

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

ปริญญาณิพนธ์  
ของ  
โชติกา วรรณบุรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา  
ตุลาคม 2547  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๓๗.๐๐๒๑๘

๕๕๓๓๓

ร.๓

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

๑๔ ส.ค. ๒๕๔๖

บทคัดย่อ  
ของ  
โชติกา วรรณบุรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา  
ตุลาคม ๒๕๔๖

๒๕๗๖๑๔๕

โชติกา วรรณบุรี. (2547). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.  
(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะ  
กรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วัฒนาณรงค์, ดร. อรรณพ โพธิสุข.

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการดำเนินงานการประกันคุณภาพ  
การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่  
ใน 6 ด้าน ได้แก่ การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม  
คุณภาพ การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ  
ภายใน และการประเมินคุณภาพภายในโดยรวมและในแต่ละด้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย  
ประกอบด้วย บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2546 จำนวน 271 คน  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตาม  
แบบของไลเคิร์ท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนน  
เฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
โดยรวมและในแต่ละด้านตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมใน  
ระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพมีความเหมาะสมใน  
ระดับมาก
2. ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกัน  
คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็น  
รายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารมี  
ความคิดเห็นแตกต่างเจ้าหน้าที่ด้านการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนด้านการสร้างความรู้ความ  
เข้าใจแก่บุคลากร ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้  
คุณภาพ ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ และด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน พบว่า  
อาจารย์มีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ  
การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน
4. อาจารย์ที่สังกัดหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ  
ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยรวมและในแต่ละ  
ด้าน ไม่แตกต่างกัน

THE QUALITY ASSURANCE OPERATION IN SUKHOTHAI THAMMATHIRAT OPEN  
UNIVERSITY AS PERCEIVED BY ADMINISTRATORS,  
FACULTY MEMBERS AND STAFF

AN ABSTRACT  
BY  
CHOTIKA WANBURI

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

Chotika Wanburi. (2004). *The quality assurance operation in Sukhothai Thammathirat Open University as perceived by administrators, faculty members and staff.*

Master thesis, M.Ed. (Higher Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Asst. Prof. Dr. Achara Wattananarong, Dr. Annop Phothisuk.

The purposes of this study were to investigate and compare the quality assurance operation in Sukhothai Thammathirat Open University as perceived by administrators, faculty members and staff, regarding providing knowledge and understanding about quality assurance to personnel, developing system and mechanism of quality control, developing of quality indicators, making database for quality assurance, internal quality audit and internal quality assessment in overall and each aspect. The samples were 271 administrators, faculty members and staff of the academic year 2003. The instrument was a five-rating scale questionnaire with 68 items. The statistic used for analyzing the data were mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Scheffe's paired test.

The findings were as follow :

1. The quality assurance operation in Sukhothai Thammathirat Open University as perceived by administrators, faculty members and staff in overall and each aspect was at a moderate level, except the aspect of developing system and mechanism of quality control was at a high level.

2. There was no significant difference among the perceptions of administrators, faculty members and staff on quality assurance operation in overall. When each aspect was considered, it was found that there was a significant difference between the perceptions of administrators and staff on internal quality assessment and between the perceptions of faculty members and staff on the aspects of providing knowledge and understanding about quality assurance to personnel, developing system and mechanism of quality control, developing of quality indicators, making database for quality assurance and internal quality audit at the level of .05.

3. There was no significant difference between the perceptions of administrators working in different offices on quality assurance operation in overall and each aspect.

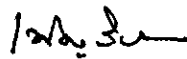
4. There was no significant difference among the perceptions of faculty members in different academic unit of subject groups on quality assurance operation in overall and each aspect.

ปริญญานิพนธ์  
เรื่อง

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

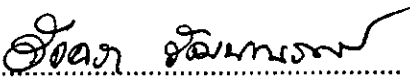
ของ  
นางโชติกา วรรณบุรี

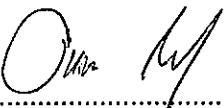
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

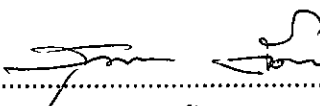



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)  
วันที่ 15 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

 ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วัฒนานรงค์)

 กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิสุข)

 กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(อาจารย์ ดร. สุวพร ตั้งสมวรพงษ์)

 กรรมการภายนอก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์)

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วัฒนาณรงค์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ดร. อรรถพล โพธิสุข กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อคิด คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขสิ่งบกพร่องต่างๆ และเป็นกำลังใจอันมีค่ายิ่งสำหรับผู้วิจัย ตั้งแต่เริ่มต้นศึกษาค้นคว้าจนกระทั่งสำเร็จเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณ ดร. สุภาพร ตั้งสมวรวงษ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญนันตพงษ์ กรรมการสอบปากเปล่าที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ซึ่งกรุณาให้ข้อเสนอแนะที่ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. จารุวรรณ สกุลคู รองศาสตราจารย์พิเศษเพลิน เขียวหวาน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญนันตพงษ์ และ ดร. ราวดี ปฏิวดีวงศ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำอันทรงคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือสำหรับทำการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชที่กรุณาเอื้อเฟื้อข้อมูลและประสานงานเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ขอกราบขอบพระคุณข้าราชการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชที่กรุณาตอบแบบสอบถามและทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมด ที่มีส่วนช่วยเหลือให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงได้จากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นการบูชาพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครู อาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน และปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยกำลังใจและความช่วยเหลือที่ได้รับจาก คุณอมรรัตน์ วรรณบุรี เด็กชายปิยชนัน วรรณบุรี คุณกนกพรพรรณ ปัญโญสุข คุณอาภรณ์ ครอบกิจการ คุณจิตติมา ผดุงวงศ์เดช และคุณณัฐวิทย์ แสงเทียน ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่สำคัญ ทำให้ผู้วิจัยทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนประสบความสำเร็จ

โชติกา วรรณบุรี

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	5
ความสำคัญของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
สมมติฐานในการวิจัย .....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
ความเป็นมาและความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา .....	10
มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 .....	14
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา .....	16
แนวคิดของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา .....	17
หลักการของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา .....	18
ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพ ภายนอก.....	18
การประกันคุณภาพภายใน .....	18
การประเมินคุณภาพภายนอก .....	20
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย.....	21
กระบวนการในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา .....	22
การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร .....	23
การพัฒนากระบวนการและกลไกในการควบคุมคุณภาพ .....	24
การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพ .....	26
การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ .....	32
การตรวจสอบคุณภาพภายใน .....	33
การประเมินคุณภาพภายใน .....	34

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2(ต่อ) การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช .....	34
แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	34
แนวทางและกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษา .....	35
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช....	37
โครงสร้างการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษา .....	38
องค์ประกอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา .....	38
ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา .....	41
ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา .....	43
การจัดกิจกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน .....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	46
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	46
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	82
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	82
วิธีดำเนินการวิจัย .....	82
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	83
สรุปผลการวิจัย .....	83
การอภิปรายผล .....	84
ข้อเสนอแนะ .....	92

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม .....	95
ภาคผนวก .....	101
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม .....	102
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย .....	104
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	106
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อ .....	119
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	123

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัย บรรณารักษาราช จำแนกตามหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชา .....	47
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย สุโขทัยบรรณารักษาราช จำแนกตามหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ .....	48
3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากรในมหาวิทยาลัยสุโขทัยบรรณารักษาราช จำแนกตามหน่วยงานวิชาการและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ .....	48
4 จำนวนร้อยละของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยบรรณารักษาราช จำแนกตาม สถานภาพและหน่วยงานที่สังกัด .....	55
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยบรรณารักษาราช โดยรวมและในแต่ละด้าน .....	56
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยบรรณารักษาราช ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ บุคลากร เป็นรายชื่อ .....	57
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยบรรณารักษาราช ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการ ควบคุมคุณภาพ เป็นรายชื่อ .....	59
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยบรรณารักษาราช ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการ เป็นรายชื่อ .....	61
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยบรรณารักษาราช ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ เป็นรายชื่อ .....	63

## บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นรายชื่อ .....	65
11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการประเมินคุณภาพภายใน เป็นรายชื่อ .....	67
12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวมและในแต่ละด้าน .....	70
13 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร เป็นรายชื่อ .....	71
14 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ เป็นรายชื่อ .....	72
15 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ เป็นรายชื่อ.....	73
16 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็น ของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพเป็นรายชื่อ.....	74
17 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นรายชื่อ.....	75

## บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาชिरาช ด้านการประเมินคุณภาพภายใน เป็นรายคู่ .....	76
19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาชिरาช โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด .....	77
20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาชिरาช โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามหน่วยงานวิชาการ ตามกลุ่มวิชา.....	78

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนภูมิความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพ ภายนอก .....	20
2 แผนภูมิระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สถาบัน การศึกษาพัฒนาขึ้น .....	24
3 แผนภูมิองค์ประกอบและหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา .....	27
4 แผนภูมิระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช .....	37
5 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษา .....	38
6 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา.....	42

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การศึกษาเป็นเครื่องมือหรือกระบวนการสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด ความสามารถ รวมทั้งพฤติกรรม เจตคติ ค่านิยม และคุณธรรมของบุคคล ตั้งแต่รากฐานชีวิตไปทุกช่วงอายุต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งคุณสมบัติของบุคคลดังกล่าวเป็นปัจจัยและพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมือง โดยเฉพาะในปัจจุบันสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสื่อสารหรือเทคโนโลยีอื่นๆ และการแข่งขันอย่างรุนแรงทางด้านเศรษฐกิจ คุณภาพของประชากรยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้น ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาที่เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาคุณภาพประชากรประเทศต่างๆ ทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือประเทศที่กำลังพัฒนา รวมทั้งประเทศไทย ต่างได้ทุ่มเททั้งกำลังความคิดและทรัพยากรของประเทศที่จะปฏิรูปหรือพัฒนาการศึกษาของประเทศ เพื่อระดมพลังอำนาจให้ประเทศสามารถพึ่งตนเอง อยู่รอดและแข่งขันได้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540 : ก)

อุดมศึกษาเป็นการศึกษาระดับหนึ่ง มีหน้าที่สำคัญในการผลิตกำลังคนระดับกลางและระดับสูง สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ค้นคว้า วิจัย บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อุดมศึกษาจึงเป็นแหล่งรวมวิทยาการหลากหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก อุดมศึกษาจึงเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศที่กำหนดโดยนโยบายและแรงผลักดันทางเศรษฐกิจและสังคมและอุดมศึกษายังเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมที่พึงปรารถนา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2544 : 2) การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยที่ผ่านมา อยู่ในความรับผิดชอบของหลายหน่วยงาน หลายสังกัด ทำให้การอุดมศึกษาของไทยขาดความเป็นเอกภาพในด้านโครงสร้างการบริหาร การขาดเอกภาพของอุดมศึกษานี้เอง ทำให้คุณภาพทางวิชาการไม่ได้มาตรฐานในระดับที่น่าพึงพอใจ แม้ในสาขาวิชาเดียวกัน คุณภาพของผลผลิตก็มีความแตกต่างกัน การควบคุมมาตรฐานเป็นแต่เพียงการกำกับควบคุมด้านหลักสูตร ตรวจสอบเอกสาร ขาดระบบการตรวจสอบ ติดตามประเมินผลเพื่อควบคุมการผลิตให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน ดังนั้นการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องมีการประกันคุณภาพและประเมินมาตรฐานการศึกษา เพื่อให้เกิดกลไกในการตรวจสอบ และกระตุ้นให้หน่วยงานที่จัดการศึกษามีการควบคุมคุณภาพและการประเมินมาตรฐานการศึกษา ซึ่งจะก่อให้เกิดความเป็นเลิศทางการศึกษา และประสิทธิภาพของการบริหารระบบการศึกษาที่ทุกฝ่ายต้องช่วยกันพัฒนาอย่างเต็มที่ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2544 : 1)

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแนวทางของการประเมินและพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความมั่นใจในคุณภาพของผู้ที่สำเร็จการศึกษา และเกิดความเชื่อถือได้ในคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งนอกจากจะตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และการจัดการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ในหลักสูตรแล้ว ยังก่อให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการจัดการศึกษาแก่ประชาชน โดยเฉพาะการนำเงินภาษีอากรของประชาชนมาใช้ (อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน. 2543 : 3)

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2543 : 5-17) กล่าวว่าระบบการประกันคุณภาพเริ่มเกิดขึ้นในวงการอุตสาหกรรม เพื่อเป็นการประกันผลผลิตให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน โดยในวงการศึกษาก็ได้ดัดแปลงระบบประกันคุณภาพมาใช้สรุปได้ 6 ระบบ คือ 1) ระบบ ISO เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่เน้นในหลักการ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, ISO 9004 โดย ISO 9001 ได้รับการยอมรับว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษา เนื่องจากมีความละเอียดที่สุด 2) ระบบ Total Quality Management (TQM) เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผน การจัดองค์กร และการทำความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลในแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร แกนสำคัญของระบบ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค 3) ระบบ The Malcolm Baldrige National Quality Award เป็นแนวทางการตรวจสอบคุณภาพขององค์กร ซึ่งอาจนำมาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพขององค์กรทางการศึกษาได้ 4) ระบบ CIPP มีชื่อเต็มคือ Context Input Process Product ซึ่งหมายถึงการประเมินตามด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 4 ด้าน คือ บริบท ปัจจัยนำเข้า การดำเนินการ และผลผลิต 5) ระบบ Input Process Output เป็นระบบพื้นฐานที่ใช้กับทุกวงการ ในการศึกษาสามารถใช้ระบบนี้ได้โดยพิจารณาปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และปัจจัยผลผลิต (Output) 6) ระบบ Input Process Output Impact ซึ่งประกอบด้วย Context Input Process Output และ Impact

ปัจจุบันนี้หลายประเทศได้จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสถานศึกษาแต่ละระดับสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน เพราะทั่วโลกมีความเชื่ออย่างเดียวกันว่า การศึกษาคือการลงทุนสำหรับอนาคตของประเทศ อาทิ ประเทศนิวซีแลนด์ ได้มีการวางระบบการดำเนินงานเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างชัดเจนใน 2 ส่วนคือ การติดตามประเมินผลภายใน แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือระดับกระทรวงกับระดับสถานศึกษา การติดตามประเมินผลภายนอก ดำเนินงานโดย สำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (Education Review Office-ERO) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระขึ้นตรงต่อรัฐมนตรี (รุ่ง แก้วแดง. 2544 : 11-15) สำหรับประเทศอังกฤษ การควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษามีทั้งที่เป็นกลไกภายในระบบการศึกษา คือคณะกรรมการโรงเรียนและองค์กรการบริหารการศึกษาท้องถิ่น (Local Education Authority : LEA) มีหน้าที่กำกับดูแลโรงเรียน ต่อมาได้ตั้งสำนักงานมาตรฐานการศึกษา (Office for Standards in Education : OFSTED) มีหน้าที่หลักในการตรวจเยี่ยมโรงเรียน และเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไข โดยในระดับอุดมศึกษามีการประเมินทั้งภายในและภายนอก การประเมินภายนอกมี 3 องค์กรหลักคือ สมาคม/องค์กรวิชาชีพ การประเมินโดยสถาบันการศึกษาภายนอก และการประเมิน

โดยหน่วยงานของรัฐที่จัดสรรเงินสนับสนุน สำหรับสหรัฐอเมริกา ทางรัฐบาลกลางได้จัดกลไกของฝ่ายบริหารในรูปองค์คณะบุคคล 2 คณะ เพื่อศึกษาความก้าวหน้า คือคณะที่ปรึกษาว่าด้วยเป้าหมายการศึกษาแห่งชาติ และสภาปรับปรุงการศึกษาและพัฒนามาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ ในระดับอุดมศึกษามีกลไกการควบคุมคุณภาพมาตรฐานที่สำคัญคือ สมาคมรับรองมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสมาคมรับรองมาตรฐานสถาบันวิชาชีพเฉพาะทาง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540 : ค-ค)

