่ประสงค์จะรับการตรวจสอบคุณภาพภายใน

ที่มา : ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา (2543)

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้ (ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา. 2543)

1. ให้ทุกคณะวิชาดำเนินการพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษา เพื่อให้มีความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากทบวงมหาวิทยาลัยภายในปี พ.ศ.2544
2. ให้ระบบกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งที่มีอยู่แล้วหรือที่จะพัฒนาเพิ่มเติมขึ้นมา ดำเนินการกระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริม และช่วยเหลือคณะวิชาต่างๆ ให้พร้อมที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากทบวงมหาวิทยาลัย
3. ให้ระบบกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยประสานงานกับคณะวิชาต่างๆ ในการพัฒนาแนวทางและวิธีการดำเนินการ เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะรับการประเมินคุณภาพการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542

แนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้ (ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา. 2543)

1. ให้ทุกคณะวิชาพัฒนาระบบกลไกประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อดูแลรับผิดชอบองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษาทั้ง 9 องค์ประกอบ ตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด ระบบกลไกอาจมีลักษณะเป็นคณะกรรมการ คณะทำงาน หน่วยงานที่มีอยู่เดิม หรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ ทั้งนี้อาจมีระบบกลไกในระดับภาควิชา หรือหน่วยงานเพื่อประสานงานกับระบบกลไกระดับคณะวิชาด้วย
2. ให้ทุกคณะวิชากำหนดเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ โดยดัดแปลงจากเกณฑ์คุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหิดล ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการกิจของคณะวิชา ทั้งนี้ให้คำนึงถึงเกณฑ์มาตรฐานขององค์กรวิชาชีพที่เกี่ยวข้องด้วย
3. ให้คณะวิชาสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ทั้งในระดับคณะวิชา ภาควิชาและหน่วยงาน และดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในคณะวิชาโดยใช้เกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดคุณภาพที่คณะวิชากำหนดไว้เป็นเกณฑ์สำหรับการตรวจสอบ
4. เมื่อคณะวิชาดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิชาจนมั่นใจว่าผลการดำเนินการตามองค์ประกอบต่างๆ บรรลุเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดคุณภาพที่คณะวิชากำหนดไว้แล้ว ให้คณะวิชาจัดทำรายงานการตรวจสอบตนเอง และแจ้งให้มหาวิทยาลัยทราบเพื่อติดต่อประสานงานกับทบวงมหาวิทยาลัยให้มาดำเนินการตรวจสอบและรับรองคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา
5. ให้ระบบกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยมหิดล สำนักงานรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาวิชาการและวิชาชีพ กองบริการการศึกษารวมทั้งคณะกรรมการหรือหน่วยงานที่จะจัดตั้งเพิ่มเติม วางแผนการดำเนินการและให้การสนับสนุนคณะวิชาต่างๆ ทั้งด้านการพัฒนาเกณฑ์และดัชนีชี้วัดคุณภาพ การดำเนินการตรวจสอบคุณภาพ

การศึกษาภายในคณะวิชา ตลอดจนการจัดทำรายงานการตรวจสอบตนเอง เพื่อให้ทุกคณะวิชามีความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากทบวงมหาวิทยาลัยภายในปี พ.ศ. 2544

6. ให้ระบบกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ประสานงานกับคณะวิชา ในการเตรียมการสำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อให้มีความพร้อมที่จะรับการประเมินภายในปี พ.ศ.2546

สำหรับการพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษานั้น มหาวิทยาลัยมหิดลส่งบุคลากรเข้าอบรมเป็นวิทยากรและผู้ตรวจสอบตามหลักสูตรของทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีผู้ผ่านการอบรมเป็นวิทยากร จำนวน 8 คน เป็นผู้ตรวจสอบ จำนวน 36 คน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังได้มีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ขึ้นเอง 2 ครั้ง ทำให้สามารถเพิ่มจำนวนผู้ที่สามารถทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบได้อีก 120 คน (สำนักพัฒนาคุณภาพ. 2545)

นอกจากนี้ ยังเข้าร่วมโครงการศึกษาและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (โครงการนำร่อง) เพื่อประโยชน์ในการกำหนดรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ร่วมโครงการดังกล่าว และผ่านการตรวจสอบคุณภาพภายนอกจากคณะกรรมการการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากทบวงมหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ.2544 และมีหน่วยงานที่มีใ้ได้อยู่ในโครงการอีก 4 หน่วยงานที่ผ่านการรับรองจากทบวงมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน คณะเทคนิคการแพทย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองแผนงาน. 2545)

ในปีเดียวกันนี้ มหาวิทยาลัยมหิดลได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในให้แก่หน่วยงาน จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

ในปี พ.ศ.2545 ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในโดยคณะกรรมการจากมหาวิทยาลัยให้กับหน่วยงาน 5 หน่วยงาน ได้แก่ คณะสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันอณูชีววิทยาและพันธุศาสตร์ วิทยาลัยราชสุดา และโครงการจัดตั้งคณะกายภาพบำบัดและวิทยาศาสตร์การเคลื่อนไหวประยุกต์ และมีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้น 1 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่รับผิดชอบงานการพัฒนาระบบและกลไกในการพัฒนาคุณภาพทั้งด้านประกันคุณภาพและด้านอื่นๆ ตลอดจนเป็นแหล่งและศูนย์กลางข้อมูลการศึกษา วิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพ โดยปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาวิชาการและวิชาชีพ (<http://intranet.mahidol>) ซึ่งในรอบปีนี้ มหาวิทยาลัยมหิดลได้มีการเตรียมการเพื่อขอรับการประเมินคุณภาพการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยได้กำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพการศึกษารุ่นขึ้น ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุม คณบดีและสภามหาวิทยาลัย เมื่อเดือนพฤษภาคม 2545 และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานรับทราบเพื่อใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง นอกจากนี้ยังจัดฝึกอบรมและสัมมนาบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 2 ครั้ง เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมหิดล และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการเขียน

รายงานการประเมินตนเอง การกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์กลางการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล (<http://intranet.mahidol/select.asp?sel=9>)

ปี พ.ศ.2546 มหาวิทยาลัยมหิดลการดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลเอกสาร/หลักฐานและจัดทำ รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2545 เพื่อขอรับการประเมินคุณภาพการศึกษาจากสำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (เอื้อพงศ์ จตุธำรง และเยาวลักษณ์ สุขชนะ .2546)

ในปี พ.ศ.2547 มหาวิทยาลัยมหิดล ขอรับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งคณะกรรมการตรวจประเมินได้ตรวจเอกสาร/หลักฐานและ เยี่ยมชมมหาวิทยาลัย คณะ/สถาบันต่างๆ แล้วนำเสนอผลการตรวจประเมินต่อที่ประชุมผู้บริหารของ มหาวิทยาลัยมหิดลในเดือนมีนาคม 2547 และ ขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำรายงาน สรุปผลการตรวจประเมินอย่างเป็นทางการ (<http://intranet.mahidol/quality/result.ppt>)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ใน การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีความสำคัญยิ่งที่จะรับประกัน ว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินงานตามภารกิจทั้ง 4 ประการ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งสามารถบริหารจัดการได้อย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษานั้น มีองค์ประกอบ ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร ซึ่งหากได้มีการดำเนินงาน ในองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะส่งผลต่อการจัดการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย คือ การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นบุคลากรสายอาจารย์สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการเรียนการสอนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2547 ในคณะ/สถาบันต่างๆ 27 หน่วยงาน ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันอนุชีววิทยาและพันธุศาสตร์ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท วิทยาลัยการจัดการ วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาลัยราชสุดา วิทยาลัยศาสนศึกษา วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ สถาบันวิจัยโภชนาการ และสถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน จำนวน 2,487 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ เป็นบุคลากรสายอาจารย์สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นชนิดสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยโดยใช้ตารางของเครจี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608-609) แล้วคำนวณตามสัดส่วน ยกเว้นพนักงานมหาวิทยาลัยในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากมีประชากรจำนวนน้อยมาก ดังรายละเอียดในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาและสถานภาพ

กลุ่มสาขาวิชา	สถานภาพ			
	ข้าราชการ		พนักงานมหาวิทยาลัย	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	1,894	247	194	83
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	437	57	45	45
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	156	20	16	16
รวม	2,487	324	255	144

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดขอบเขตของการวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
3. สร้างแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความครอบคลุมของเนื้อหา แล้วปรับปรุงเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตรเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่ง
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรสายอาจารย์ในมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 คน นำผลที่ได้ไปคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยหาค่าร้อยละ 25 ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2542 : 305; อ้างอิงจาก Edwards. 1957) แล้วใช้การทดสอบค่าที (t-test) คัดเลือกข้อที่มีค่าที่เท่ากับ 1.75 ขึ้นไป ได้ข้อคำถาม

54 ข้อ และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .96 (ภาคผนวก ข)

6. เมื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว นำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตร และปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพ ประสบการณ์ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 54 ข้อ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ จำนวน 27 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 18 ข้อ และด้านทรัพยากร จำนวน 9 ข้อ โดยกำหนดการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
คะแนน	3	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินงานในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินงานในระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินงานในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินงานในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ขออนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้ออกหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย แล้วนำไปขอความอนุเคราะห์อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายอาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ส่งแบบสอบถามจำนวน 468 ฉบับ พร้อมด้วยหนังสือแนะนำตัวเพื่อขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่างและรับกลับคืน
3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนและตรวจสอบแล้วว่ามีความครบถ้วนสมบูรณ์ทุกฉบับ จำนวน 254 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 54 แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาความถี่และค่าร้อยละ
2. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ สถานภาพ ประสบการณ์ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบที (t-test) ส่วนกลุ่มสาขาวิชา อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)
4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด นำเสนอข้อมูลเชิงบรรยาย เพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าความถี่
 - 1.2 ค่าร้อยละ
 - 1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย
 - 1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบที (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (Ferguson. 1981 : 108)
 - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่
 - 3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)
 - 3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Ferguson. 1981 : 190)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมุติฐาน
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร โดยการวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ สถานภาพ ประสบการณ์ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา โดยการทดสอบที่จำแนกตามอายุ กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา และตำแหน่งทางวิชาการ โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ

ตอนที่ 4 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลในด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	107	42.1
1.2 หญิง	147	57.9
รวม	254	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 35 ปี	41	16.1
2.2 ตั้งแต่ 35-44 ปี	64	25.2
2.3 ตั้งแต่ 45-54 ปี	98	38.6
2.4 ตั้งแต่ 55 ปี ขึ้นไป	51	20.1
รวม	254	100.0
3. กลุ่มสาขาวิชา		
3.1 วิทยาศาสตร์สุขภาพ	164	64.6
3.2 วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	55	21.7
3.3 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	35	13.8
รวม	254	100.0
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ปริญญาตรี	15	5.9
4.2 ปริญญาโท	109	42.9
4.3 ปริญญาเอก	130	51.2
รวม	254	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งทางวิชาการ		
5.1 อาจารย์	77	30.3
5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์	92	36.2
5.3 รองศาสตราจารย์	74	29.1
5.4 ศาสตราจารย์	11	4.3
รวม	254	100.0
6. สถานภาพ		
6.1 ข้าราชการ สาย ก	205	80.7
6.2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายอาจารย์	49	19.3
รวม	254	100.0
7. ประสบการณ์ทางการบริหาร		
7.1 ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร	142	55.9
7.2 มีประสบการณ์ทางการบริหาร	112	44.1
รวม	254	100.0
8. ประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา		
8.1 มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา	199	78.3
8.2 ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา	55	21.7
รวม	254	100.0

จากตาราง 3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 254 คน เป็นเพศชาย จำนวน 107 คน (ร้อยละ 42.1) เพศหญิง จำนวน 147 คน (ร้อยละ 57.9) มีอายุต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 41 คน (ร้อยละ 16.1) อายุ 35-44 ปี จำนวน 64 คน (ร้อยละ 25.2) อายุ 45-54 ปี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 38.6) มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน (ร้อยละ 20.1) เป็นกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 164 คน (ร้อยละ 64.6) วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี จำนวน 55 คน (ร้อยละ 21.7) มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 13.8) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 5.9) ปริญญาโท จำนวน 109 คน (ร้อยละ 42.9) ปริญญาเอก จำนวน 130 คน (ร้อยละ 51.2) มีตำแหน่งทางวิชาการเป็น อาจารย์ จำนวน 77 คน (ร้อยละ 30.3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 92 คน (ร้อยละ 36.2) รองศาสตราจารย์ จำนวน 74 คน (ร้อยละ 29.1) ศาสตราจารย์ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 4.3) มีสถานภาพเป็นข้าราชการ สาย ก จำนวน 205 คน (ร้อยละ 80.7) เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายอาจารย์ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 19.3) ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร จำนวน 142 คน (ร้อยละ 55.9) มีประสบการณ์ทางการบริหาร จำนวน 112 คน (ร้อยละ 44.1) มี

ประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 199 คน (ร้อยละ 78.3) และไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 55 คน (ร้อยละ 21.7)

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน โดยการวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 4 - 15

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	บุคลากรสายอาจารย์ (n=254)		ระดับความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการ	3.30	.73	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	2.98	.82	ปานกลาง
ด้านทรัพยากร	2.90	.85	ปานกลาง
รวม	3.13	.73	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีการดำเนินงานในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านกระบวนการ เป็นรายชื่อ