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่มีการก่อตั้งทบวงมหาวิทยาลัย และเริ่มมีการดำเนินการเป็นรูปธรรมในประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2537 เมื่อที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยในคราวประชุมระหว่างวันที่ 28-29 ตุลาคม 2537 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้มีการเสนอหลักการ แนวทางและวิธีการประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยไทยขึ้นเป็นครั้งแรก จากนั้นในปี 2539 ทบวงมหาวิทยาลัย จึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก และตามพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544 : 1) จากข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 ซึ่งนับเป็นกฎหมายการศึกษาฉบับแรกของไทย และเหตุผลความจำเป็นดังกล่าว ทำให้สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้เพื่อจัดการศึกษาให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และบรรลุตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาศักยภาพมนุษย์ให้พร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานและเป็นฐานกำลังในการพัฒนาประเทศที่เข้มแข็งต่อไป

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นสถาบันอุดมศึกษาประเภทไม่จำกัดรับหรือมหาวิทยาลัยในระบบเปิด ที่เป็นความพยายามของรัฐบาลที่จะขยายโอกาสเพื่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแก่ประชาชนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดำเนินการสอนโดยระบบการสอนทางไกล นับเป็นมหาวิทยาลัยเปิดแห่งแรกในภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล และได้รับรางวัลมหาวิทยาลัยเปิดดีเด่นของโลกแห่งปี 2538-2539 จากสภานานาชาติว่าด้วยการศึกษาทางไกล (International Council for Distance Education : ICDE) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้ดำเนินงานโดยยึดหลักคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง โดยบุคลากรทุกคนมีความตระหนักร่วมกันว่า เป้าหมายที่สำคัญยิ่งของมหาวิทยาลัยคือคุณภาพการศึกษา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2544 : 1-2)

อย่างไรก็ตาม ตลอดเวลาที่ผ่านมา แม้ว่ามหาวิทยาลัยจะคำนึงถึงคุณภาพการศึกษาเป็นสำคัญมาตั้งแต่ต้น แต่เมื่อสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับปัจจุบันการจัดการศึกษาทางไกลในระดับอุดมศึกษามีความหลากหลายมากขึ้น เป็นผลทำให้มหาวิทยาลัยต้องหันมาทบทวนแนวทางคุณภาพที่เคยดำเนินการมาแต่แรกอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้ก้าวเข้าสู่มาตรฐานในระดับสูงและความเป็นสากลในที่สุด การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกลไกที่มหาวิทยาลัยพยายามริเริ่มและพัฒนาเพื่อให้เกิดผลในทางนโยบายและการปฏิบัติมาเป็นลำดับ โดยมีเป้าหมายกำหนดไว้ว่าจะประเมินคุณภาพภายในระดับสาขา/สำนักและหน่วยงานเทียบเท่าให้เสร็จสิ้นภายในปี 2546 และมีเป้าหมายที่จะเริ่มเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกตั้งแต่ปี 2546 และเริ่มดำเนินการในปี 2547 โดยจะมุ่งเน้นการประเมินกระบวนการเรียนการสอน (ชัชณะ รุ่งปัจฉิม, 2546 : 6)

จากการศึกษาเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช คือ ความเข้าใจในระบบที่ไม่ตรงกัน (อมรวิรัช และคณะ, 2545 : 155) นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย (สุวีณา เกนทะนะศีล, ลัดดาวลัย เพชรโรจน์, สัมภาษณ์, 2546) และ (สมจิต พรหมจ้อย, สัมภาษณ์, 2547) สรุปได้ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยสุโขทัยได้ดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากร แต่ยังคงดำเนินการได้ไม่ทั่วถึง มีบุคลากรเพียงบางส่วนได้เข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา และถึงแม้บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม/สัมมนามาแล้ว ก็ยังมีความเข้าใจเรื่องการดำเนินงานการประกันคุณภาพไม่ชัดเจนพอ นอกจากนี้บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่เดิมที่มีอยู่แล้ว

2. การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของผู้บริหารหรือบุคคลเพียงบางกลุ่มเท่านั้น บุคลากรในระดับปฏิบัติไม่มีโอกาสได้เข้าไปมีส่วนร่วม

3. การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพยังไม่สะท้อนแต่ละองค์ประกอบคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัยได้อย่างชัดเจน และเนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล ทำให้ต้องพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่มีความแตกต่างจากทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดให้

4. การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ ฐานข้อมูลส่วนใหญ่ยังไม่เป็นระบบที่สมบูรณ์ ซึ่งถึงแม้จะมีการให้ความสำคัญและเริ่มมีการสนับสนุนงบประมาณโดยฝ่ายบริหาร แต่ฝ่ายปฏิบัติก็ยังมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมน้อย

5. การตรวจสอบคุณภาพภายใน เกณฑ์ในการตรวจสอบยังไม่ชัดเจน และมีปัญหาความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภายใน

6. การประเมินคุณภาพภายใน การจัดทำเกณฑ์การประเมินบางตัวไม่สะท้อนเอกลักษณ์มหาวิทยาลัย

จากสภาพปัญหาดังกล่าว และภายใต้บริบทของสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับการจัดการศึกษาทางไกลในระดับอุดมศึกษาที่มีความหลากหลายมากขึ้นในปัจจุบัน อีกทั้งแรงผลักดันจากราชบัณฑิตยสภาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งนับเป็นกฎหมายการศึกษาฉบับแรกของประเทศไทยที่กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกลแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยที่ต้องสร้างความมีคุณภาพ ความน่าเชื่อถือให้กับสังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกมารับใช้สังคม รวมทั้งยังสามารถดำเนินการกิจต่างๆ ตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาจนบรรลุผลได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ จนเป็นที่ยอมรับของสังคมได้ทัดเทียมกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่ การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายใน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้าน
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด
4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามหน่วยงานวิชาการ

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชให้เป็นไปตามแนวทางการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาและพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ตามบทบัญญัติในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่มีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ใน 6 ด้าน ดังนี้

- 1.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร
- 1.2 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ
- 1.3 การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ
- 1.4 การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ
- 1.5 การตรวจสอบคุณภาพภายใน
- 1.6 การประเมินคุณภาพภายใน

### 2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2546 จำนวนทั้งสิ้น 926 คน จำแนกเป็น ผู้บริหาร 61 คน อาจารย์ 267 คน และเจ้าหน้าที่ 598 คน

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 3.1.1 สถานภาพ จำแนกเป็น
  - 3.1.1.1 ผู้บริหาร
  - 3.1.1.2 อาจารย์
  - 3.1.1.3 เจ้าหน้าที่
- 3.1.2 ผู้บริหาร จำแนกเป็น
  - 3.1.2.1 หน่วยงานวิชาการ
  - 3.1.2.2 หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ
- 3.1.3 อาจารย์ จำแนกเป็น
  - 3.1.3.1 กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
  - 3.1.3.2 กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
  - 3.1.3.3 กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน 6 ด้าน ดังนี้

- 3.2.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร
- 3.2.2 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ
- 3.2.3 การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ
- 3.2.4 การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ

3.2.5 การตรวจสอบคุณภาพภายใน

3.2.6 การประเมินคุณภาพภายใน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็น หลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิต ทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพ ภายนอก

2. ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ในการวิจัยนี้ หมายถึง การ แสดงออกของบุคคลในการพิจารณาถึงข้อเท็จจริงในการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในตาม แนวทางหรือกระบวนการที่มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น เพื่อประเมินผล และติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยจากภายใน โดยบุคลากร ของมหาวิทยาลัยเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลมหาวิทยาลัย เพื่อเป็น หลักประกันได้ว่าผลผลิตของการศึกษาจะมีคุณภาพตามมาตรฐานที่พึงประสงค์ โดยหมายรวมถึง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 6 ด้าน ดังนี้

2.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร ในการวิจัยนี้ หมายถึง การดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนของมหาวิทยาลัยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งรับทราบถึงนโยบายและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การประชุมสัมมนาและการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การส่งบุคลากร ไปร่วมประชุมสัมมนาเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานภายนอก

2.2 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ ในการวิจัยนี้ หมายถึง การสร้าง และกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การ ควบคุมคุณภาพภายใน การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน รวมทั้งการเลือกใช้ระบบประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในบรรลุเป้าหมาย

2.3 การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ในการวิจัยนี้ หมายถึง การสร้างและกำหนดตัวบ่งชี้ การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยให้เป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐาน การศึกษาที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่จุดหมายคือคุณภาพการศึกษา

2.4 การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ ในการวิจัยนี้ หมายถึง กระบวนการเก็บ รวบรวมข้อมูลตามดัชนีบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นในรูปของเอกสารรายงานต่าง ๆ หรือในระบบ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา เช่น

การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง รายงานการประเมินตนเอง คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

2.5 การตรวจสอบคุณภาพภายใน ในการวิจัยนี้ หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินงานของระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นโดยตรวจสอบเชิงระบบว่า มหาวิทยาลัยมีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นมากน้อยเพียงใด มีขั้นตอนการดำเนินการที่ทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาที่จัดขึ้นเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

2.6 การประเมินคุณภาพภายใน ในการวิจัยนี้ หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เชื่อถือได้ของสาขาวิชาและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการเพื่อตัดสินเกี่ยวกับคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าเมื่อมีการใช้ระบบประกันคุณภาพแล้ว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อแจ้งให้สาธารณชนทราบต่อไป

3. สถานภาพ หมายถึง ตำแหน่งบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยแบ่งออกเป็น

3.1 ผู้บริหาร หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ประธานกรรมการ และรองประธานกรรมการประจำสาขาวิชา ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/ศูนย์

3.2 อาจารย์ หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่หลักในด้านการสอนและการวิจัย

3.3 เจ้าหน้าที่ คือบุคลากรที่อยู่ในฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนแต่ไม่มีหน้าที่ในด้านการเรียนการสอนและการวิจัย

4. หน่วยงานวิชาการ ในการวิจัยนี้ หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอนตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มวิชา คือ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

5. กลุ่มวิชา หมายถึง การจัดสาขาวิชาที่มีลักษณะคล้ายหรือใกล้เคียงกันมาอยู่รวมกัน โดยแต่ละกลุ่มวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประกอบด้วยสาขาวิชาต่าง ๆ ดังนี้

5.1 กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- 1) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 2) สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์

5.2 กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

- 1) สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
- 2) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

5.3 กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- 1) สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- 2) สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- 3) สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- 4) สาขาวิชานิติศาสตร์
- 5) สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์
- 6) สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

7) สาขาวิชารัฐศาสตร์

8) สาขาวิชานิติศาสตร์

6. หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ หมายถึง หน่วยงานที่ไม่ได้ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอน แต่ทำหน้าที่ในการประสานงานด้านการบริหารวิชาการและการบริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนกับสาขาวิชา และหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยบรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบริการการศึกษา สำนักวิชาการ สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักพิมพ์ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง สำนักคอมพิวเตอร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยพัฒนา และศูนย์ฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์แห่งชาติ

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานวิชาการและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. อาจารย์ที่สังกัดหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความเป็นมาและความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
2. มาตรฐานและการประกันคุณภาพตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542
3. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 3.1 แนวคิดของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 3.2 หลักการเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
  - 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก
  - 3.4 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย
4. กระบวนการในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 4.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร
  - 4.2 การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ
  - 4.3 การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ
  - 4.4 การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ
  - 4.5 การตรวจสอบคุณภาพภายใน
  - 4.6 การประเมินคุณภาพภายใน
5. การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
  - 5.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 5.2 แนวทางและกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 5.3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 5.4 โครงสร้างการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 5.5 องค์ประกอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 5.6 ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 5.7 ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 5.8 การจัดกิจกรรมตรวจสอบคุณภาพภายใน

#### 1. ความเป็นมาและความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

##### 1.1 ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพเริ่มต้นจากในวงการอุตสาหกรรม (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2546 : 14) มีเป้าหมายเพื่อสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพจากการจัดสรร

งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ผลจากการพิสูจน์ในทางปฏิบัติของการประกันคุณภาพ ทำให้ประเทศต่างๆ เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ จึงมีกระบวนการและวิธีการในการประกันคุณภาพ เพื่อให้ผลผลิตที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันในทางการตลาด และเป็นที่ต้องการของผู้บริโภค ในวงการศึกษ การประกันคุณภาพมักจะเริ่มต้นเมื่อเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นผลให้ต้องประหยัดค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณ แต่คุณภาพการศึกษาจะตกต่ำลงไม่ได้ เพราะคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการแข่งขันของประเทศ คุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งเดียวที่จะทำให้ประเทศรอดพ้นจากการตกเป็นทาสทางเศรษฐกิจ ซึ่งเกษม วัฒนชัย (2545 : 3-5) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการศึกษาที่มีคุณภาพไว้หลายประการ อาทิเช่น การศึกษาที่มีคุณภาพจะช่วยลดความยากจนของประชากรในประเทศ ช่วยส่งเสริมสุขภาพ ช่วยปกป้องสิ่งแวดล้อมของประเทศชาติ ส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างชายและหญิง ช่วยพัฒนาประชาธิปไตย และปรับปรุงระบบธรรมาภิบาล ให้แก่ชาติ การประกันคุณภาพการศึกษาใช้หลักการเดียวกับการประกันคุณภาพในวงการอุตสาหกรรม ที่ผู้อยู่ในระบบของการประกันคุณภาพจะสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่ตรงตามเป้าหมายและมีคุณสมบัติที่มุ่งหวังได้ ด้วยค่าใช้จ่ายที่ประหยัดและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

สถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลักที่จะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นระยะยาว แต่ในระยะที่ผ่านมายังไม่มีมีการประเมินภารกิจดังกล่าวอย่างเป็นระบบ ประกอบกับปัจจุบันมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวมี อาทิ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544 : 1-2)

- 1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิต มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศไทยโดยรวมในระยะยาว
- 2) มีการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษา และคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในและภายนอกประเทศมากขึ้น
- 3) สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น
- 4) สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ
- 5) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
- 6) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (transparence) และความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (accountability)
- 7) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ

การศึกษา เพื่อทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาจะยึดหลักการให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) และความมีอิสระในการดำเนินงานของสถาบัน (institutional autonomy) เพื่อความมีคุณภาพภายในสถาบันอย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษา จะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากภายนอก ซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)

อมรวิรัช นาครทรรพ (2543 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง บนทางสู่คุณภาพการติดตามผลการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมสถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพไปบ้างพอสมควร โดยมีข้อแตกต่างระหว่างสถาบันระดับปริญญา และความก้าวหน้าไปกว่าสถาบันระดับต่ำกว่าปริญญา ส่วนในแง่การดำเนินการด้านมาตรการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลางถึงมากเป็นส่วนใหญ่ โดยด้านที่ย่อยหย่อนได้แก่ ด้านการวิจัย ด้านกิจกรรมและบริการนักศึกษา ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากร การเรียนรู้ เป็นต้น ส่วนในด้านการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้คุณภาพนั้น พบว่ามีการใช้ประโยชน์ระดับปานกลางถึงมากเช่นกัน โดยจุดที่ย่อยหย่อนคือตัวบ่งชี้เชิงผลลัพธ์ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับบัณฑิตศึกษา ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับความพอใจของนักศึกษาในการบริการด้านต่าง ๆ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลผลิตและความสำเร็จด้านการวิจัย ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของอาจารย์ เป็นต้น ทั้งนี้โดยส่วนรวมอาจกล่าวได้ว่า จุดย่อยหย่อนเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้มากกว่าเรื่องการดำเนินการมาตรการประกันคุณภาพ เนื่องจากสถาบันส่วนใหญ่มีฐานะเป็นส่วนราชการจึงมีความกดดันในการออกกฎระเบียบแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งเป็นมาตรการพื้นฐานของการประกันคุณภาพ เมื่อดูข้อมูลจากกรณีศึกษาพบว่า ข้อมูลจากการสำรวจจะเป็นการประเมินตนเองที่สูงกว่าความเป็นจริงของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากกรณีศึกษาชี้ชัดว่านอกจากโครงการนำร่องเรื่องการใช้ระบบ ISO 9002 ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดอื่น ๆ เพียงบางแห่งแล้ว พบว่าส่วนใหญ่มีแต่นโยบายและมาตรการที่ยังขาดแรงกระตุ้นและการผลักดันไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ทำให้กระแสการประกันคุณภาพในระดับสถาบันยังไม่เป็นกลุ่มเป็นก้อนโดยพร้อมเพรียงกัน

นอกจากนี้ยังพบจุดอ่อน นั่นก็คือ ความด้อยในเรื่องระบบข้อมูลสารสนเทศรองรับการประกันคุณภาพของสถาบันส่วนใหญ่ อีกทั้งการเสี่ยงการประกันคุณภาพที่ผลผลิต และการนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาอยู่ในกระบวนการประกันคุณภาพ ซึ่งทำให้การประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษายังขาดแรงหนุนที่พอเพียง