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกระบวนการ	บุคลากรสายอาจารย์ (n=254)		ระดับความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D.	
1. มีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	3.82	.90	มาก
2. มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	3.68	.90	มาก
3. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และการกำหนดบทบาท หน้าที่ไว้อย่างชัดเจน	4.02	.83	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกระบวนการ	บุคลากรสายอาจารย์ (n=254)		ระดับความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D.	
4. มีการจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	4.05	.87	มาก
5. มีการจัดการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ประชาคม	3.42	.98	ปานกลาง
6. มีการจัดทำแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องทุกปี	3.46	1.11	ปานกลาง
7. มีการประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงาน	3.26	1.13	ปานกลาง
8. มีการนำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาไปใช้ในการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับจุดเน้นและทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย	3.18	1.08	ปานกลาง
9. มีการประชาสัมพันธ์ในการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ก่อนการประกาศใช้	2.69	1.09	ปานกลาง
10. มีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์	2.97	1.02	ปานกลาง
11. มีการนำผลการประเมินและตัวบ่งชี้ที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนดไปดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย	2.79	1.06	ปานกลาง
12. เปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ พัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพเฉพาะได้	3.09	1.09	ปานกลาง
13. มีการกำหนดวิธีการกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินการประกันคุณภาพของหน่วยงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน	2.91	1.09	ปานกลาง
14. มีการสนับสนุนให้คณะทำงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานการประกันคุณภาพการศึกษา	2.66	1.15	ปานกลาง
15. มีการนิเทศการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ/สถาบันอย่างต่อเนื่อง เช่น ให้คำแนะนำปรึกษา เยี่ยมชมและสังเกตการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค ฯลฯ และถือเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารมหาวิทยาลัย	2.65	1.11	ปานกลาง
16. มีการกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในไว้อย่างชัดเจน	3.04	1.17	ปานกลาง
17. มีการกำหนดรูปแบบการเขียนและจัดทำรายงานการตรวจสอบ/การประเมินตนเองไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม และให้ความสะดวกต่อการประเมินทั้งภายในและภายนอก	3.48	.98	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกระบวนการ	บุคลากรสายอาจารย์ (n=254)		ระดับความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D.	
18. มีระบบการคัดเลือกคณะผู้ตรวจสอบ/ผู้ประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งได้กำหนดคุณสมบัติและขั้นตอนการได้มาซึ่งผู้ตรวจสอบ/ ผู้ประเมิน ไว้อย่างชัดเจน	3.04	1.08	ปานกลาง
19. มีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	3.42	1.00	ปานกลาง
20. มีการเยี่ยมชมหน่วยงานที่ขอรับการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพ ภายในหน่วยงาน (ระดับคณะ/ภาควิชา)	3.70	1.09	มาก
21. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธี เช่น เอกสารประกอบ การ สัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม เป็นต้น	3.61	1.15	มาก
22. มีการแจ้งผลการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพแก่หน่วยงานที่ขอรับ การตรวจสอบ/ประเมินหลังเสร็จสิ้นการตรวจสอบตามเวลาที่กำหนด	3.80	1.04	มาก
23. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง	3.41	1.08	ปานกลาง
24. จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/สถาบันอย่างทั่วถึง	3.58	.99	มาก
25. มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมหาวิทยาลัยให้มีส่วนร่วมใน การประเมินคุณภาพภายนอก	3.43	1.20	ปานกลาง
26. มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจให้นักศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชนให้มีส่วนร่วมในการรับการประเมินโดยหน่วยงานภายนอก ที่รัฐกำหนด	2.53	1.19	ปานกลาง
27. มีการพัฒนาระบบเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา เช่น มีบุคลากรเป็นผู้ตรวจประเมินของ สมศ.	3.29	1.20	ปานกลาง
รวม	3.30	.73	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมี
การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่ามีข้อที่มีการดำเนินงานในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ คือ ข้อ 1-4, 20-22 และ 24 ส่วน
ข้ออื่นๆ มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านบุคลากร เป็นรายข้อ

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านบุคลากร	บุคลากรสายอาจารย์ (n=254)		ระดับความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D.	
28. มีเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.23	1.07	ปานกลาง
29. มีบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับมหาวิทยาลัย/คณะ/สถาบัน/ภาควิชา/สาขาอย่างชัดเจน	3.78	.95	มาก
30. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่คณะกรรมการหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพไว้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	3.50	.96	มาก
31. มีประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรสอดคล้องกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด	2.87	1.08	ปานกลาง
32. มีการจัดประชุม/อบรมบุคลากรเพื่อเสริมสร้างให้มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างทั่วถึงทุกระดับ	3.05	.99	ปานกลาง
33. มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องตรวจสอบและบทบาทของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพ	2.89	1.02	ปานกลาง
34. บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความตระหนักและกระตุ้นความสนใจด้านคุณภาพ	2.91	1.00	ปานกลาง
35. มีการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกหน่วยงานเพื่อเตรียมพร้อมรับการประเมินจาก สมศ.	3.42	1.05	ปานกลาง
36. บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละขั้นตอน เช่น การกำหนดตัวบ่งชี้ การจัดทำรายงาน การเสนอรายชื่อผู้ตรวจสอบ/ประเมิน เป็นต้น	2.81	1.15	ปานกลาง
37. มีการเสริมแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง	2.48	1.02	น้อย
38. มีการแจ้งให้บุคลากรได้รับทราบแผนงาน/แผนปฏิบัติการ/โครงการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยทั่วถึงกัน	2.94	1.06	ปานกลาง
39. บุคลากรรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และรวดเร็ว	2.80	1.02	ปานกลาง
40. มีการจัดอบรมผู้ตรวจสอบ/ผู้ประเมินคุณภาพภายในเพื่อสร้างบุคลากรให้ทำหน้าที่ตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพภายใน	2.81	1.16	ปานกลาง
41. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานกระตุ้นและสนับสนุนบุคลากรให้ความร่วมมือกับกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงาน/มหาวิทยาลัยจัดขึ้น	3.15	1.15	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านบุคลากร	บุคลากรสายอาจารย์ (n=254)		ระดับความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D.	
42. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาต่อผู้บังคับบัญชา	2.68	1.11	ปานกลาง
43. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความกระฉ่งในการดำเนินงานในทุกประเด็น	2.59	1.11	ปานกลาง
44. มีการพัฒนาบุคลากรสอดคล้องกับภารกิจของอาจารย์	2.81	1.11	ปานกลาง
45. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการตรวจสอบ/ตรวจประเมิน ตลอดจนซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้	2.96	1.17	ปานกลาง
รวม	2.98	.82	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีข้อที่มีการดำเนินงานในระดับมาก 2 ข้อ คือ ข้อ 29 และ 30 มีการดำเนินงานในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ข้อ 37 ส่วนข้ออื่นๆ มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านทรัพยากร เป็นรายข้อ

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทรัพยากร	บุคลากรสายอาจารย์ (n=254)		ระดับความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D.	
46. มีการจัดบรรยากาศ อาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ ข้อมูลสารสนเทศ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ	3.14	1.02	ปานกลาง
47. มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการและสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยไว้อย่างชัดเจน	2.79	1.12	ปานกลาง
48. มีการกำหนดเวลาที่ใช้ในการประกันคุณภาพให้เป็นภาระงานสำหรับอาจารย์	2.74	1.13	ปานกลาง
49. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ไว้บริการ เช่น แบบประเมินการสอน ฯลฯ	3.19	1.13	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทรัพยากร	บุคลากรสายอาจารย์ (n=254)		ระดับความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D.	
50. มีบริการข้อมูลข่าวสารหรือให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแก่คณะ/สถาบัน	2.89	.99	ปานกลาง
51. มีการดำเนินการประกันคุณภาพซึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก รวดเร็ว	2.77	.98	ปานกลาง
52. มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.82	1.02	ปานกลาง
53. มีการเตรียมการด้านเอกสาร รายงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพที่มีความทันสมัย ถูกต้อง สมบูรณ์	2.94	1.03	ปานกลาง
54. มีระบบเครือข่ายความร่วมมือระหว่างคณะ/สถาบัน	2.81	1.08	ปานกลาง
รวม	2.90	.85	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านทรัพยากรโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีการดำเนินงานในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	เพศ			
	ชาย (n=107)		หญิง (n=147)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านกระบวนการ	3.31	.77	3.29	.69
ด้านบุคลากร	2.99	.86	2.98	.80
ด้านทรัพยากร	2.96	.84	2.85	.85
รวม	3.15	.77	3.11	.71

จากตาราง 8 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ ชายและหญิง มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหิดล มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

การดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษา	อายุ							
	< 35 (n=41)		35-44 (n=64)		45-54 (n=98)		≥55 (n=51)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านกระบวนการ	3.13	.45	3.26	.71	3.32	.83	3.60	.66
ด้านบุคลากร	2.78	.61	2.97	.76	2.94	.92	3.24	.79
ด้านทรัพยากร	2.68	.72	2.91	.67	2.88	.96	3.09	.89
รวม	2.94	.51	3.11	.67	3.01	.84	3.39	.71

จากตาราง 9 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี อายุช่วง 35-44 ปี อายุช่วง 45-54 ปี และอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่า ด้านกระบวนการมีการดำเนินงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

การดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษา	กลุ่มสาขาวิชา					
	วิทยาศาสตร์สุขภาพ (n=164)		วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี (n=55)		มนุษยศาสตร์ฯ (n=35)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านกระบวนการ	3.36	.72	3.07	.77	3.35	.65
ด้านบุคลากร	3.08	.79	2.76	.86	2.88	.84
ด้านทรัพยากร	2.91	.82	2.74	.96	3.10	.78
รวม	3.19	.72	2.91	.79	3.15	.67

จากตาราง 10 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า

มหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้านในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับการศึกษา					
	ปริญญาตรี (n=15)		ปริญญาโท (n=109)		ปริญญาเอก (n=130)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านกระบวนการ	3.20	.55	3.24	.76	3.36	.72
ด้านบุคลากร	3.06	.53	2.91	.82	3.03	.85
ด้านทรัพยากร	2.94	.89	2.88	.86	2.91	.84
รวม	3.11	.56	3.07	.75	3.17	.74

จากตาราง 11 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้านในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	ตำแหน่งทางวิชาการ							
	อาจารย์ (n=77)		ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (n=92)		รองศาสตราจารย์ (n=74)		ศาสตราจารย์ (n=11)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านกระบวนการ	3.21	.55	3.18	.82	3.46	.73	3.74	.72
ด้านบุคลากร	2.83	.71	2.93	.85	3.14	.85	3.45	.91
ด้านทรัพยากร	2.88	.78	2.76	.87	3.04	.84	3.21	1.14
รวม	3.03	.59	3.03	.79	3.28	.75	3.56	.84

จากตาราง 12 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และรองศาสตราจารย์ มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการ

การประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมในและในแต่ละด้านในระดับปานกลาง ศาสตราจารย์ มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและด้านกระบวนการในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีดำเนินการในระดับปานกลาง

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพ

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	สถานภาพ			
	ข้าราชการ สาย ก (n=205)		พ.มหาวิทยาลัย (n=49)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านกระบวนการ	3.36	.77	3.03	.40
ด้านบุคลากร	3.05	.87	2.68	.51
ด้านทรัพยากร	2.93	.91	2.76	.52
รวม	3.19	.78	2.87	.41

จากตาราง 13 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่เป็นข้าราชการ สาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านในระดับปานกลาง

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทางการบริหาร

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	ประสบการณ์ทางการบริหาร			
	ไม่มีประสบการณ์ (n=142)		มีประสบการณ์ (n=112)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านกระบวนการ	3.20	.65	3.42	.80
ด้านบุคลากร	2.88	.76	3.11	.89
ด้านทรัพยากร	2.85	.83	2.97	.87
รวม	3.03	.66	3.24	.81

จากตาราง 14 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหาร และไม่มี

ประสบการณ์ด้านการบริหาร มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านในระดับปานกลาง

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	ประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา			
	มีประสบการณ์ (n=199)		ไม่มีประสบการณ์ (n=55)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านกระบวนการ	3.35	.75	3.09	.61
ด้านบุคลากร	3.06	.83	2.71	.75
ด้านทรัพยากร	2.90	.86	2.90	.81
รวม	3.18	.75	2.94	.63

จากตาราง 15 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา และที่ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพ ประสบการณ์ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ดังแสดงในตาราง 16- 28

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	เพศ				t	p
	ชาย (n=107)		หญิง (n=147)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ	3.31	.77	3.29	.69	.22	.826
ด้านบุคลากร	2.99	.86	2.98	.80	.17	.869
ด้านทรัพยากร	2.96	.84	2.85	.85	1.02	.308
รวม	3.15	.77	3.11	.71	.37	.714

จากตาราง 16 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.32	2.11	4.13	.007
	ภายในกลุ่ม	250	127.53	.51		
	รวม	253	133.85			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	5.06	1.69	2.54	.057
	ภายในกลุ่ม	250	165.96	.66		
	รวม	253	171.01			
ด้านทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.94	1.31	1.84	.141
	ภายในกลุ่ม	250	178.95	.72		
	รวม	253	182.90			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.34	1.78	3.39	.019
	ภายในกลุ่ม	250	131.01	.52		
	รวม	253	136.34			

จากตาราง 17 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 18-19 สำหรับด้านบุคลากรและทรัพยากร ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	<35 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	≥ 55 ปี
		2.94	3.11	3.08	3.39
<35 ปี	2.94				*
35-44 ปี	3.11				
45-54 ปี	3.08				
≥ 55 ปี	3.39				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นต่อการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม แตกต่างจากบุคลากรสาย อาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านกระบวนการ จำแนกตาม อายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	<35 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	≥ 55 ปี
		3.13	3.26	3.23	3.60
<35 ปี	3.13				*
35-44 ปี	3.26				*
45-54 ปี	3.23				
≥ 55 ปี	3.60				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และอายุช่วง 35-44 ปี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านกระบวนการ แตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

การดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.68	1.84	3.55	.030
	ภายในกลุ่ม	251	130.17	.52		
	รวม	253	133.85			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	4.67	2.34	3.53	.031
	ภายในกลุ่ม	251	166.34	.66		
	รวม	253	171.01			
ด้านทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.86	1.43	1.99	.138
	ภายในกลุ่ม	251	180.04	.72		
	รวม	253	182.90			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.31	1.65	3.12	.046
	ภายในกลุ่ม	251	133.04	.53		
	รวม	253	136.34			

จากตาราง 20 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากร ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟดังแสดงในตาราง 21-23

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา เป็นรายคู่

กลุ่มสาขาวิชา	$\bar{X}$	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
		3.19	2.91	3.15
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.19		*	
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	2.91			
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.15			

จากตาราง 21 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างจากกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านกระบวนการ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา เป็นรายคู่

กลุ่มสาขาวิชา	$\bar{X}$	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
		3.36	3.07	3.35
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.36		*	
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	3.07			
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.35			

จากตาราง 22 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านกระบวนการแตกต่างจากกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านบุคลากร จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาเป็นรายคู่

กลุ่มสาขาวิชา	$\bar{X}$	วิทยาศาสตร์สุขภาพ 3.08	วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี 2.76	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ 2.88
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.08		*	
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	2.76			
มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	2.88			

จากตาราง 23 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านบุคลากร แตกต่างจากกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.01	.51	.96	.386
	ภายในกลุ่ม	251	132.84	.53		
	รวม	253	133.85			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.97	.49	.72	.489
	ภายในกลุ่ม	251	170.041	.68		
	รวม	253	171.01			
ด้านทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.009	.00	.07	.936
	ภายในกลุ่ม	251	182.80	.73		
	รวม	253	182.90			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.68	.34	.63	.536
	ภายในกลุ่ม	251	135.67	.54		
	รวม	253	136.34			