## 1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรรมาน (2543 : 1-2) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) เกี่ยวข้องกับคำอีก 4 คำ คือ Quality Control, Quality Audit, Quality Accreditation และ Quality Assessment โดยได้เขียนเป็นสมการและอธิบายความหมายไว้ดังนี้

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

- 1) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง การระบุมความชัดเจนในวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ
- 2) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง การดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน
- 3) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) แบ่งออกเป็น
  - 3.1 การตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) เป็นการตรวจสอบคุณภาพ โดยตัวเองตามเกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้น
  - 3.2 การตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก (External Quality Audit) เป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยหน่วยงาน/กลุ่มภายนอกตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น
- 4) การรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation) หมายถึง การรับรองหรือไม่รับรองคุณภาพ ตามมาตรฐาน ซึ่งบางครั้งเป็นมาตรฐานทางกายภาพ เช่น พื้นที่ จำนวนอุปกรณ์ ฯลฯ
- 5) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นการหาข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิต/บริการของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่กำหนด

มีหน่วยงานทางการศึกษาหลายแห่ง ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ คล้ายคลึงกัน เป็นต้นว่า สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544 : 7) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาโดยตรง ผู้รับบริการโดยอ้อม และสังคมโดยรวมว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับทบวงมหาวิทยาลัย (2544 : ก) ที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ส่วนสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (2540 : 13) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การประกันว่าโปรแกรมหรือสถาบันดำเนินงานได้ผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ก่อนเป็นการล่วงหน้า หรือ

การประกันว่าสถาบันดำเนินงานบรรลุผลตามพันธกิจ (mission) และเป็นไปตามความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ผลเสีย (คือ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้สนับสนุนหรือสังคมโดยรวม)

นอกจากนี้ มีนักวิชาการและนักการศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวนหลายคน ได้กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างหลากหลาย อาทิเช่น อุทุมพร จามรมาน (2543 : 2) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในและภายนอก แล้วตัดสินตามเกณฑ์ ส่วน อารุง จันทวานิช (2542 : 79) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นวิธีการหรือกลยุทธ์ที่กำหนดแนวปฏิบัติหรือแนวทางในการดำเนินงานในการจัดการศึกษาที่เป็นหลักประกันว่าผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ สงบ ลักษณะ (2541 : 2) ที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการวางแผนและกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาผู้เรียนให้ครบถ้วนตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงกับความมุ่งหวังของสังคม

เช่นเดียวกัน Cryer (อ้างอิงจาก สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541 : 10) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คือ แผนงานและปฏิบัติการทั้งหลายที่เป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การให้การศึกษาระดับสูงจะสนองต่อคุณภาพที่กำหนด อย่างไรก็ตาม Robin Middlehurst (อ้างอิงจาก สกศ. 2541 : 10) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา ไม่ว่าจะเกิดภายในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการภายใน หรือเป็นการประกันคุณภาพจากภายนอก การประกันคุณภาพจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยถ้าไม่พูดถึง มาตรฐานการศึกษา (standards) มาตรฐานเปรียบเสมือนเครื่องวัดคุณภาพของสิ่งต่างๆ ที่ต้องการวัด การศึกษาที่ได้มาตรฐาน คือ การศึกษาที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

จึงสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่า การศึกษามีคุณภาพ โดยได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์

## 2. มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดสาระบัญญัติไว้ในหมวด 6 ว่าด้วยเรื่องมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มีเจตนารมณ์เพื่อต้องการให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ อันประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพและระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษานั้นจะส่งผลไปยังเยาวชนให้ได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ รวมทั้งผู้ปกครองและประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียด

ทั้งหมด 5 มาตรา คือมาตรา 47-51 ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545 : 28-30)

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการจัดการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้มีการประเมินคุณภาพ ภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครอง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง ที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะ การปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าว ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา หรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

นอกจากนั้น ในมาตรา 72 ของบทเฉพาะกาล ยังได้กำหนดว่า ภายในหกปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้กระทรวงจัดให้มีการประเมินผลภายนอกครั้งแรกของสถานศึกษาทุกแห่ง นั้นหมายถึงในปี 2548 สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นครั้งแรกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

### 3. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบคุณภาพโดยทั่วไป หมายถึง โครงสร้าง กระบวนการ ระบบและทรัพยากรต่างๆ ในองค์การที่จำเป็นในการจัดการคุณภาพ ระบบคุณภาพในปัจจุบันมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป อาทิ ระบบพื้นฐานที่พิจารณาจาก Input Process Output Outcome ระบบ ISO ระบบ Malcolm Baldrige และระบบ TQM เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพใด สำคัญอยู่ที่กระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผนคุณภาพ มีการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และปรับปรุง การดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : ออนไลน์)

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีกระบวนการและมาตรการของการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานคุณภาพการศึกษาของสถาบัน มีการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล ให้คำปรึกษา และให้การสนับสนุน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน มีกลไกที่สำคัญคือ

1. การมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การตั้งหน่วยงานรองรับด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับ มหาวิทยาลัย คณะ/สำนัก
3. การมีคู่มือการประกันคุณภาพ
4. การมีการรายงานผลการดำเนินงาน ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา
5. การมีระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ ระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบประกันคุณภาพภายนอก ดังต่อไปนี้

ระบบการประกันคุณภาพภายใน	ระบบการประกันคุณภาพภายนอก
ผู้รับผิดชอบ - สถาบันอุดมศึกษา	ทบวงมหาวิทยาลัย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา
กระบวนการ - ควบคุมคุณภาพ	- ตรวจสอบคุณภาพ
- ตรวจสอบคุณภาพ	- ประเมินคุณภาพ
- ประเมินคุณภาพ	- การให้การรับรอง

วันชัย ศิริชนะ (2537 : ง) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของทุกประเทศที่ศึกษาได้เน้นถึงหลักการในเรื่องความเป็นอิสระ ควบคู่ไปกับความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้โดยที่แต่ละประเทศมีกลไกการดำเนินการและวิธีการในรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และจารีตนิยมของตน

สำหรับรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในส่วนของสถาบัน อุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยที่พัฒนาขึ้น ได้ใช้กระบวนการรับรองวิทยฐานะโดยแบ่งการ ดำเนินการออกเป็น 2 แบบ แบบที่ 1 ใช้ระบบการตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพทางวิชาการ ภายในที่สถาบันได้จัดให้มีขึ้น โดยลักษณะนี้จะใช้กับสถาบันอุดมศึกษาหรือหลักสูตรที่เปิด ดำเนินการไปแล้ว และเป็นระบบที่ให้ไปโดยความสมัครใจ แบบที่ 2 ใช้ระบบการตรวจสอบ ผลการดำเนินการสำหรับสถาบันหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งหรือเปิดดำเนินการใหม่ เมื่อเห็นว่ มาตรการและเกณฑ์การดำเนินการเหมาะสมก็ให้การรับรองวิทยฐานะ โดยทั้งสองระบบมุ่งเน้นการ กระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแลของตนเอง โดยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพ ติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของคนขึ้นด้วยตนเอง

คณะกรรมการการศึกษา สภาผู้แทนราษฎร (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา. 2546 : 8-9) ได้วิเคราะห์ถึงแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ การศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ไว้ดังนี้

### 3.1 แนวคิดของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 สนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจ บริหารการศึกษาไปยังระดับท้องถิ่นและสถานศึกษา จึงมีความจำเป็นต้องมีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้เรียนไม่ว่าจะอยู่ในท้องถิ่นใดก็ตามจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้จะมีการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาและการประเมินภายนอก เป้าหมายของการประเมินคุณภาพนั้น ไม่ใช่เพื่อการลงโทษ แต่เป็นเครื่องสะท้อนให้สถานศึกษาได้ นำไปพิจารณาจัดการศึกษาให้เกิดประโยชน์กับผู้เรียนอย่างเต็มที่ ฉะนั้นการประกันคุณภาพจึงเป็น การประกันคุณภาพเพื่อผู้เรียน

ในอดีตที่ผ่านมามักจะให้หน่วยงานประเมินภายนอกอย่างเดียวซึ่งผลที่ออกมาเชื่อถือไม่ค่อย ได้ ประเมินทุกอย่างออกมาตีเกือบทั้งหมด หรือแม้แต่การให้ศึกษานิเทศก์เป็นผู้ประเมิน ก็ปรากฏ ว่าไม่ได้มีการนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการจัดการศึกษาเท่าที่ควร จึงสมควรให้มีการประเมิน ภายนอก โดยองค์กรอิสระ เป็นองค์กรกลางที่ไม่ถูกรอบงำโดยฝ่ายรัฐหรือฝ่ายราชการ ซึ่งก็คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการ ประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพ ของสถานศึกษา

จากรายงานการวิจัย เรื่อง การประเมินผลกระทบในการตรวจสอบคุณภาพภายนอกของ สถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักรตั้งแต่ปี 1993 ถึง 1998 ของนักวิชาการชาวต่างประเทศ คือ นิวตัน (Newton. 1999 : 215-235) ผลการวิจัยพบว่า การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพที่ได้ จากการวัดการปฏิบัติหรือการดำเนินงานโดยองค์กรภายนอก เช่น รายงานการตรวจสอบและ ประเมินของ Scottish Higher Education Funding Council (SHEFC) และ Higher Education Quality Council (HEQC) และการตรวจสอบและประเมินภายใน โดยคณะกรรมการตามการรับรู้

และประสบการณ์ ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นดังนี้ (1) วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพ และวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมิน ซึ่งให้เห็นว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและประเมินทั้งโดยภายในและภายนอก การตรวจสอบและประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ (2) การปรับปรุงคุณภาพสำหรับบุคลากร มีขอบเขตที่กว้าง ดังนั้น จึงไม่สามารถแยกส่วนของการปรับปรุงให้เป็นอิสระออกจากระบบการประกันคุณภาพได้ (3) การปรับปรุงคุณภาพสำหรับนักศึกษาเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งกว่าการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นผลผลิตของสถาบัน (4) ควรจะมีการเพิ่มหรือขยายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพออกไปอย่างกว้างขวาง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ

### 3.2 หลักการของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีหลักการที่ต้องพิจารณาดังนี้

- 1) ระบบประกันคุณภาพ ไม่ใช่เรื่องของการชี้ถูกชี้ผิด หรือการตรวจสอบ แต่เป็นเรื่องมือที่ต้องใช้ควบคู่กับการกระจายอำนาจบริหารการศึกษา
- 2) มาตรฐานการศึกษาจะต้องสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่เน้นกระบวนการเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย และยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ
- 3) การประกันคุณภาพการศึกษามีภารกิจหลัก 4 ส่วนซึ่งต้องแยกบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน
  - 3.1 การกำหนดมาตรฐาน หรือหลักเกณฑ์ของระบบการประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของส่วนกลาง เช่น กระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น
  - 3.2 การประเมินภายใน เป็นหน้าที่ของสถานศึกษาในการพัฒนาระบบการประเมินภายใน โดยดึงชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม
  - 3.3 การประเมินภายนอก ให้องค์กรอิสระในรูปองค์การมหาชนทำหน้าที่ในการประเมินภายนอก การที่ให้องค์กรอิสระทำหน้าที่นี้ เพราะต้องการให้อิสระจากฝ่ายราชการ และต้องทำหน้าที่ประเมินทั้งสถานศึกษาของรัฐและเอกชน
  - 3.4 การนำผลการประเมินไปใช้เพื่อการปรับปรุง เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารการศึกษา

### 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

#### 3.3.1 การประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายใน เป็นสิ่งที่สถานศึกษาทุกแห่งและทุกระดับต้องดำเนินการตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 (2545) มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

โดยในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้ให้นิยามว่า การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2543 : 11-12) ได้ให้นิยามว่า การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การดำเนินการภายในมหาวิทยาลัย คณะ ภาควิชา สถาบัน สำนัก เพื่อควบคุมคุณภาพปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา โดยมีระบบและกลไกควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรในมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต้นสังกัด จนทำให้มหาวิทยาลัย คณะ ภาควิชา สถาบัน สำนัก เกิดความมั่นใจได้ว่า หน่วยงานมีการดำเนินการอย่างเป็นมาตรฐานและมีคุณภาพ เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่กล่าวว่า (2546 : ออนไลน์) การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

ดังนั้น การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544 : 11) ได้ศึกษาพบว่า การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษามีหลักการสำคัญ ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหาย โดยเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน
2. การที่จะดำเนินการประกันคุณภาพให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้น ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน
3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษา โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผล พัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

3.3.2 การประเมินคุณภาพภายนอก

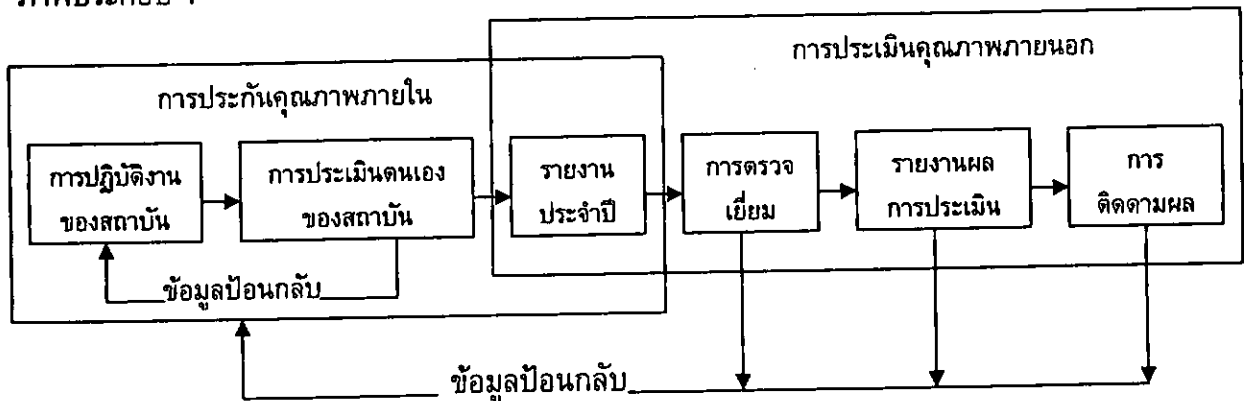
ในมาตรา 49 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติไว้ว่าให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ทบวงมหาวิทยาลัย (2544 : ข) ให้ความหมายการประเมินคุณภาพภายนอกว่า หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งกระทำโดยสำนักงานหรือผู้ประเมินภายนอก แล้วแต่กรณี เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

การประกันคุณภาพภายในจะเน้นการประเมินและการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานในปัจจุบันนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกจะเน้นการประเมินผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในด้านต่างๆ ดังนั้นการประกันคุณภาพภายในย่อมส่งผลถึงการประเมินคุณภาพภายนอกโดยตรง

การประเมินคุณภาพภายนอกจะใช้ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานต่างๆ ในการประเมินผลการทำงานของสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ซึ่งในการประเมินจะต้องคำนึงถึงปรัชญา พันธกิจ และลักษณะการเรียนการสอนของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา โดยสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการจัดทำรายงานประจำปี เตรียมเอกสารข้อมูลในด้านต่างๆ รวมถึงข้อมูลตามตัวบ่งชี้ เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาต่อไป

เมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และจัดทำรายงานประจำปีที่มีลักษณะการประเมินตนเองเป็นประจำปี รายงานดังกล่าวจะเสนอต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอก ปรากฏตามภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 : แผนภูมิความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก  
ที่มา : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2545). กรอบแนวทางการประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา. หน้า 18

ทบวงมหาวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นสมควรดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลทั่วไป เพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนระดับสูงของประเทศที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเป็นการสนองตอบนโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ต่อไป และเพื่อให้การดำเนินการด้านคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบและมีกลไกที่เหมาะสม ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
- 2) ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา
- 3) ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันเพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการ
- 4) ทบวงมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบ และประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้น ทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชา
- 5) ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสมาคมวิชาการหรือสมาคมวิชาชีพ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา
- 6) ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอก

ผลการศึกษาของ จุฬารัตน์ วิทยาขาว (2541 : ก) ได้ทำการศึกษาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา : ศึกษากรณีการนำนโยบายไปปฏิบัติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการดำเนินการ และการดำเนินการจะมีผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรของสถาบัน ดังนั้น ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในขณะนี้จึงเกิดจากปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ทักษะคติของผู้ปฏิบัติ การสื่อสารภายในองค์กร การขาดแคลนทรัพยากรและลักษณะความแตกต่างของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ อีก คือ สถาบันยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเฉพาะ จึงมีปัญหาในเรื่องการประสานงานการติดตามผลตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งมีลักษณะและความเป็นธรรมชาติของการติดต่อกับการแบบมหาวิทยาลัย ที่มีความเป็นอิสระในการทำงานมากและไม่มีสายการบังคับบัญชา สำหรับแนวการแก้ไขปัญหานั้น ควรจะเริ่มที่ผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน

ต้องปรับบทบาทโดยการเข้ามามีส่วนร่วมและให้เวลาในการดำเนินการมากขึ้น ควรให้มีการคัดเลือกผู้นำด้านการประกันคุณภาพเป็นการเฉพาะ เร่งรัดให้มีการจัดหน่วยงานกลางของสถาบันเพื่อทำหน้าที่ในการประสานงาน ติดตามผล ตลอดจน ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลให้ทั่วถึงบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับผิดชอบควรได้รับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญด้าน QA เป็นการเฉพาะ ตลอดจนควรจัดเตรียมงบประมาณเพื่อรองรับการขยายผลการดำเนินงานในอนาคต นอกจากนี้สถาบันควรมีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ เพื่อทราบความก้าวหน้าในการดำเนินการของแต่ละคณะอันจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จในภาพรวมได้เร็วขึ้น

และอาภรณ์ พลเยี่ยม (2542 : ก-ข) ซึ่งศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ระดับการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้งทุกด้านมีการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาการดำเนินการ ปัญหาที่สำคัญที่พบ คือ ด้านการเรียนการสอน ระบบการสรรหาและการธำรงรักษาไว้ซึ่งอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ประสพการณ์ คุณธรรม จริยธรรม ยังไม่ดีเท่าที่ควร คณาจารย์ที่ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ สูงถึงร้อยละ 52 หน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้คำปรึกษาในการประกอบอาชีพ การหางานทำแก่นักศึกษาไม่เพียงพอ การส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยมีอาคารสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอนแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองไม่เพียงพอ และด้านกิจกรรม การพัฒนานิสิตนักศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบการให้คำปรึกษาในการประกอบอาชีพ การหางานทำแก่นักศึกษาไม่เพียงพอ การพัฒนานักศึกษาด้านสังคมให้เป็นผู้มีระเบียบวินัย รักประชาธิปไตย รู้จักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่เหมาะสม

#### 4. กระบวนการในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

สุวิมล ราชชนบริบาล (2541 : ง) ได้ทำการศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการเผยแพร่หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มีรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับ และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับรูปแบบที่ 1 มีการเน้นที่การพัฒนาบุคลากรภายในสถาบัน เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการประกันคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ รูปแบบที่ 3 มีการกำหนดกรอบแนวคิดเป็นขั้นตอน แบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสถาบัน ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการตั้งคณะกรรมการอำนวยการการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำ

หน้าที่ประสานงานนโยบายและจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือคู่มือสำหรับให้คณะวิชาถือเป็นแนวปฏิบัติ ระยะที่ 3 การนำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและมีการออกเยี่ยมชมหน่วยงานเพื่อดูความคืบหน้าของแต่ละคณะและหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ นอกจากนี้ยังพบว่า สถาบันมีวิธีดำเนินงานในการจัดประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบัน จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน จัดตั้งหน่วยงาน/คณะ/และผู้รับผิดชอบ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและนำนโยบายสู่การปฏิบัติในระดับภาควิชา และกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

#### 4.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร

จากเอกสารแนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 14-16) ได้กล่าวว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องที่บุคลากรในสถานศึกษาทุกคนต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม จึงจำเป็นที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องปลูกจิตสำนึกและสร้างความตระหนักให้บุคลากรทุกฝ่ายมองเห็นคุณค่าและมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันเกี่ยวกับประกันคุณภาพภายในของสถาบัน ถ้าบุคลากรยังมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และมีทัศนคติที่ไม่ดี การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาก็จะทำได้ยากด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องปรับความคิดของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับเดียวกันก่อน โดยมีรูปแบบที่ควรใช้ ดังนี้

4.1.1 สถานศึกษาที่มีบุคคลแกนนำ ซึ่งมีความพร้อมในด้านความรู้ และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ควรจัดประชุมเพื่อสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพภายใน โดยใช้วิทยากรของสถานศึกษาเอง เพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของบุคลากรรูที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และศักยภาพของสถานศึกษาที่สามารถพึ่งตนเองได้ อันเป็นปรัชญาของประเมินแนวใหม่ ที่ต้องการให้บุคลากรภายในเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาตนเอง

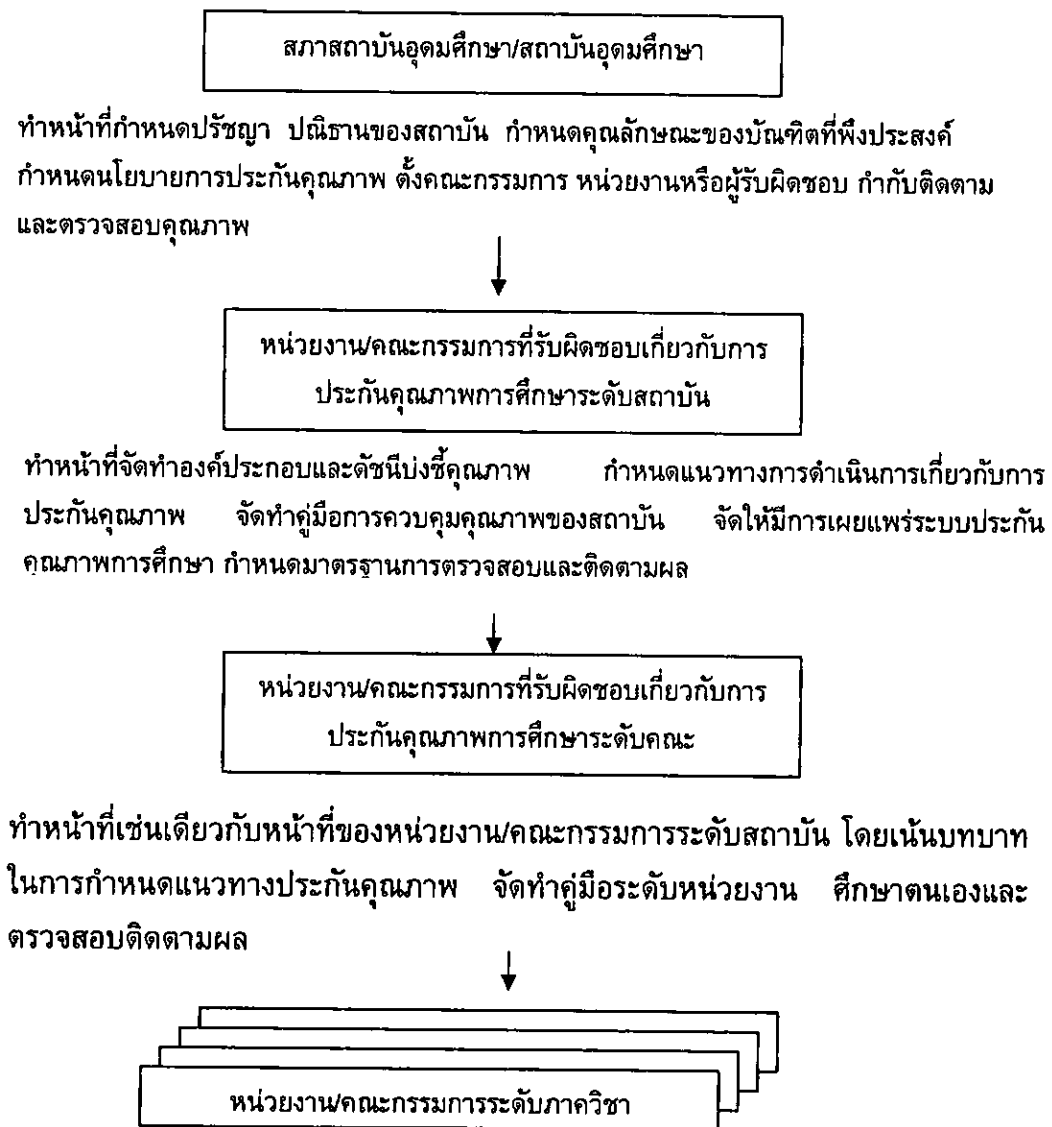
4.1.2 ในกรณีที่มีการมอบหมายให้บุคลากรภายในสถานศึกษาเป็นแกนนำ มีบทบาทในการชี้แจงทำความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานด้วยตนเอง ไม่ประสบความสำเร็จ ก็จำเป็นต้องจัดหาวิทยากรมืออาชีพที่มีคุณภาพหรือมีฝีมือ มาช่วยโน้มน้าวความคิดของผู้เกี่ยวข้องให้พร้อมจะดำเนินการประกันคุณภาพ