จากตาราง 24 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ

การดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.85	1.95	3.81	.011
	ภายในกลุ่ม	250	128.00	.51		
	รวม	253	133.85			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.40	2.13	3.24	.023
	ภายในกลุ่ม	250	164.62	.66		
	รวม	253	171.01			
ด้านทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.34	1.45	2.02	.111
	ภายในกลุ่ม	250	178.56	.71		
	รวม	253	182.90			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.78	1.83	3.49	.016
	ภายในกลุ่ม	250	130.86	.52		
	รวม	253	136.34			

จากตาราง 25 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและด้านบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านทรัพยากรไม่พบความแตกต่างกันเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ่ ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่างทั้งโดยรวม ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีความแตกต่างกันไม่ถึงระดับนัยสำคัญ

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพ

การดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษา	สถานภาพ				t	p
	ข้าราชการ สาย ก (n=205)		พ.มหาวิทยาลัย (n=49)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ	3.36	.77	3.03	.40	2.87	.004
ด้านบุคลากร	3.05	.87	2.68	.51	2.89	.004
ด้านทรัพยากร	2.93	.91	2.76	.52	1.31	.192
รวม	3.19	.78	2.87	.41	2.75	.006

จากตาราง 26 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่เป็นข้าราชการ สาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากร ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทางการบริหาร

การดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษา	ประสบการณ์ทางการบริหาร				t	p
	ไม่มีประสบการณ์ (n=142)		มีประสบการณ์ (n=112)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ	3.20	.65	3.42	.80	-2.45	.015
ด้านบุคลากร	2.88	.76	3.11	.89	-2.24	.026
ด้านทรัพยากร	2.85	.83	2.97	.87	-1.09	.277
รวม	3.03	.66	3.24	.81	-2.26	.025

จากตาราง 27 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการบริหาร และไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากรไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษา	ประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา				t	p
	มีประสบการณ์ (n=199)		ไม่มีประสบการณ์ (n=55)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ	3.35	.75	3.09	.61	2.33	.021
ด้านบุคลากร	3.06	.83	2.71	.75	2.83	.005
ด้านทรัพยากร	2.90	.86	2.90	.81	-.09	.927
รวม	3.18	.75	2.94	.63	2.18	.030

จากตาราง 28 แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา และไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากร ไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 4 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลในแต่ละด้าน

1. ด้านกระบวนการ

- 1.1 ควรมีคู่มือที่สั้น และชัดเจน
- 1.2 ควรพัฒนาวิธีการดำเนินงานให้กระชับ ใช้เวลาน้อย
- 1.3 ควรประชาสัมพันธ์การดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น
- 1.4 การดำเนินงานต้องเน้นที่การปฏิบัติได้จริงมากกว่าเอกสาร
- 1.5 การดำเนินงานยังเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสับสน ควรให้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จริงจัง

2. ด้านบุคลากร

- 2.1 ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และให้ทั่วถึง

- 2.2 ควรเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเพิ่มมากขึ้น
- 2.3 ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น
- 2.4 ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษารับผิดชอบ

งานโดยตรง

3. ด้านทรัพยากร

- 3.1 ต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาให้อยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ทั้งในระดับคณะ/สถาบัน และมหาวิทยาลัย
- 3.2 ควรมีการจัดสรรงบประมาณไว้อย่างชัดเจน
- 3.3 ควรมีหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาโดยตรงทั้งในระดับคณะและมหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้าน กระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร จำแนกตามเพศ อายุ กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพ ประสบการณ์ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกัน คุณภาพการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายอาจารย์ในสังกัดมหาวิทยาลัย มหิดล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2547 รวมทั้งสิ้น จำนวน 254 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 54 ข้อ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ จำนวน 27 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 18 ข้อ และด้านทรัพยากร จำนวน 9 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นคำถาม ปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 แบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด 468 ฉบับ ได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 254 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 54

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน โดยการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการ ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ สถานภาพ

ประสบการณ์ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ใช้การทดสอบที่ (t-test for independent sample) จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา และตำแหน่งทางวิชาการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ

3. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลในแต่ละด้านโดยการนำเสนอข้อมูลเชิงบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน รวม 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร พบว่าบุคลากรสายอาจารย์เห็นว่ามหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพ ประสบการณ์ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า

2.1 บุคลากรสายอาจารย์ชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี อายุ 35-44 ปี อายุ 45-54 ปี และอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ส่วนคนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ในด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง สำหรับด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร ไม่พบความแตกต่าง

2.3 บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 โดยบุคลากรในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ในด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ในด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และด้านทรัพยากร ไม่พบความแตกต่างกัน

2.4 บุคลากรสายอาจารย์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2.5 บุคลากรสายอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2.6 บุคลากรสายอาจารย์ที่เป็นข้าราชการ สาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

บุคลากรสายอาจารย์ที่เป็นข้าราชการ สาย ก มีความคิดเห็นแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยในด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรสายอาจารย์ที่เป็นข้าราชการ สาย ก มีความคิดเห็นแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยในด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากร ไม่พบความแตกต่าง

2.7 บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการบริหาร และที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหาร มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหารในด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการบริหาร มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร ในด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากร ไม่พบความแตกต่าง

2.8 บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา และที่ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากร ไม่พบความแตกต่าง

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรสายอาจารย์มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ จากการศึกษา พบว่า บุคลากรสายอาจารย์เห็นว่ามหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินงานในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยมหิดล ยังไม่ได้มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพขึ้นอย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรสายอาจารย์ส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสได้รับทราบถึงแนวทางการปฏิบัติงาน หรือกระบวนการต่างๆ เพื่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้มีโอกาสรับทราบข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง และขาดความต่อเนื่อง ถึงแม้ว่ามีบางกิจกรรมที่บุคลากรสายอาจารย์มีความเห็นว่ามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการในระดับมาก เช่น มีการกำหนดนโยบาย แนวทางปฏิบัติ ขั้นตอนวิธีการดำเนินการ การกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน แต่กิจกรรมเหล่านี้ ล้วนเป็นกิจกรรมที่มีลักษณะของการดำเนินแบบเบ็ดเสร็จ คือดำเนินการครั้งเดียวแล้วมีผลต่อเนื่องระยะยาว เป็นกิจกรรมที่มีโอกาสเปลี่ยนแปลงน้อย ดังนั้นเมื่อบุคลากรรับทราบการดำเนินงานในกิจกรรมนั้นๆ แล้ว จึงถือเป็นที่สุด แต่ด้วยเหตุที่การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการยังประกอบด้วยกิจกรรมอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งลักษณะของกิจกรรมนั้นจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพ การจัดทำแผนการดำเนินงาน การติดตามผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพของหน่วยงานต่างๆ การนำข้อมูลพื้นฐานไปใช้กำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประชาพิจารณา เป็นต้น จึงจำเป็นต้องจัดให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าของการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีเหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ยังมีบุคลากรสายอาจารย์จำนวนไม่น้อยที่ยังไม่ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ

การศึกษาของหน่วยงาน จึงอาจทำให้ขาดความใส่ใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการประกันคุณภาพการศึกษา หรืออาจทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก ถึงแม้ว่า โดยหลักการแล้วทุกคนจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นก็ตาม ซึ่งจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า บุคลากรสายอาจารย์จำนวนมากต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และให้ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ดังที่ ชม ภูมิภาค (2526) ได้กล่าวไว้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการสื่อสารสองทางและ เป็นงานส่วนหนึ่งในกระบวนการบริหารและการจัดการ โดยมีจุดหมายเพื่อชักจูงบุคคลที่เกี่ยวข้องให้เห็นคล้อยตามเพื่อให้เกิดประชาคมดีอันจะเป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จของหน่วยงาน โดยที่ประชาคมดีนั้นจะต้องเกิดจากความจริง และเหตุผล ซึ่งต้องยึดหลักสัจธรรม อาศัยข้อเท็จจริง ใช้เวลา ความอดทน และความต่อเนื่องอย่างมีระบบ ต้องมีการวางแผนอย่างดี ทั้งในด้านจุดมุ่งหมายและวิธีการที่จะบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของไพบูลย์ เปาณิล (2543) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนา ระบบประกันคุณภาพการศึกษา โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษาสถาบันราชภัฏ พบว่า ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ เสริมแรง และประเมินผลเป็นระยะ และ ผลงานวิจัยของพนิดา สมประกอบ (2543) ซึ่งศึกษาเรื่อง การรับสารนิเทศเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในสถานศึกษาสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ปัญหาในการรับสารนิเทศเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกิดขึ้นในระดับมาก ได้แก่ ผู้ส่งสารเผยแพร่สารนิเทศไม่ต่อเนื่อง ผู้รับสารขาดโอกาสซักถามหรือแสดงความคิดเห็น ผู้ส่งสารมีระบบขั้นตอนการส่งสารมากเกินไป และผู้รับสารได้รับสารนิเทศไม่ต่อเนื่อง

1.2 ด้านบุคลากร จากการศึกษา พบว่า บุคลากรสายอาจารย์เห็นวามมหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินงานในระดับปานกลาง ถึงแม้ว่าบุคลากรสายอาจารย์ส่วนใหญ่ จะมีความคิดเห็นวามมหาวิทยาลัยมีการกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนก็ตาม แต่การดำเนินงานด้านบุคลากรโดยรวมกลับอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีไม่เพียงพอ ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่ผู้บริหารบางส่วนให้การสนับสนุนส่งเสริมแก่บุคลากรสายอาจารย์ให้ได้รับการอบรม/ประชุม/สัมมนาเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมไม่เพียงพอ จึงทำให้บุคลากรสายอาจารย์ขาดความกระตือรือร้นในการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่ดีเท่าที่ควร มหาวิทยาลัยมีการจัดประชุม/อบรมบุคลากรเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจและพัฒนาให้เป็นผู้ตรวจสอบ/ผู้ประเมินไม่ต่อเนื่อง และจำนวนน้อยครั้ง ทำให้บุคลากรสายอาจารย์ไม่สามารถเข้ารับการอบรมได้อย่างทั่วถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรสายอาจารย์มีส่วนร่วมในการดำเนินงานยังไม่สามารถกระจาย

โอกาสได้อย่างทั่วถึงทุกคน บุคลากรบางส่วนอาจไม่ได้รับการกระตุ้น หรือให้การเสริมแรงหรือสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่านโยบายและการบริหารงานด้านบุคลากรของผู้บริหารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ดังที่ อุทุมพร จามรมาน (2543 : 31) กล่าวว่า ผู้บริหารหน่วยงานเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดที่จะทำให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา และจากงานวิจัยของ อุทุมพร จามรมาน (2542) ที่ศึกษาสถานภาพการประกันคุณภาพอุดมศึกษา 5 สาขาวิชา จากการดำเนินงานของ 22 คณะวิชาในโครงการนำร่องของทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ความไม่ชัดเจน/ความบกพร่องของการสร้างความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพให้กับทุกคนที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานโดยไร้ทิศทาง ไม่มีศูนย์รวม เช่นเดียวกับการศึกษาวิจัยของ ชลัช จงสืบพันธ์ และคณะ (2545 : ง) เรื่องการติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ การมีบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และการวิจัยของพงศ์วิรัช วิวังสุ (2546 : 75) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาจะแปรปรวนไปตามการสนับสนุนของผู้บริหาร และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร การได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ยังพบว่า ความร่วมมือของผู้ร่วมงานและแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นตัวแปรที่มีอำนาจสูงในการทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากร

1.3 ด้านทรัพยากร จากการศึกษา พบว่า บุคลากรสายอาจารย์เห็นว่ามหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีปัญหาในการจัดการทรัพยากรข้อมูลข่าวสาร กล่าวคือ มหาวิทยาลัยมหิดลยังไม่ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงาน เช่น ข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเอกสาร ไม่ได้บันทึกข้อมูลเป็นอิเล็กทรอนิกส์ จึงไม่มีการประมวลผลข้อมูล ทำให้ต้องเสียเวลาในการรวบรวมและจัดเตรียมข้อมูลใหม่ ทั้ง ๆ ที่มหาวิทยาลัยมีปัจจัยด้านทรัพยากรบางอย่างซึ่งมีความพร้อมสูงในการที่จะรองรับการดำเนินงาน เช่น สถานที่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายภายในของมหาวิทยาลัยที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับหลักการของการจัดการทั่วไป ที่ว่า หน่วยงานหรือองค์กรควรจะต้องการจัดการทรัพยากรข้อมูลข่าวสารให้อยู่ในรูปของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการวิเคราะห์และแปรรูปพร้อมที่จะให้ผู้บริหารนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจได้ (ตุลา มหาวสุฐานนท์. 2545) แต่จากการศึกษาผลงานวิจัยของอมรวิรัช นาคกรทรรพ

(2543) ที่ได้ติดตามผลการประกันคุณภาพการศึกษาและการรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา พบว่า จุดอ่อนของสถาบันอุดมศึกษาในด้านทรัพยากรคือ มีการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้เพื่อประโยชน์ในการประกันคุณภาพการศึกษากันน้อยมาก และตรงกันกับความคิดเห็นของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายนอก จาก สมศ. ที่ได้เสนอแนะไว้ว่ามหาวิทยาลัยมหิดล ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้มหาวิทยาลัยและคณะ/สถาบันสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ ซึ่งจะทำให้ช่วยลดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายได้เป็นอย่างดี

(<http://intranet.mahidol/quality/result.ppt>)

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพ ประสบการณ์ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า

2.1 บุคลากรสายอาจารย์ชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยมหิดลมีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนในการที่จะมอบหมายให้บุคลากรสายอาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยไม่มีการแบ่งแยกเพศ ดังนั้น บุคลากรทั้งชายและหญิง จึงมีโอกาสเท่าเทียมกันในการที่จะมีบทบาทในการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย เป็นกรรมการผู้ตรวจประเมิน/ตรวจสอบในระดับคณะ/สถาบัน เป็นผู้มีส่วนร่วมประชุมสัมมนา/อบรม หรือศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง นอกจากนี้ ทุกคนยังมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกันในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยไม่มีการแบ่งแยกเพศ ประกอบกับบุคลากรเหล่านี้ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน มีโอกาสรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จึงทำให้บุคลากรชายและหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการทางจิตวิทยาในเรื่องของอิทธิพลของกลุ่ม ซึ่งซูซา จันท์เอม (2533 : 239) กล่าวว่าอิทธิพลของกลุ่มมีอิทธิพลต่อแนวความคิด และการให้เหตุผล ถ้ายังมีการให้แสดงความคิดเห็นกันอย่างเปิดเผยยิ่งจะมีอิทธิพลมาก นอกจากนี้ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ยังต้องคำนึงถึงและยึดถือตามหลักการสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วม ดังที่ อมรวิชช์ นาครทรรพ (2543 : 35-69) ได้เสนอกรอบแนวคิดไว้ว่า ระบบประกันคุณภาพพึงมีกลไกรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกสถาบันอย่างจริงจัง เพื่อนำความคิดเห็นและข้อมูลจากทุกฝ่ายที่เข้ามามีส่วนร่วมมาใช้ในการกำหนดแนวทางการประกันคุณภาพของสถาบัน เช่นเดียวกับที่ สุภาวงศ์ ศรีเกิดวงศ์ (2543 : 7-8) เสนอว่าต้องเน้นการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระศักดิ์ ศรีปาน (2542 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า เพศ ไม่ได้มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินการเพื่อประกันคุณภาพของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ประเภทช่างอุตสาหกรรมเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือมีบทบาทในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากเป็นบุคลากรที่มีอายุในช่วงตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป จึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างลึกซึ้งมากกว่าบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมากนัก และยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ กลไก และโครงสร้างการบริหารงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดลไม่ชัดเจนและลึกซึ้งเพียงพอ จำเป็น ต้องเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดลเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น โอกาสที่บุคลากรสายอาจารย์ที่อายุต่ำกว่า 35 ปี จะได้รับการคัดเลือกให้เข้ามามีบทบาทในฐานะผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาค่อนข้างน้อย แต่จะมีบทบาทในฐานะที่เป็นผู้เข้าร่วมการประชุม/สัมมนาเพื่อรับทราบข้อมูลและผลการดำเนินงานมากกว่า แต่สำหรับบุคลากรที่มีอายุช่วง 35-44 ปี และบุคลากรที่มีอายุช่วง 45-54 ปี นั้น มีประสบการณ์และเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กรอย่างเพียงพอแล้ว จึงมีโอกาสได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาเท่าเทียมกับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ทำให้บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุ 35-44 ปี อายุ 45-54 ปี และอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลได้อย่างชัดเจนและลึกซึ้งไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านกระบวนการ บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการในระดับปานกลาง แต่บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ามี การดำเนินงานในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้ว นอกจากนี้ยังมีโอกาสทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพ/ผู้ประเมินคุณภาพ จึงทำให้มีโอกาสได้รับรู้และเข้าใจถึงขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีประสบการณ์ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาหลากหลายลึกซึ้ง และมีความเข้าใจในปัญหา/อุปสรรคของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างดี แต่สำหรับบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี นั้น ส่วนใหญ่จะไม่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ส่งผลให้บุคลากรกลุ่มนี้ มีความสนใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับน้อย ขาดความกระตือรือร้นที่จะติดตามความเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง และขาดแรงจูงใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง ทำให้มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นนี้ จึงทำให้บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานในด้านกระบวนการ

แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณ วิลารักษ์ (2542) ที่ศึกษาเรื่องความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนศูนย์ปฏิบัติการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า บุคลากรในกลุ่มที่มีอายุมากมีประสบการณ์ที่ยาวนาน จะมีระดับความรู้ความเข้าใจที่ดีกว่าบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มอายุน้อย

ส่วนบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุ 35-44 ปี นั้น บางส่วนมีโอกาสเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานประกันคุณภาพอยู่บ้างพอสมควร ดังนั้น บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุ 35-44 ปี จึงมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานสูงกว่าบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี แต่อาจเนื่องมาจากความแตกต่างนั้นไม่ถึงระดับที่มีนัยสำคัญ จึงทำให้บุคลากรสายอาจารย์ทั้งสองกลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุ 35-44 ปี นั้น ถือได้ว่ายังอยู่ในวัยที่มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นสูง ดังนั้น เมื่อมีโอกาสเข้าร่วมรับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีความคาดหวังค่อนข้างสูงว่ามหาวิทยาลัย จะมีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพเพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ มีการจัดทำแผนการดำเนินงานชัดเจนและต่อเนื่อง มีการพัฒนาตัวบ่งชี้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง แต่การดำเนินงานดังกล่าวยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังไว้ จึงทำให้มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยยังดำเนินการด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยดำเนินการด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพสูง จึงมีโอกาสรับทราบข้อมูลเชิงลึก อันก่อให้เกิดความเข้าใจถึงปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงทำให้บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุ 35-44 ปี และอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นดังที่ โรเจอร์ และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemakers. 1971 : 22) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีความคิดเห็น ความสอดคล้อง การยอมรับและเข้าใจในเรื่องต่างๆ แตกต่างกับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสภาพร มอญโพนพาน (2540 : ง) เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งพบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี อายุ 35-44 ปี อายุ 45-54 ปี และอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน โดยต่างมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยมหิดลดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยยึดหลักการบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน โดยมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการสรรหาหรือคัดเลือกบุคลากรให้ปฏิบัติงานในสำนักพัฒนาคุณภาพซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ หรือเป็นกรรมการชุดต่างๆ

เพื่อให้ทำหน้าที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ พร้อมทั้งมอบหมายงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ 2) การฝึกอบรมและพัฒนา โดยมหาวิทยาลัยดำเนินการจัดการประชุม/อบรมภายในหน่วยงาน หรือส่งบุคลากรให้เข้าร่วมการประชุม/อบรมที่หน่วยงานภายนอกจัด เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น มีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจ มีการอบรมการเป็นผู้ตรวจสอบ/ผู้ตรวจประเมิน 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ดังนั้น บุคลากรทุกกลุ่มอายุ จึงได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมโดยเท่าเทียมกัน ทำให้บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่ สุธี สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสียกฤษฎ์ (2541 : 41) กล่าวถึงหลักการบริหารงานบุคคลคือ ระบบคุณธรรม (Merit System) เป็นระบบการบริหารงานที่เหมาะสมและช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ได้แก่ 1) หลักความสามารถ (Competency) คือมอบหมายหรือสรรหาผู้มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ 2) หลักความเสมอภาค (Equality of Opportunity) คือเปิดโอกาสให้ทุกคนที่มีคุณสมบัติและพื้นความรู้ตามที่กำหนด มีโอกาสแข่งขันกันตามความสามารถ และ 3) หลักความมั่นคง (Security of Tenure) คือการให้หลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงาน

ด้านทรัพยากร พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี อายุ 35-44 ปี อายุ 45-54 ปี และอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านทรัพยากรไม่แตกต่างกัน โดยต่างมีความคิดเห็นว่า มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัย ยังไม่มีความชัดเจนในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านทรัพยากร ในมิติต่างๆ ได้แก่ 1) งบประมาณ ซึ่งยังไม่มีการจัดสรรไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงบประมาณสำหรับการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบและกลไก 2) การกำหนดเวลาที่ใช้ในการประกันคุณภาพให้เป็นภาระงานสำหรับอาจารย์ ซึ่งมหาวิทยาลัย ยังมีได้มีระเบียบหรือประกาศอย่างชัดเจนถึงแนวทางปฏิบัติ แต่บุคลากรส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าระยะเวลาที่ใช้ในปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษานั้น ไม่สามารถนำมาคำนวณเป็นภาระงานได้เช่นเดียวกับเวลาที่ใช้ในการสอนหรือทำวิจัยหรือบริการทางวิชาการ 3) การจัดบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งบุคลากรที่มีอายุต่างกัน อาจมีความคาดหวังสูงต่อการสนับสนุนดังกล่าว เนื่องจากปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรสำคัญที่สุดประการหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่บุคลากรทุกกลุ่มอายุ ต่างก็ตระหนักดีถึงข้อจำกัดที่ทำให้มหาวิทยาลัยไม่สามารถจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกหรือพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเพียงพอกับความต้องการใช้งาน ดังนั้น จึงต้องมีวางแผนการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำเอาทรัพยากรที่อยู่อย่างจำกัดนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ซึ่ง

แนวทางหนึ่งที่ต้องปฏิบัติกันคือ การอนุญาตให้บุคลากรสายอาจารย์ทุกคน มีสิทธิโดยเท่าเทียมกัน ในการใช้ทรัพยากรหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำหรับสำนักงาน รวมทั้งมีโอกาสที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในระบบ Intranet ของมหาวิทยาลัยได้ โดยเสมอภาคกัน โดยบุคลากรสายอาจารย์ทุกคนจะต้องถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ระเบียบ หรือ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยไม่มีการแบ่งแยกอายุ ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภฤกษ์ (2541 : 14) ที่กล่าวไว้ว่า การวางแผนจะช่วยให้สามารถ ใช้ปัจจัยในการบริหาร อันได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงานได้ตามความต้องการและ เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางการบริหารและทรัพยากรอันจำกัด อีกทั้งช่วยให้เกิดการประหยัด

2.3 บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กับกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานสูงกว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยมหิดลได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ พัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพเฉพาะได้ ดังนั้น บางคณะ/สถาบัน จึงมีการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยระบบคุณภาพอื่นๆ เช่น ในกลุ่ม วิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีการดำเนินการประกันคุณภาพตาม ระบบ HA ของกระทรวงสาธารณสุข คณะพยาบาลศาสตร์ มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของ สภาวิชาชีพ ซึ่งมีจุดเน้นที่ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) จึงมีความแนวทางการ ดำเนินงานคล้ายคลึงกับการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับในกลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี นั้น คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มีการดำเนินงานตามระบบ ISO ที่มีจุดเน้นที่กระบวนการ (Process) ซึ่งมีแนวทางดำเนินงานค่อนข้างแตกต่างจากการประกันคุณภาพ ของทบวงมหาวิทยาลัยหรือสมศ. ดังนั้น บุคลากรสายอาจารย์ในแต่ละกลุ่มสาขาจึงมีพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพที่แตกต่างกัน เพราะถึงแม้ว่าทุกระบบจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อ คุณภาพเหมือนกัน แต่ในแต่ละระบบก็มีจุดเน้นที่แตกต่างกัน มีการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ คุณภาพแตกต่างกัน มีขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินงานแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อบุคลากรสายอาจารย์แต่ละกลุ่มสาขาวิชาจำเป็นต้องเข้ามามีส่วนร่วมและเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาในระบบเดียวกัน จึงได้มีการถ่ายโยงการเรียนรู้จากประสบการณ์เดิม ซึ่งทำให้สามารถ ประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจเดิมเข้ากับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ได้แตกต่างกัน จึงทำให้บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมแตกต่างจากกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ดังที่สุชา จันทน์เอม (2533 : 167) กล่าวว่า การถ่ายโยงการเรียนรู้ หมายถึงประสบการณ์หรือการ กระทำในเรื่องหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระทำในคราวต่อไป โดยที่การถ่ายโยงการเรียนรู้นั้นอาจ เกิดขึ้นได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การถ่ายโยงเชิงบวก (Positive Transfer) คือส่งเสริมการเรียนรู้สิ่งใหม่ ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว 2) การถ่ายโยงเชิงลบ (Negative Transfer) คือก่อให้เกิดความยากลำบาก

ต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ 3) การถ่ายโยงที่เป็นกลาง (Zero Transfer) คือประสบการณ์หรือการกระทำอย่างหนึ่งไม่กระทบกระเทือนต่อการกระทำอีกอย่างหนึ่ง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านกระบวนการ พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านกระบวนการสูงกว่าบุคลากรสายอาจารย์ที่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะบุคลากรสายอาจารย์ที่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษาสูง เนื่องจากหลายคณะในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้ได้เข้าร่วมในโครงการนำร่องของทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อที่จะพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีโอกาสเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ซึ่งมหาวิทยาลัยได้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัย ดังนั้น บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี และบุคลากรส่วนใหญ่มีโอกาสได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งมีส่วนร่วมในการกำหนดขั้นตอน หรือแนวทางการดำเนินงาน จึงทำให้มีโอกาสรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการอย่างชัดเจน ในขณะที่ บุคลากรในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจและมีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพด้วยระบบ ISO เป็นอย่างดี ซึ่งระบบคุณภาพดังกล่าวมุ่งเน้นที่กระบวนการเป็นสำคัญ จึงอาจเป็นไปได้ที่บุคลากรกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีได้นำเอาแนวคิดของระบบ ISO มาใช้เป็นบรรทัดฐานในการประเมินการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ยังมีกิจกรรมในด้านกระบวนการบางส่วนที่มหาวิทยาลัยยังมิได้ดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น จึงทำให้บุคลากรสายอาจารย์ที่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการแตกต่างจากกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี

ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพกับกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะผู้บริหารระดับคณะ/สถาบันจากกลุ่มสาขาวิชาที่ต่างกัน มีการเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้การสนับสนุน และส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังอาจเป็นไปได้ว่าบุคลากรทั้งสองกลุ่มได้รับการปลูกฝังแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี จะมีความรู้ความชำนาญในระบบ ISO มุ่งเน้นการตรวจสอบกระบวนการเพราะเชื่อว่าถ้ากระบวนการมีคุณภาพแล้ว จะทำให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ จึงให้ความสำคัญในเรื่องเอกสารการปฏิบัติงานมาก โดยนำเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้วมาทำเป็นเอกสาร สำหรับบุคลากรกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ส่วนใหญ่ได้รับการปลูกฝังให้มีแนวคิดที่มุ่งเน้นการตรวจสอบผลผลิต และผลลัพธ์ การดำเนินงานจึงเน้นที่การรายงานผลการดำเนินงานและการจัดหาเอกสาร/หลักฐานเพื่อแสดงถึงคุณภาพของผลผลิตหรือผลลัพธ์ ซึ่งการได้รับประสบการณ์โดยการฝึกอบรมหรือการถ่ายทอดมโนทัศน์ในการดำเนินงาน การประกันคุณภาพที่แตกต่างกันนี้ มีอิทธิพลต่อการคิดและทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน จึงทำให้บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านบุคลากรแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ดังแนวคิดของบังอร ชินกุลกิจนิวัฒน์ (2545 : 228) ที่กล่าวว่า การคิดเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรม และการคิดมักเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ และจำลอง เงินดี (2545 : 374) กล่าวว่า ทัศนคติมาจากการกระทำของเราที่ได้ทำลงไปแล้ว และส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยเรื่อง ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ของสุวรรณ ศรีจันทร์แสง (2542 : 131) พบว่า อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ไม่แตกต่างกัน และ ผลการวิจัยของพงศ์รัช วิวังสุ (2546) เรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรในกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกัน แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ด้านทรัพยากร พบว่าบุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยทุกกลุ่มสาขาวิชามีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยดำเนินงานด้านทรัพยากรในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยยังไม่สามารถที่จะจัดสรรงบประมาณ หรือจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรแก่คณะ/สถาบันต่าง ๆ ตลอดจนหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาได้ตามนโยบายที่กำหนด แต่ได้เร่งรัดให้ทุกคณะ/สถาบันดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรองรับการตรวจประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จึงทำให้ทั้งมหาวิทยาลัยและคณะ/สถาบันดำเนินงานการประกันคุณภาพพร้อมกันโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เดิม ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน และในส่วนของทรัพยากรข้อมูลสารสนเทศนั้น อาจเป็นไปได้ว่ามหาวิทยาลัยและคณะ/สถาบันมีดำเนินงานการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลแตกต่างกัน จึงไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกันได้ และไม่สามารถบ่งชี้ได้อย่างชัดเจนว่าข้อมูลส่วนใดถูกต้องที่สุด ทำให้ทุกคณะ/สถาบันไม่ว่าจะเป็นกลุ่มสาขาวิชาใดก็ตาม ต่างต้องเสียเวลาตรวจสอบข้อมูลซ้ำ ดังนั้น บุคลากรสายอาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน จึงมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านทรัพยากรไม่แตกต่างกัน

2.4 บุคลากรสายอาจารย์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน โดยต่างมีความคิดเห็นว่า มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรสายอาจารย์ ไม่ว่าจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใดก็ตาม แต่เมื่อมหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนที่จะให้มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในมหาวิทยาลัย ดังนั้น ทุกคน จึงต้องเริ่มต้นศึกษาค้นคว้าและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องใหม่ที่ทบวงมหาวิทยาลัยเร่งรัดให้มีการดำเนินการอย่างจริงจัง ภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งกำหนดให้สถานศึกษาต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2545 : 2) ดังนั้น บุคลากรสายอาจารย์ทุกคนจึงเล็งเห็นความสำคัญ และตระหนักถึงความจำเป็นในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา จึงพยายามเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร และแสวงหาข้อมูลความเคลื่อนไหวเพื่อให้มีโอกาสได้รับทราบเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งบุคลากรสายอาจารย์ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านระบบ intranet ได้โดยเท่าเทียมกัน จึงทำให้บุคลากรสายอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ดังที่จตุพร ยงศร (2547 : 107) กล่าวว่าไว้ว่า ประสพการณ์การทำงานที่ได้จากการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งจากการปฏิบัติงาน การรับข่าวสาร และความรู้พื้นฐานอาจทำให้เกิดกระบวนการคิดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาได้ว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอาจนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ดีขึ้น และมีประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา เนื่องจากทำให้สถาบันการศึกษามีมาตรฐานน่าเชื่อถือต่อสังคมภายนอก และจากผลการวิจัยของจตุพร ยงศร (2547 : 107) เรื่องการศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรโรงเรียนนายเรืออากาศ กองบัญชาการฝึกศึกษาทหารอากาศ พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างบุคลากรที่มีคุณวุฒิในระดับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี แต่ผลการวิจัยเรื่องเจตคติของข้าราชการครู สถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของประจักษ์ ไม่เจริญ (2545 : 76) กลับพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก และงานวิจัยของสภาพร มอญ โพนพาน (2540 : ง) ซึ่งศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

2.5 บุคลากรสายอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน โดยอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

รองศาสตราจารย์มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมหิดล มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่ศาสตราจารย์ มีความคิดเห็นว่าการ ดำเนินงานโดยรวมและด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าที่ผ่านมามหาวิทยาลัย ยัง ไม่เคยมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจังและเป็นระบบ เมื่อมหาวิทยาลัย ประกาศนโยบายอย่างชัดเจนว่าจะดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม จึงถือเป็น หน้าที่ของบุคลากรสายอาจารย์ทุกคนที่จะต้องเรียนรู้และเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานพร้อมกัน ไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับใดก็ตาม ดังนั้นบุคลากรสายอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทาง วิชาการต่างกัน จึงต้องเริ่มศึกษาค้นคว้า เรียนรู้ และมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมกัน และจากการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ในฐานะที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน หรือเข้ารับการอบรม/ประชุมสัมมนาจากคณะต้นสังกัด จึงทำให้มีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดย เท่าเทียมกัน ทำให้มีความคิดเห็นเหมือนกัน นอกจากนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรทุกคนมีโอกาสได้รับ การสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในด้านต่าง ๆ ในลักษณะเดียวกัน เช่น เครื่องมือ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก การมีส่วนร่วมในการประชุม/อบรม การเสริมสร้าง แรงจูงใจ เป็นต้น ดังที่ สุธี สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยภฤกษ์ (2541 : 2) กล่าวว่า การดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้นั้น จะต้องอาศัยปัจจัยในการบริหารที่เป็นพื้นฐาน มี 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของจตุพร ยงสร (2547 : 106) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาจำแนกตามชั้นยศ พบว่า บุคลากรที่มีชั้นยศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ญัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ (2543 :194) ได้กล่าวไว้ว่า ตำแหน่งของบุคลากรจะมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบุคคลและของ องค์กรทั้งโดยตรงและทางอ้อม การที่บุคลากรมีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะตอบสนองต่อการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2.6 บุคลากรสายอาจารย์ที่เป็นข้าราชการ สาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะ บุคลากรสายอาจารย์ที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยมี จำนวนน้อย เมื่อเทียบกับข้าราชการ สาย ก ซึ่งมีจำนวนมากกว่า ดังนั้นข้าราชการ สาย ก จึงมี โอกาสที่จะได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุนี้ ทำให้ข้าราชการ สาย ก เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางการประกัน คุณภาพการศึกษามากกว่า จึงมีความเข้าใจการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างลึกซึ้ง และท่องแท้ดีกว่าพนักงานมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านกระบวนการ พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่เป็นข้าราชการ สาย ก กับพนักงาน มหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .5 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการ สาย ก ทุกคน ต้องปฏิบัติงานเต็มเวลาและมีการจ้างงานเป็นระยะเวลายาวนานต่อเนื่องกันจนถึงเกษียณอายุราชการ ส่วนพนักงานมหาวิทยาลัยสายอาจารย์ มีทั้งประเภทประจำที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา และประเภทชั่วคราวที่ปฏิบัติงานเป็นบางเวลา อีกทั้งลักษณะการจ้างงานยังต้องทำสัญญาการจ้างงานเป็นช่วงเวลาสั้น 1 ปี หรือ 5 ปี (ระเบียบมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2528 และระเบียบมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัยจากเงินอุดหนุน พ.ศ.2543) ดังนั้นเพื่อความเหมาะสมและสะดวกในการติดตามงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานต่างๆ ทั้งระดับมหาวิทยาลัย และคณะ/สถาบันจึงได้มอบหมายงานให้ข้าราชการ สาย ก เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้ข้าราชการ สาย ก มีโอกาสเรียนรู้และฝึกฝนทักษะจากประสบการณ์ทำงานประกันคุณภาพการศึกษา มีโอกาสรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนรับรู้และเข้าใจขั้นตอนต่างๆ ของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างลึกซึ้งและชัดเจนมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยสายอาจารย์ จึงทำให้บุคลากรที่เป็นข้าราชการ สาย ก มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายอาจารย์

ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่เป็นข้าราชการ สาย ก กับพนักงานมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินการจัดการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนายังไม่เป็นไปตามความต้องการของบุคลากรสายอาจารย์ และขาดความต่อเนื่อง อีกทั้งแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและฝึกอบรมยังไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตาม การให้ความรู้โดยการพัฒนาและฝึกอบรมนับเป็นกระบวนการเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เพราะว่าการฝึกอบรมจะช่วยทำให้พนักงานได้ยกระดับความสามารถ จึงถือว่าเป็นกระบวนการพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้บริหารทุกคนจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรและการบริหารงานบุคคล เนื่องจาก คน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร เพราะเป็นผู้ใช้ปัจจัยหรือทรัพยากรในการบริหารอื่นๆ ดังนั้น หากองค์กรมีคนที่มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงาน และสามารถดึงดูดให้บุคคลเหล่านั้นอยู่ในองค์กรได้นานที่สุด ก็จะส่งผลให้การบริหารในองค์กรนั้นเจริญก้าวหน้า และสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า บุคลากรสายอาจารย์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่ามหาวิทยาลัยยังให้ความสำคัญน้อยเกี่ยวกับการพัฒนาและฝึกอบรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ระบบการบริหารงานบุคคล มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ดังที่อดุลย์ วิริยเวชกุล (2543 : 276-277) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ การมีระบบบริหารงานบุคคลที่ดี เพราะคนเป็นความสำคัญอันดับแรกสุด โดยเฉพาะสถานภาพของแต่ละบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในงานต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิราภรณ์ สุรชนะกุล และณรงค์ฤทธิ์ สมบัติสมภพ (2546 : บทคัดย่อ) ที่

พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.7 บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการบริหาร และที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารเป็นผู้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีคุณภาพตามนโยบาย ซึ่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับ การสนับสนุน การส่งเสริม และความใส่ใจมุ่งมั่นของผู้บริหารทุกระดับในอันที่จะเรียนรู้ เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก และตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น ผู้ที่มีประสบการณ์ทางการบริหารทุกคนจึงมีความเข้าใจและมีโอกาสรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีและลึกซึ้งกว่าผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทางการบริหารมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมสูงกว่าบุคลากรที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการบริหารและที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทางด้านการบริหารมีโอกาสรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลจากที่ประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัย หรือคณะ/สถาบัน มากกว่าบุคลากรที่ไม่มีประสบการณ์ทางด้านการบริหาร เนื่องจากกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษานั้น จะต้องนำเสนอหรือขออนุมัติความเห็นชอบจากที่ประชุมผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย และเมื่อผ่านการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว คณบดี/ผู้อำนวยการ จะนำความเห็นดังกล่าวแจ้งต่อที่ประชุมผู้บริหารในระดับคณะ/สถาบัน ซึ่งการประชุมผู้บริหารทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ/สถาบันนั้น จะดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน ดังนั้น ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารจึงมีโอกาที่จะซักถามประเด็นข้อสงสัยต่างๆ แต่สำหรับบุคลากรสายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางด้านการบริหารนั้น มีโอกาสรับทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะเป็นหนังสือเวียน หรือข่าวจากเว็บไซต์เท่านั้น ซึ่งการประชาสัมพันธ์ หรือการเผยแพร่ข่าวสารยังเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังที่ เบอร์ต (Berto :1960) กล่าวว่าไว้ว่า รูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือ การสื่อสารสองทาง ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันโดยอยู่ในลักษณะการประชุม อันจะก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นอกจากนี้ โรเจอร์ และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker : 1971) ยังได้ให้ความเห็นว่า การสื่อสารนั้นต้องทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การรับสารไม่หยุดชะงัก ส่วนเปรมศิริ นิติมงคล (2536) กล่าวว่าในทำนองเดียวกันว่า การสื่อสารที่ต่อเนื่องจะทำให้เกิดการรับรู้ สร้างความ

เข้าใจและโน้มน้าวใจให้พนักงานเกิดการยอมรับได้ ดังเช่นงานวิจัยของจุฬารัตน์ วิทยาขาว (2541) ซึ่งศึกษารูปแบบและปัญหาอุปสรรคของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการศึกษา รายงาน ๓ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษามีปัญหาอุปสรรคหลายประการ ได้แก่ ความเข้าใจไม่ตรงกันของผู้บริหารและคณาจารย์ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะที่ต่างกัน และบุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะความบกพร่องของการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ภายในสถาบัน

ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการบริหารและไม่มี ประสบการณ์ทางการบริหาร มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการ บริหารมีต่อการดำเนินงานสูงกว่าบุคลากรสายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร ทั้งนี้ อาจ เป็นเพราะว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทางการบริหารนั้นเคยมีประสบการณ์ตรงในการพิจารณา ตัดสินใจ และได้เรียนรู้ถึงการบริหารงานบุคคลจากการปฏิบัติงานมาแล้ว จึงทำให้มีความรู้ความ เข้าใจอย่างลึกซึ้งดีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล นับตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากรปฏิบัติงาน การ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาและฝึกอบรม การ เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึง ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดของการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดมีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจของ ผู้บริหาร และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการบริหารงานบุคคล ซึ่งบุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ ทางการบริหารอาจจะนำเอาความรู้และประสบการณ์ดังกล่าวมาใช้เป็นบรรทัดฐาน จึงมีความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานเชิงบวก ในขณะที่บุคลากรสายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหารนั้น อาจใช้ความต้องการและความพึงพอใจในการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในเรื่องต่างๆ เช่น การส่งเสริมให้พัฒนาความรู้ความสามารถ การยกย่องให้ความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงาน การได้รับมอบหมายงาน ฯลฯ เป็นบรรทัดฐานในการพิจารณาการดำเนินงาน ซึ่งเมื่อการสนับสนุน ดังกล่าวไม่เป็นไปตามความต้องการ อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่ไม่สูงเท่าที่ควร จึง ทำให้มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ดังนั้น บุคลากรสายอาจารย์ที่ มีประสบการณ์ทางการบริหารจึงมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านบุคลากรแตกต่างจากบุคลากร สายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร

ด้านทรัพยากร พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการบริหารและไม่มี ประสบการณ์ทางการบริหาร มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้าน ทรัพยากรไม่แตกต่างกัน โดยต่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้มี ประสบการณ์ทางการบริหารตระหนักดีว่าการให้การสนับสนุนปัจจัยด้านทรัพยากร ส่วนใหญ่จะมี ข้อจำกัดอยู่ที่งบประมาณจึงทำให้ไม่สามารถจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกได้ตามต้องการ อีกทั้งไม่ สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความสมบูรณ์ตามความประสงค์ได้ ดังนั้น การดำเนินงานการ

ประกันคุณภาพการศึกษาด้านทรัพยากรจึงจำเป็นต้องใช้ปัจจัยสนับสนุนที่มีอยู่เดิมให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังอาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยเพิ่งเริ่มมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจังในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา จึงทำให้ยังไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินการได้ทันทั่วทั้ง โดยเฉพาอย่างยิ่งในเรื่องเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้คำปรึกษาแก่คณะ/สถาบัน เนื่องจากทั้งมหาวิทยาลัยและคณะ/สถาบันต่างก็เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นในระยะเวลาใกล้เคียงกัน จึงยังมีประสบการณ์หรือความชำนาญไม่เพียงพอที่จะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ส่วนบุคลากรสายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหารอาจจะมี ความคาดหวังค่อนข้างสูงว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาด้าน ทรัพยากรอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศซึ่งถือได้ว่าเป็น อย่างยิ่งต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ในทางปฏิบัติแล้วมหาวิทยาลัยยังไม่สามารถ พัฒนางานดังกล่าวได้เท่าที่ควร จึงทำให้ขาดระบบสนับสนุนด้านทรัพยากรหลายประการ เช่น ยัง ไม่มีระบบเครือข่ายอย่างชัดเจน ฐานข้อมูลยังไม่มีเชื่อมโยงกันระหว่างมหาวิทยาลัยและคณะ/ สถาบัน จึงทำให้มีข้อมูลที่ไม่ทันสมัย เป็นต้น ดังนั้น บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการ บริหารและไม่มีประสบการณ์ทางการบริหารจึงมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน โดยมีมุมมองที่แตกต่างกันดังกล่าวข้างต้น

2.8 บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา และที่ไม่มี ประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจาก การศึกษา พบว่า ผู้มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมสูงกว่าผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะบุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษาทุกคนมีโอกาส เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งกิจกรรมในด้าน กระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร เช่น ร่วมประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพการศึกษา มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพ ได้รับการอบรม ให้เป็นผู้ตรวจสอบ/ตรวจประเมินคุณภาพภายใน รับผิดชอบและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ค้นหา จัดเตรียมและตรวจสอบเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในการจัดทำรายงาน การตรวจสอบ/การประเมินตนเอง ฯลฯ จึงมีโอกาสดำเนินการรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหว ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว ได้เรียนรู้และมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อีกทั้งยังก่อให้เกิด ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ส่วนบุคลากรสายอาจารย์ที่ ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษานั้น บางคนอาจมีโอกาสดำเนินการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร บ้างในบางเรื่อง หรืออาจจะรับรู้ถึงการดำเนินการจากการมองเห็นสภาพการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ที่มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หากแต่ว่าตนเองมิได้มีโอกาส สัมผัสกับสภาพการปฏิบัติงานเหล่านั้นอย่างจริงจัง ทำให้ไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับ

การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ดังนั้นบุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพ การศึกษา จึงมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานแตกต่างจากบุคลากรที่ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ดังที่ จงกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2542 : 10) กล่าวว่า การฝึกอบรมจากการปฏิบัติงานจริงนอกจากจะได้ทักษะจำเป็นแล้ว ยังจะช่วยในการสร้างหรือปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กร หรือหล่อหลอมให้เจริญรอยตามสิ่งที่ถือว่าเป็นเกียรติภูมิขององค์กรหรือของหน่วยงานที่ถือปฏิบัติ ต่อเนื่องกันมา และจากงานวิจัยของธัญญาทิพย์ บุณณพันธ์วัฒน์ (2544) ที่ศึกษาเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียน นครนายกวิทยาคม จังหวัดนครนายก ปีการศึกษา 253. พบว่า บุคลากรทั้งฝ่ายบริหารโรงเรียนและฝ่ายปฏิบัติการสอน มีความคิดเห็นว่าการจัดอบรมให้ความรู้การประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านกระบวนการ พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพ การศึกษากับที่ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มี ประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพ มีโอกาสเข้ามีส่วนร่วมกิจกรรมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการในแต่ละขั้นตอนมากกว่าผู้ไม่มีประสบการณ์ เช่น ร่วม รับฟังการชี้แจงและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพ บางคนอาจมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ หรือมีโอกาสดำเนินการตามแผนงานและปฏิบัติงานตามแผนงานนั้น จึงทำให้บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถรับทราบความเคลื่อนไหว และมีความเข้าใจขั้นตอนของการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาในมหาวิทยาลัยมหิดลได้ดีกว่าบุคลากรที่ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพ การศึกษา นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะผู้ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษาบางคน มีทัศนคติเชิงลบต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจากการศึกษา พบว่า บางคนมีความคิดเห็นว่าการประกันคุณภาพมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยากวุ่นวาย ขาดความชัดเจน ซึ่ง ยากต่อการทำความเข้าใจ ทำให้เสียเวลาการทำงานมากเกินความจำเป็น และไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังก่อให้เกิดความขัดแย้งและ ความสับสนทางความคิด จึงอาจมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการรับรู้ข่าวสารการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา ดังนั้นบุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา จึงมี ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านกระบวนการสูงกว่าบุคลากรที่ไม่มีประสบการณ์ทางการประกัน คุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โรเจอร์ และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shemakers. 1971 : 22) ที่กล่าวว่า ผู้มีประสบการณ์มากกว่าจะเกิดการยอมรับนวัตกรรมมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ น้อย และหลักการทางจิตวิทยาซึ่ง จำลอง เงินดี (2545 : 382) กล่าวว่า มนุษย์ย่อมหาสิ่งที่พบเห็น สนิบสนุนทัศนคติของตัวเอง แต่ข่าวที่ขัดแย้งกับทัศนคติและมีแนวโน้มทำให้เกิดความไม่สบายใจก็ จะหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารเท่าที่จะหลบหลีกได้ และเป็นทำนองเดียวกับงานวิจัยของสุธี สมุทรประภูต

(2540 : 103) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์บริษัทสยามกลการและนิสสัน ผลการวิจัยพบว่า ประสพการณ์ที่ได้รับในการฝึกอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในระบบมาตรฐาน ในทำนองเดียวกันงานวิจัยของพงศ์วัช วิวังสุ (2546) ที่ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตว่ามีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาแปรปรวนตามการได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานแปรปรวนตามเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านบุคลากร บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา และไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษานั้นส่วนใหญ่จะได้รับส่งเสริมให้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม/ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น ทักษะจำเป็นสำหรับการเป็นผู้ตรวจสอบ/ตรวจประเมิน เป็นต้น ซึ่งนอกจากยังมีโอกาสรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ทำให้สามารถติดตามข่าวสารและความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรสายอาจารย์ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษานั้น จะมีโอกาสได้รับการส่งเสริมหรือมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านบุคลากรมากกว่าผู้ที่ได้รับมอบหมายงานในหลายประการ เช่น มีโอกาสเสนอปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพต่อผู้บังคับบัญชาได้มากกว่า มีโอกาสร่วมรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการตรวจสอบ/ตรวจประเมิน โดยสามารถซักถามหรือขอความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินงานด้านกระบวนการ เช่น กำหนดตัวบ่งชี้ จัดทำรายงาน ฯลฯ ในขณะที่ผู้ซึ่งไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษานั้น ไม่มีโอกาสหรือมีโอกาสน้อยมากที่จะได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ ดังนั้น บุคลากรสายอาจารย์ที่ไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยพงศ์วัช วิวังสุ (2546 : 131) ซึ่งพบว่า บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษามาก จะมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษาน้อย

ด้านทรัพยากร พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษาและไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านทรัพยากรไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะทั้งผู้มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน ทำให้มีโอกาสได้รับการสนับสนุนในด้านทรัพยากรจากมหาวิทยาลัยในลักษณะเดียวกัน ทั้งในด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ โดยผ่านระบบ Intranet ของมหาวิทยาลัยได้เท่าเทียมกัน มีข้อกำหนดเดียวกันเกี่ยวกับการนับภาระงาน จึงทำให้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลให้การดำเนินงานภายในองค์กรประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ดังที่ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 39) กล่าวว่า การที่องค์กรจะมีประสิทธิผลได้นั้น องค์กรจะต้องสามารถธำรงฐานะให้สอดคล้องและเข้ากันได้กับความเป็นไปของเงื่อนไขต่างๆ ของสภาพแวดล้อมที่องค์กรต้องเกี่ยวข้องทำงานอยู่ โดยสภาพแวดล้อมจะเป็นตัวกำหนดความต้องการเหนือองค์กร หมายถึงสามารถสนองตอบและเปลี่ยนแปลงตามเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังอาจเป็นเงื่อนไขข้อจำกัดขององค์กรด้วย คือทำงานตามข้อจำกัดของทรัพยากรที่มีอยู่ หรือตามประสิทธิภาพของเทคนิควิทยาการ หรือตามคุณภาพทรัพยากร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร พบว่ามีการดำเนินงานในระดับปานกลาง แสดงว่า บุคลากรสายอาจารย์รับรู้ถึงการดำเนินการประกันคุณภาพในระดับหนึ่ง ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหิดล จึงควรเร่งรัดการดำเนินงานให้มีความชัดเจนมากขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ประชาคมรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรสายอาจารย์เห็นว่าการดำเนินงานด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น มหาวิทยาลัยจึงควรเร่งรัดให้มีการดำเนินงานด้านกระบวนการ ดังต่อไปนี้ 1) พัฒนาระบบและวิธีการดำเนินการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรพร้อมทั้งเร่งรัดจัดทำคู่มือซึ่งมีความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจสำหรับให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการถือปฏิบัติ 2) จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วโดยใช้รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือเวียน ไปสเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะทำการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในรับทราบข้อมูลแล้ว ยังจำเป็นต้องหารูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมที่สามารถสื่อสารให้บุคคลภายนอกมีโอกาสรับทราบถึงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยด้วยเช่นกัน

3) มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานประจำปี ตลอดจนเงื่อนไข หรือกฎเกณฑ์ที่แน่นอน ชัดเจน เพื่อให้คณะ/สถาบันสามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง 4) เร่งรัดให้มีการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพได้อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยมหิดล 5) ควรมีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยอาศัยหลักการของ PDCA

2. ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า บุคลากรสายอาจารย์เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง ดังนั้น เพื่อให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น มหาวิทยาลัยจึงควรจัดให้มีการดำเนินงานดังต่อไปนี้ 1) จัดการประชุม/อบรม/สัมมนาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ไม่น้อยกว่าปีละ 2-3 ครั้ง เช่น การประชุมชี้แจงผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของหน่วยงาน การอบรมเพื่อเป็นผู้ตรวจสอบหรือผู้ตรวจประเมิน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรทุกประเภท ทุกระดับ ได้มีโอกาสรับทราบข้อมูลข่าวสาร ทำความเข้าใจและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อีกทั้งยังถือเป็นการช่วยกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นและตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพอย่างจริงจัง 2) ผู้บริหารทุกระดับควรกำหนดมาตรการที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขยันขันแข็งและกำลังใจสูง สามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มศักยภาพ เช่น มีการกล่าวยกย่องชมเชยความสามารถให้เป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไปในองค์กร มีการให้รางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เป็นต้น 3) ผู้บริหารทุกระดับควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้น โดยต้องจัดกิจกรรมที่กระตุ้นจิตสำนึกให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของตนเองในอันที่จะยังประโยชน์ต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เช่น จัดเวทีแสดงความคิดเห็นหรือมีกล่องรับความคิดเห็น จัดการประชุมร่วมระหว่างบุคลากรประเภทต่างๆ เพื่อให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือสร้างความเข้าใจระหว่างกัน เป็นต้น

3. ด้านทรัพยากร จากการศึกษาพบว่า บุคลากรสายอาจารย์เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านทรัพยากรโดยรวมในระดับปานกลาง ดังนั้น เพื่อให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น มหาวิทยาลัยจึงควรพัฒนาระบบสารสนเทศให้สนองต่อความต้องการจำเป็นในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีการเผยแพร่และ/หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ อันจะเป็นการช่วยให้ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อีกส่วนหนึ่ง นอกจากนี้ ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการดำเนินงานและการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างชัดเจน มีการจัดตั้งหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่คณะ/สถาบัน โดยกำหนดตารางเวลาของการให้บริการไว้อย่างชัดเจน

4. ผลจากการวิจัยนี้ พบว่า บุคลากรสายอาจารย์ที่เป็นข้าราชการ สาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม ด้านกระบวนการและด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการ สาย ก มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานสูงกว่าพนักงานมหาวิทยาลัย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องยิ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องเร่งรัดจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนปลูกฝังเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก มีแนวโน้มว่า ในอนาคตบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะมีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่จำนวนข้าราชการ สาย ก อาจจะลดน้อยลงเรื่อย ๆ เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายที่จะผลักดันให้มหาวิทยาลัยมีรูปแบบการบริหารงานที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังนั้น ควรได้มีการมอบหมายให้ผู้ที่พนักงานมหาวิทยาลัยได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยควรเร่งรัดการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในอนาคตที่ผู้รับผิดชอบงานการประกันคุณภาพการศึกษาอาจเป็นผู้ที่มีได้ปฏิบัติงานเต็มเวลาเช่นในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ/สถาบัน รวมทั้งสถาบันสมทบ ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล
2. ควรมีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร
3. ควรพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับจุดเน้นของมหาวิทยาลัย
4. ควรศึกษารูปแบบการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยมหิดล

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกียรติสุตา ศรีสุข. (2545). การพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตร
มหาวิทยาลัยทางการศึกษา : การประยุกต์ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์
โครงสร้างเชิงเส้น. ปรินซ์นิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. (ทดสอบและการวัดผล
การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2545). บทบาทของมหาวิทยาลัยต่อการเพิ่มขีดความสามารถใน
การแข่งขัน. วารสาร สอ.ประเทศไทย. 5(2) : 12-29
- . (2539). ศักยภาพแห่งศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเชีย เพรส จำกัด
เกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัย. (2540). โครงการศึกษาวิจัย เรื่อง อุดมศึกษาไทย : วิฤตและ
ทางออก (รายงานฉบับสมบูรณ์). ถ่ายเอกสาร
เกษม วัฒนชัย. (2544ก, ตุลาคม). บทบาทของอุดมศึกษากับสังคมใหม่และเศรษฐกิจใหม่. สาร
สำนักงานสภาพัฒนาการศก. 11(10) : 1-11
- . (2544ข, ตุลาคม-ธันวาคม). การปฏิรูปการศึกษากับการพัฒนามหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
วารสารลูกช้างสัมพันธ์. 1(1) : 3-7
- กองบริการการศึกษา. (2540). การประชุม “มหิดลพัฒนาวิชาการ” เรื่อง วิสัยทัศน์ของ
มหาวิทยาลัยมหิดลในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: สุภาวนิชการพิมพ์
- . งานพัฒนาการเรียนการสอน. (2545). แนะนำการศึกษาในมหาวิทยาลัยมหิดล
ประจำปี 2545. กรุงเทพฯ: สุภาวนิชการพิมพ์
- กองแผนงาน. (2545). จุลสารสนเทศ 2545 มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ: เจริญดีการพิมพ์
- จตุพล ยงศรี. (2547). การศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรโรงเรียน
นายเรืออากาศ กองบัญชาการฝึกศึกษาทหารอากาศ. ปรินซ์นิพนธ์การศึกษา
มหาวิทยาลัย. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ. ถ่ายเอกสาร
- จรัญ ดีงาม. (2546). ศึกษาความพร้อมในการดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาในโรงเรียน
มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.
(บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร
- จรัส สุวรรณเวลา. (2538). คิดแล้วทำ แล้วคิด : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- . (2539). รื้อปรับระบบสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษา : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- . (2545). *อุดมศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จุฑารัตน์ วิทยาขาว. (2541). *การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา : กรณีศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- เจือจันทร์ จงสถิตอยู่ และแสง ปิ่นมณี. (2533). *ดัชนีทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- จำเริญรัตน์ เจือจันทร์. (2543). *การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน*. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- จํารอง เงินดี. (2545). *จิตวิทยาชุมชน ใน จิตวิทยาทั่วไป*. จํารอง เงินดี และทิพย์วัลย์ สุรินยา. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์
- จงกลนี ชุติมาเทวินทร์. (2542). *การอบรมเชิงพัฒนา*. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด นครชัย ศรีชัย. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ อาภรณ์ ครองกิจการ เป็นผู้สัมภาษณ์ ที่คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อ 22 สิงหาคม 2546
- ชนัย วรรณะลี. (2546). *การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพทางวิชาการของวิทยาลัยนาฏศิลป์*. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ชลัช จงสีบพันธ์, นกมล ทองนพเหนือ, พล กุลสุขรังสรรค์, ชลัทธี มณีประวัติ, ตติยา เชยชุม. (2545). *รายงานการวิจัยเรื่อง “การติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย”*. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชุตินันท์ แสงหิรัญ. (2537, มกราคม). *แนวทางการพัฒนาอุดมศึกษาในอนาคต*. *วารสารการศึกษาแห่งชาติ*. 28(2) : 23-24
- ชูเวช ชาญสง่าเวช. (2543). *อุดมศึกษาไทยในเวทีโลก*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด
- ชม ภูมิภาค. (2526). *หลักการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- ช่วงโชติ พันธุเวช. (2545, สิงหาคม). *รางวัลคุณภาพการศึกษา*. *วารสารวิชาการแก้วเจ้าจอมสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา*. 2(2) : 47-62
- ณัฐพันธ์ เขจรนันทน์. (255). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- ดิลก บุญเรืองรอด. (2545, สิงหาคม). *การประกันคุณภาพกับประสิทธิภาพภายนอก*. *วารสารวิชาการแก้วเจ้าจอม สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา*. 2(2) : 71-74

- ดำรง ทิพย์โยธา. (2545). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS for Windows Version 10*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการ-หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ พ.ศ.พัฒนา จำกัด
- ทักษิณ ชินวัตร. (2544). *มิติใหม่ของการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย : หัวใจแห่งการพัฒนาชาติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544ก, พฤศจิกายน). การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา. *อนุสาร อุดมศึกษา* 27(281) : 11-15
- . (2544ข, พฤศจิกายน). ตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา. *อนุสาร อุดมศึกษา* 27(281) : 16-22
- . (2544ค, มกราคม-มิถุนายน). นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา. *วารสารการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น* 2(1) : 24
- . (2543ง). *วิสัยทัศน์การพัฒนาอุดมศึกษาของแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ ๙ (พ.ศ. ๒๕๓๕-๒๕๔๙)*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.mua.go.th/plan9/plan9.html> วันที่ สืบค้น 13 พฤศจิกายน 2543
- ทองอินทร์ วงศ์โสธร, พรชัย มงคลวนิช, ส. วาสนา ประवालพฤกษ์. (2541). *ระบบและกลไก การประกันคุณภาพอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด
- ธัญญาทิพย์ บุรณพันธุ์วัฒน์. (2544). *การประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนนครนายกวิทยาคม จังหวัดนครนายก ปีการศึกษา 2543*. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2545). *รายงานผลการดำเนินงานโครงการนำร่องระดับชาติ เรื่อง กระบวนการ ปฏิรูปเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ : การประเมินและการประกัน*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น
- บัณฑิต ชินกุลกิจนิวัฒน์. (2545). *จิตวิทยาชุมชน ใน จิตวิทยาทั่วไป*. จำรอง เงินดี และทิพย์วัลย์ สุรินยา. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์
- บรรจง จันทมาศ. (2544). *ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 2000*. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. (2543). การพัฒนาดัชนีรวมของคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตร
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. ปรินญาณิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- บุญส่ง นิลแก้ว และคณะ. (2539). การประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ปรัชญา เวสารัชช. (2544, ตุลาคม). แนวทางในเชิงบริหารเพื่อนำสถาบันอุดมศึกษาระดับ
ปริญญาเข้าร่วมในสังกัดเดียวกัน. สารสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. 11(10) : 12-23
- ประจักษ์ ไม้เจริญ. (2545). เจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มี
ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. (การบริหาร
การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร
- ประเสริฐ จิรยานุกุล. (2539). “การประกันคุณภาพของอุดมศึกษา” ใน การประชุมเชิงปฏิบัติการ
การวางแผนและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของสถาบัน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏ
จันทรเกษม (อัดสำเนา)
- ปราณี ทองคำ. (2539). เครื่องมือวัดทางการศึกษา. ภาควิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์ ปัตตานี
- พินดา สมประกอบ. (2543). การรับสารนิเทศเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของ
บุคลากรในสถานศึกษาสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยี
ราชมงคล
- พงศ์วัช วิวัช. (2546). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับ
การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. (2545, กรกฎาคม-สิงหาคม). การพัฒนาการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา.
จุฬารวิจัย. 21(4) : 4-5
- ไพบุลย์ เปานิ. (2543). การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา โปรแกรมวิชาเทคโนโลยี
การศึกษา สถาบันราชภัฏ. ปรินญาณิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. (เทคโนโลยี
การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- มยุรี ศรีวิชัย. (2536). สถิติพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วน จำกัด วี.เจ.พรินต์ติ้ง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บัณฑิตวิทยาลัย. 2546). คู่มือการจัดทำปรินญาณิพนธ์และ
สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฯ
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา. (2543ก). คู่มือ 2 : ระบบและกลไก
การประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: งานจักรกลการพิมพ์ สำนักงานอธิการบดี

- . (2543ข) . คู่มือ 3 : การศึกษาตนเองและการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: งานจักรกลการพิมพ์ สำนักงานอธิการบดี
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2546ก). *กว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยมหิดล*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://intranet.mahidol/university/history.htm> วันที่สืบค้น 1 ตุลาคม 2546
- . (2546ข). *ประวัติความเป็นมา*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.mahidol.ac.th/muthai/history/history.htm> วันที่สืบค้น 1 ตุลาคม 2546
- . (2546ค). *นโยบายการบริหารงานของอธิการบดี*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://intranet.mahidol/university/policy/news/policy.htm> วันที่สืบค้น 1 ตุลาคม 2546
- . (2546ง). *โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: http://intranet.mahidol/institute/office/op/pl/Web_Orchart.htm วันที่สืบค้น 1 ตุลาคม 2546
- . กองบริการการศึกษา. (2541). *แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: งานพัฒนาการเรียนการสอน กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยฯ
- . คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์. (2541). *แบบรายงานการศึกษาตนเอง คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*. กรุงเทพฯ: คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยฯ
- . คณะวิทยาศาสตร์. (2543). *รายงานการศึกษาตนเองของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อรับการตรวจสอบคุณภาพภายใน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยฯ
- . คณะเทคนิคการแพทย์. (2546). *รายงานการประเมินตนเอง คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล*. กรุงเทพฯ: คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยฯ
- . (2528, 9 ธันวาคม). *ระเบียบมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2528*
- . (2543, 4 มิถุนายน). *ระเบียบมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัยจากเงินอุดหนุน พ.ศ.2543*.
- . (2542, 23 สิงหาคม). *ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา*.
- มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2544). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2544*. (อัดสำเนา)
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2544). *สถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: พระนครแกรนด์วิว
- เยาวลักษณ์ สุขชนะ. (2546). *รู้เรา : การชี้แจงข้อมูลสรุปรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย*. การประชุมชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับการประเมินคุณภาพการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ) วันที่ 4 ธันวาคม 2546 ณ ห้องประชุมชัชวาล โอสถานนท์ สำนักงานอธิการบดี

- รุ่งรังษี วิบูลชัย. (2546). การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมของคุณภาพการสอนในระดับอุดมศึกษา. ใน
บทคัดย่อผลงานวิจัยที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อนำเสนอในการสัมมนา การสัมมนาวิจัย
สถาบัน 2003 เรื่อง การวิจัยสถาบันกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา 13-15 มกราคม
2546
- ลภาพรรณ จวงส์, ผู้แปล. (2545). เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 2545.
กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์
- วันชัย ศิริชนะ. (2540). “การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา”. การประกันคุณภาพ
การศึกษา : กลยุทธ์การใช้ ISO 9000. หน้า 109-122. เอกสารประกอบการสัมมนา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ (อัดสำเนา)
- วิญญา วิศาลาภรณ์. (2540). การวิจัยทางการศึกษา : หลักการและแนวทางการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ
: บริษัท คอมแพคท์พริ้นท์ จำกัด
- วารินทร์ สีนสูงสุด. (2542). แผ่นฉาย-แผ่นแจก เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ:
สยามมิตรการพิมพ์
- วิจิตร ศรีอำน. (2545, มกราคม-มีนาคม). การประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับประเทศไทย :
ประสบการณ์และแนวคิด. วารสารศูนย์บริการวิชาการ. 10(1) : 52-56
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่
บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารวิจัย สำนักงานสารสนเทศทางการศึกษาแห่งชาติ. 18(3) : 8-11
- วินิจ เทือกทอง. (2545ก, สิงหาคม). การวิจัยการจัดการคุณภาพ. วารสารวิชาการแก้วเจ้าจอม
สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. 2(2) : 63-67
- . (2545ข, สิงหาคม). การประเมินการปรับปรุงคุณภาพของครูผู้สอน. วารสาร วิชาการ
แก้วเจ้าจอม สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. 2(2) : 68-70
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. (2541). การนำเสนอรูปแบบการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐาน
การศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลมิชชั่น (AAA) ใน การประกันคุณภาพการอุดมศึกษา :
ความสำเร็จของ AAA. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนานโยบายและวางแผนการจัดการศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2538). การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพฯ:
บริษัท วิสิทธ์พัฒนา จำกัด
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์, ลัทธிகาล ศรีวะรมย์ และชวลิต ประภาวนนท์.
(2539). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: บริษัท วิสิทธ์พัฒนา จำกัด

- ศรีนวล สถิตวิทยานันท์. (2542). การพัฒนารูปแบบการประเมินตนเองด้านการเรียนการสอนของ
อาจารย์ในสถาบันการศึกษายาบาล. ปรินญานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ศุภางค์ศรี เกิดวงศ์. (2543). การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาด้านมาตรฐานผู้เรียนระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษากาญจนบุรี จังหวัด
กาญจนบุรี. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545, สิงหาคม). ดัชนีวัดองค์กรคุณภาพ. วารสารวิชาการแก้วเจ้าจอม
สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. 2(2) : 43-46
- สถาบันการศึกษาชั้นอุดมศึกษาแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้, สมาคม เอกสารประกอบ
การประชุมระดับนโยบายเรื่อง ความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน
ความเป็นมา สภาพปัจจุบันและแนวทางพัฒนา. วันที่ 22-24 พฤศจิกายน 2539 ณ
โรงแรมแอมบาสเดอร์ซีดี จอมเทียน จ.ชลบุรี ม.ป.พ., 2539. ถ่ายสำเนา
- สภาพร มอญโพนพาน. (2540). การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน. กรุงเทพฯ :
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร. (ถ่ายเอกสาร)
- สมาคมวิจัยสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย. (2546). การวิจัยสถาบันเพื่อการประกันคุณภาพ
การศึกษา. (อัดสำเนา).
- สุชา จันทน์เอม. (2533). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สุชาดา อินทรกำแหง ณ ราชสีมา. (2545, มกราคม-เมษายน). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของ
นักศึกษาพยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวง
สาธารณสุข. วารสารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. 6(1) : 91-100
- สุธรรม แสงประทุม. (2544, กรกฎาคม). การสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์เพื่อขับเคลื่อน
การปฏิรูปอุดมศึกษา. อนุสารอุดมศึกษา. 27(277) : 3-6
- สุทธิ สมุทรประภูต. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานใน
โรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการ
และนิสสัน จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- สุทธิ สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภุชญา. (2541). หลักการบริหารเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บริษัท
ประชาชน จำกัด
- สุนันทา เลาหันทน์. (2541). การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : ดี.ดี. บุ๊คส์

- สุพจน์ ทราญแก้ว และวิชาญชัย วิริยานนท์. (2544, กันยายน). รายงานผลการปฏิบัติงานและ
ตัวชี้วัดผลงานจัดการศึกษาอุดมศึกษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัย U.S.A. เพชรสารวิชาการ.
2 : 7-15
- สุวรรณ ศรีจันทร์แสง. (2542). ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครในการนำ
ระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (การ
อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
สุวิมล ราชชนปรีบาล. (2541). การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาใน
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต.
(อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
สุวิมล ว่องวานิช. (ม.ป.ป.). คู่มือการประเมินผลภายในของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา :
การออกแบบระบบการประเมินผลภายใน. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี ที ซี
คอมมิวนิเคชั่น.
- . (2544, กรกฎาคม-สิงหาคม). โครงการวิจัยเรื่องการวิจัยและพัฒนาระบบการ
ประเมินผลภายในของสถานศึกษา. จุฬารวิจัย 20(4) : 14-20
- สมกุล ถาวรกิจ. (2543). รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ.
ปรินญาณิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2542). รัตนพิณีจ พิพิศการศึกษา. กรุงเทพฯ:
บริษัท อมรินทร์ พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- สมจิตร สุขสว่าง. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์ อาภรณ์ ครองกิจการ เป็นผู้สัมภาษณ์ ที่สำนักพัฒนาคุณภาพ
มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อ 20 ตุลาคม 2546
- ส่วนงานราชกิจจานุเบกษา. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์นิติธรรม
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2541ก). รายงานผลการประชุมเสวนาทางวิชาการ
เรื่อง การประกันคุณภาพการอุดมศึกษา : ความสำเร็จของ AAA. กรุงเทพฯ:
สำนักพัฒนานโยบายและวางแผนการจัดการศึกษา
- . (2541ข). การประกันคุณภาพ : กระแสหลักการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ:
สำนักพัฒนานโยบายและวางแผนการจัดการศึกษา
- . (2541ค). รายงานการวิจัยเรื่อง ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา
แห่งชาติ : อุดมศึกษา (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.onec.go.th> วันที่สืบค้น
13 กรกฎาคม 2546

- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. (2546, พฤษภาคม). สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา. อนุสารอุดมศึกษา. 29(299) : 11-19
- สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา. (2540). รายงานการสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา : ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ แบบรายงานการศึกษาตนเอง และคู่มือการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- . (2541). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- . (2545ก). การประเมินผลโครงการศึกษาและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์
- . (2545ข). ทำสาระ การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์
- . (2546). คู่มือหลักสูตรฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (ระดับคณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่า). กรุงเทพฯ: สำนักงาน
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2545). รวมบทบรรยายพิเศษ 2 ปี สมศ. (อัดสำเนา)
- . (2546). ผลงานวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับคัดเลือกให้นำเสนอในงานสัมมนาทางวิชาการเนื่องในโอกาสครบรอบ 3 ปี สมศ. (อัดสำเนา)
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. (2546). เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 2546. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วน จำกัด ภาพพิมพ์
- สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. (2540). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ. กรุงเทพฯ: บริษัท แอล.ที.เพรส จำกัด
- สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา. (2541). เอกสารชุดประกันคุณภาพการศึกษา เล่มที่ 1 แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา
- สำนักพัฒนาคุณภาพ. (2546). รายงานคณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกปฏิบัติทำหน้าที่ผู้ตรวจสอบคุณภาพ. (ถ่ายเอกสาร)
- อนุศักดิ์ สมิตสันต์. (2545). การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา. ศึกษาศาสตร องค์กรักษ์ เอกสารวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (1) : 1-12
- อดุลย์ วิริยเวชกุล. (2541ก). การประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เจริญดีการพิมพ์
- . (2541ข). ดัชนีบ่งชี้คุณภาพบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด

- . (2544ค). แนวทางการเชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายในสู่การประกันคุณภาพภายนอก. (เอกสารประกอบการสัมมนา) ในการสัมมนาทบวงมหาวิทยาลัย วิวัฒนาการอุดมศึกษาไทย วันที่ 27 กันยายน 2544 ณ หอประชุมและแสดงสินค้าอิมแพค เมืองทองธานี
- อมรวิทย์ นาครทรรพ. (2543ก). รายงานเรื่องคุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทรรศน์ การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด
- . (2543ข). บททางสู่คุณภาพ : รายงานการติดตามผลการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานของอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด
- อมรวิทย์ นาครทรรพ และคณะ. (2545). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยและพัฒนาระบบประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์
- อัจฉรา วัฒนธรงค์. (2539). รายงานการวิจัยเรื่องการควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: แผนกวิชาการอุดมศึกษา ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญญวรรณ เมธีธำพร. (2544). การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพการศึกษาการพยาบาลอนามัยชุมชนหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ภาคเหนือ. ปรินิพนธ์การศึกษาดุขุฎิบัณฑิต. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสารอาทิตย์า ดวงมณี. (2540). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2543). มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลกับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต. วารสาร ทางวิชาการราชภัฏกรุงเก่า. 6(12) : 40-46
- อุทุมพร จามรมาน. (2541). การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย. (อัตสำเนา)
- . (2543). การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา. (อัตสำเนา)
- . (2544ก, มกราคม-มิถุนายน). ความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา. วารสารประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2(1) : 9
- . (2544ข). 100 คำถาม คำตอบ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาระดับพื้นฐานและอุดมศึกษา. (อัตสำเนา)

- อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์. (2537). การพัฒนาดัชนีสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการของคณะพยาบาลศาสตร์
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ
: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- อุไรรัตน์ จันทคุปต์. (2545). ความคิดเห็นของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคที่มีต่อความพร้อมในการ
เข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.
2542. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- Baldrige National Quality Program. (2004). *Education Criteria for Performance Excellence*.
Online : <http://www.baldrige.nist.gov>
- Berto, David K. (1960). *The Process of Communication*. New York : Hott, Rinehart and
Winston.
- Bovee, Courtland L. and others. (1993). *Management*. New York : McGraw-Hill.
- Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3rd ed. New York :
McGraw-Hill.
- Lawrence, John J. and Dangerfield, Byron. (2001). Integrating Professional
Reaccreditation and Quality Award Processes. *Quality Assurance in Education*
9(2): 80-91
- Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 3rd ed.
New York : McGraw-Hill Book Company.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. (1970, Autumn). Determining Sample Size for
Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 608-610
- Rogers, Everett M. and Floyd F. Shoemakers. (1971). *Communication of Innovations : A
Cross Cultural Approach*. New York : The Free Press.
- Storr, Lorna and Hurst, Keith. (2001). Developing a Quality Assurance Framework for
In-service Training and Development. *Quality Assurance in Education* 9(3): 132-138

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
จดหมายเชิญผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ในมหาวิทยาลัยมหิดลเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากร
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ
3. ข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะนำไปศึกษาเพื่อการวิจัยนี้เท่านั้น ขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามและส่งเมลล์มหาวิทยาลัยคืน นางสาวอาภรณ์ ครองกิจการ งานบริการการศึกษา คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอขอบพระคุณยิ่ง

อาภรณ์ ครองกิจการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หรือเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้

1. เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ปี
3. กลุ่มสาขาวิชา
☐ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ☐ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
☐ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
5. ตำแหน่งทางวิชาการ
☐ อาจารย์ ☐ รองศาสตราจารย์
☐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ☐ ศาสตราจารย์
6. สถานภาพตามลักษณะการจ้างงาน
☐ ข้าราชการ สาย ก ☐ พนักงานมหาวิทยาลัย
7. ประสบการณ์ทางการบริหาร
☐ ไม่มีประสบการณ์ทางการบริหาร
☐ มีประสบการณ์ทางการบริหาร โดยเคยดำรงตำแหน่ง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ อธิการบดี ☐ รองอธิการบดี
☐ คณบดี/ผู้อำนวยการ ☐ รองคณบดี/รองผู้อำนวยการ
☐ หัวหน้าภาควิชา ☐ รองหัวหน้าภาควิชา
8. ท่านเคยมีประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษาหรือไม่
☐ เคย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ เคยเรียนมาในหลักสูตรของสถาบันที่ท่านสำเร็จการศึกษา
☐ เคยเข้ารับการอบรม/ประชุม/สัมมนา จากทบวงมหาวิทยาลัย
 จำนวน ครั้ง
☐ เคยเข้ารับการอบรม/ประชุม/สัมมนา จากคณะต้นสังกัดหรือ
 มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน ครั้ง
☐ ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ☐ เป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา หรือได้รับมอบหมายให้เป็น
ผู้รับผิดชอบงานทางการประกันคุณภาพการศึกษา
- ☐ เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- ☐ เป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา
- ☐ อื่นๆ (ระบุ)
- ☐ ไม่เคย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านว่ามหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการตรงกับข้อความนั้นในระดับใด โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าความคิดเห็นซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
คะแนน	3	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

แต่หากท่าน **ไม่ทราบ**ว่า มหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินการตามข้อความนั้นหรือไม่ โปรดระบุข้อความ **“ไม่ทราบ”** ในช่องหมายเหตุ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการ						
1. มีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน						
2. มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน						
3. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน						
4. มีการจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน						
5. มีการจัดการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ประชาคม						
6. มีการจัดทำแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องทุกปี						
7. มีการประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงาน						

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
8. มีการนำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาไปใช้ในการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับจุดเน้นและทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย						
9. มีการประชาสัมพันธ์ในการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ก่อนการประกาศใช้						
10. มีการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์						
11. มีการนำผลการประเมินและตัวบ่งชี้ที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนดไปดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย						
12. เปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ พัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพเฉพาะได้						
13. มีการกำหนดวิธีการกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินการประกันคุณภาพของหน่วยงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน						
14. มีการสนับสนุนให้คณะทำงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานการประกันคุณภาพการศึกษา						
15. มีการนิเทศการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ/สถาบันอย่างต่อเนื่อง เช่น ให้คำแนะนำปรึกษา เยี่ยมชมและสังเกตการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค ฯลฯ และถือเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารมหาวิทยาลัย						
16. มีการกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในไว้อย่างชัดเจน						

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
17. มีการกำหนดรูปแบบการเขียนและจัดทำรายงานการตรวจสอบ/การประเมินตนเองไว้อย่างชัดเจนเหมาะสม และให้ความสะดวกต่อการประเมินทั้งภายในและภายนอก						
18. มีระบบการคัดเลือกคณะผู้ตรวจสอบ/ผู้ประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งได้กำหนดคุณสมบัติและขั้นตอนการได้มาซึ่งผู้ตรวจสอบ/ผู้ประเมิน ไว้อย่างชัดเจน						
19. มีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน						
20. มีการเยี่ยมชมหน่วยงานที่ขอรับการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพภายในหน่วยงาน (ระดับคณะ/ภาควิชา)						
21. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธี เช่น เอกสารประกอบ การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม เป็นต้น						
22. มีการแจ้งผลการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพแก่หน่วยงานที่ขอรับการตรวจสอบ/ประเมินหลังเสร็จสิ้นการตรวจสอบตามเวลาที่กำหนด						
23. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง						
24. จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/สถาบันอย่างทั่วถึง						
25. มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมหาวิทยาลัยให้มีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก						
26. มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจให้นักศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชนให้มีส่วนร่วมในการรับการประเมินโดยหน่วยงานภายนอกที่รัฐกำหนด						

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
27. มีการพัฒนาระบบเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น มีบุคลากรเป็นผู้ตรวจประเมินของ สมศ.						
ด้านบุคลากร						
28. มีเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้						
29. มีบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับมหาวิทยาลัย/คณะ/สถาบัน/ภาควิชา/สาขาอย่างชัดเจน						
30. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่คณะกรรมการหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพไว้อย่างเหมาะสมและชัดเจน						
31. มีประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรสอดคล้องกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด						
32. มีการจัดประชุม/อบรมบุคลากรเพื่อเสริมสร้างให้มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างทั่วถึงทุกระดับ						
33. มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องตรวจสอบและบทบาทของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพ						
34. บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความตระหนัก และกระตุ้นความสนใจด้านคุณภาพ						

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
35. มีการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกหน่วยงานเพื่อเตรียมพร้อมรับการประเมินจาก สมศ.						
36. บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละขั้นตอน เช่น การกำหนดตัวบ่งชี้ การจัดทำรายงาน การเสนอรายชื่อผู้ตรวจสอบ/ประเมิน เป็นต้น						
37. มีการเสริมแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง						
38. มีการแจ้งให้บุคลากรได้รับทราบแผนงาน/แผนปฏิบัติการ/โครงการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยทั่วถึงกัน						
39. บุคลากรรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และรวดเร็ว						
40. มีการจัดอบรมผู้ตรวจสอบ/ผู้ประเมินคุณภาพภายในเพื่อสร้างบุคลากรให้ทำหน้าที่ตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพภายใน						
41. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานกระตุ้นและสนับสนุนบุคลากรให้ความร่วมมือกับกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงาน/มหาวิทยาลัยจัดขึ้น						
42. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาต่อผู้บังคับบัญชา						
43. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความกระฉ่งในการดำเนินงานในทุกประเด็น						
44. มีการพัฒนาบุคลากรสอดคล้องกับภารกิจของอาจารย์						
45. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการตรวจสอบ/ตรวจประเมิน ตลอดจนซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้						

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
ด้านทรัพยากร						
46. มีการจัดบรรยากาศ อาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น เอกสาร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลสารสนเทศ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ						
47. มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการและสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยไว้อย่างชัดเจน						
48. มีการกำหนดเวลาที่ใช้ในการประกันคุณภาพให้เป็นภาระงานสำหรับอาจารย์						
49. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ไว้บริการ เช่น แบบประเมินการสอน ฯลฯ						
50. มีบริการข้อมูลข่าวสารหรือให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแก่คณะ/สถาบัน						
51. มีการดำเนินการประกันคุณภาพซึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก รวดเร็ว						
52. มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา						
53. มีการเตรียมการด้านเอกสาร รายงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพที่มีความทันสมัยถูกต้อง สมบูรณ์						
54. มีระบบเครือข่ายความร่วมมือระหว่างคณะ/สถาบัน						

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล
ในแต่ละด้าน

ด้านกระบวนการ

ด้านบุคลากร

ด้านทรัพยากร

ด้านอื่นๆ

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .96
2. ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ ดังนี้

ข้อที่	ด้านกระบวนการ	ข้อที่	ด้านบุคลากร	ข้อที่	ด้านทรัพยากร
1	15.318	28	6.803	46	8.012
2	14.448	29	12.013	47	3.802
3	18.784	30	8.06	48	2.246
4	9.947	31	4.118	49	6.851
5	7.387	32	6.731	50	9.276
6	12.882	33	5.679	51	6.247
7	7.157	34	5.703	52	4.483
8	9.403	35	12.115	53	6.219
9	4.111	36	6.668	54	2.77
10	7.899	37	4.837		
11	7.033	38	6.76		
12	5.914	39	6.5		
13	11.954	40	4.734		
14	3.144	41	9.274		
15	5.467	42	5.982		
16	8.596	43	4.984		
17	10.463	44	6.802		
18	6.069	45	7.053		
19	9.328				
20	11.68				
21	10.559				
22	10.704				
23	14.656				
24	10.222				
25	10.363				
26	2.621				
27	5.785				

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอาภรณ์ ครองกิจการ
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ.2510
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	59/15 ซ.ชินเขต 2/39 ถ.งานวงศ์วาน แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
หน้าที่การงานในปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา ระดับ 6
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์ (มัธยม) จังหวัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2532	ปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ (ค.บ.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