4.1.3 การชี้แจงทำความเข้าใจ ไม่ว่าจะดำเนินการโดยบุคลากรภายในหรือวิทยากรมืออาชีพจากภายนอก ควรให้บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมรับทราบพร้อมกัน ไม่ควรชี้แจงเฉพาะแกนนำหรือคณะทำงานเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสได้ทราบความจำเป็นของการประกันคุณภาพภายในอย่างทั่วถึงกัน และร่วมมือกันดำเนินการต่อไป

#### 4.2 การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพการศึกษาเป็นการจัดให้มีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพ เพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีชี้วัดคุณภาพ โดยคณะวิชา/สถาบันอุดมศึกษา ดำเนินการจัดระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขึ้นโดยยึดปรัชญา/หรือปณิธานของสถาบัน องค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดเป็นแนวทางในการจัดทำระบบและกลไก (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544 : 4-5)

กลไกการควบคุมคุณภาพที่สำคัญ คือ หน่วยงานและ/คณะกรรมการที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจจะจัดตั้งในระดับสถาบันและระดับคณะวิชา โดยให้มีบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นภายในสถาบันตามระบบ ดังภาพประกอบ 2



ทำหน้าที่สอดคล้องกับหน่วยงานระดับเหนือโดยเน้นบทบาทการกำหนดแนวทางการประกันคุณภาพ การจัดทำคู่มือต่างๆ ศึกษาตนเองและติดตามผล ภาพประกอบ 2 แผนภูมิระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สถาบันการศึกษาพัฒนาขึ้น

ที่มา : ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). นโยบาย แนวทางและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. หน้า 5

การเลือกระบบ สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับลักษณะของสถาบันของตน และเป็นระบบที่สามารถตรวจสอบและอ้างอิงได้ หรือพิจารณาเลือกระบบคุณภาพที่เป็นสากล แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเองหรือเป็นระบบสากล จะต้องเป็นกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผน มีการดำเนินการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และปรับปรุงตามองค์ประกอบคุณภาพที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง

อมรรัตน์ จิตรังษฤษฎ์ (2545 : 7) ทำการประเมินผลโครงการศึกษาและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา ผลจากการศึกษาสรุปได้ดังนี้ (1) การสร้างความรู้ความเข้าใจและการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชา พบว่า คณะวิชาทุกแห่งได้สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในให้แก่ภาควิชาและบุคลากรในระดับสูง (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพและการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง พบว่า กลุ่มสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์เป็นกลุ่มที่มีความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานสูงสุด ส่วนกลุ่มสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์มีความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพต่ำกว่าทุกสาขาวิชา (3) ผลของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สาขาวิชาแพทยศาสตร์และสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์เป็นกลุ่มที่คิดว่าการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพทำให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ในหลาย ๆ ด้าน โดยเห็นว่าการประกันคุณภาพทำให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น คัดค้านกับเวลาและงบประมาณที่เสียไป การทำงานมีระบบและมีประสิทธิภาพมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีส่วนส่งเสริมให้ระบบและกลไกการติดตาม ตรวจสอบ และได้แนวทางการพัฒนางานของคณะวิชาตามภารกิจ (4) การสนับสนุนและการยอมรับ จากการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของกลุ่มสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ได้รับการตรวจสอบจากทบวงมหาวิทยาลัยที่ผ่านมาทำให้ทราบว่ามีปัญหาหนึ่งในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของแต่ละคณะวิชาที่เหมือนกันคือ เมื่อคณะวิชาได้รับการตรวจสอบคุณภาพจากทบวงมหาวิทยาลัยเสร็จสิ้นไปแล้ว ระหว่างคณะวิชาต่าง ๆ และมหาวิทยาลัยยังมีการประสานงานหรือให้ความร่วมมือสนับสนุนกันในด้านการทำงานด้านการประกันคุณภาพไม่มากนัก ในส่วนของการยอมรับ โดยความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกสถาบันให้การยอมรับในระบบประกันคุณภาพของคณะวิชาที่ได้ดำเนินงานผ่านมาเป็นที่น่าพึงพอใจ และเป็นตัวอย่างที่ดีของกลุ่มสาขาวิชาอื่นๆ (5) การเผยแพร่และการนำประโยชน์จากประสบการณ์การประกันคุณภาพภายในไปใช้ประโยชน์ ความคิดเห็นจากแบบสอบถามพบว่า คณะวิชาส่วนใหญ่สามารถนำผลการตรวจสอบคุณภาพจากทบวงมหาวิทยาลัยไปใช้ประโยชน์ได้ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้คณะวิชาต่าง ๆ ได้พยายามนำความรู้ประสบการณ์และแนวทางการประกันคุณภาพไปเผยแพร่ความรู้ประสบการณ์และแนวทางการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานอื่นภายนอกสถาบันนั้นสามารถกระทำการได้น้อยกว่าภายในสถาบัน

### 4.3 การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

นิตรนา พรหมมา (2545 : 238-239) ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพโดยสรุป ดังนี้

1) ตัวชี้วัดแต่ละรายการมีหลักฐานความเป็นประโยชน์และเป็นไปได้ชัดเจน แต่อาจต้องมีรายละเอียดปัจจัยเงื่อนไขที่เอื้อต่อความสำเร็จประกอบในบางรายการที่มีหลักฐานความสำเร็จน้อยหรือเป็นไปได้ยากในบางบริบท

2) การนำตัวชี้วัดไปใช้เพื่อประเมินตนเองหรือเพื่อการตรวจสอบประเมินคุณภาพภายในสามารถทำได้ทันที โดยในระยะแรก การกำหนดเกณฑ์ความสำเร็จควรขึ้นกับความพร้อมของสถาบันเอง เมื่อสถาบันได้รับการสนับสนุนในปัจจัยที่จำเป็นเพียงพอจึงเพิ่มระดับเกณฑ์ความสำเร็จขึ้นเป็นลำดับ เพื่อให้ได้มาตรฐานตามมาตรฐานสากล

3) การใช้ตัวชี้วัดเพื่อการตรวจสอบและประเมินโดยองค์กรภายนอก ควรคำนึงถึงคุณภาพและการยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสมและความแม่นยำของตัวชี้วัด โดยอาจตรวจสอบโดยเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้อง ได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวางและมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างสมเหตุสมผล เพื่อให้เกิดการยอมรับร่วมกันก่อนนำไปใช้

4) การใช้ตัวชี้วัดเพื่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพโดยองค์กรภายนอก ควรมุ่งเน้นการใช้ผลการประเมิน เพื่อให้มีการปรับปรุงพัฒนา จึงควรแจ้งให้ผู้ถูกประเมินทราบรายละเอียดล่วงหน้าเกี่ยวกับสิ่งที่ประเมิน ตัวชี้วัด เกณฑ์และเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งควรมีการจัดทำคู่มือการใช้และมีการพัฒนาเครื่องมือที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เอื้อต่อการตรวจสอบ ประเมินตนเองและประเมินภายในสถาบัน เพื่อใช้ผลในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและความพร้อมที่จะรับการประเมินจากภายนอก

5) ควรมีการปรับปรุงองค์ประกอบคุณภาพ ตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของนักวิชาการและผู้ใช้ โดยคำนึงถึงหลักความแม่นยำ เป็นประโยชน์เหมาะสม เป็นไปได้ และที่สำคัญควรมีความง่ายต่อการสื่อสาร มีจำนวนรายการไม่มากเกินไป และสะดวกต่อการนำไปใช้

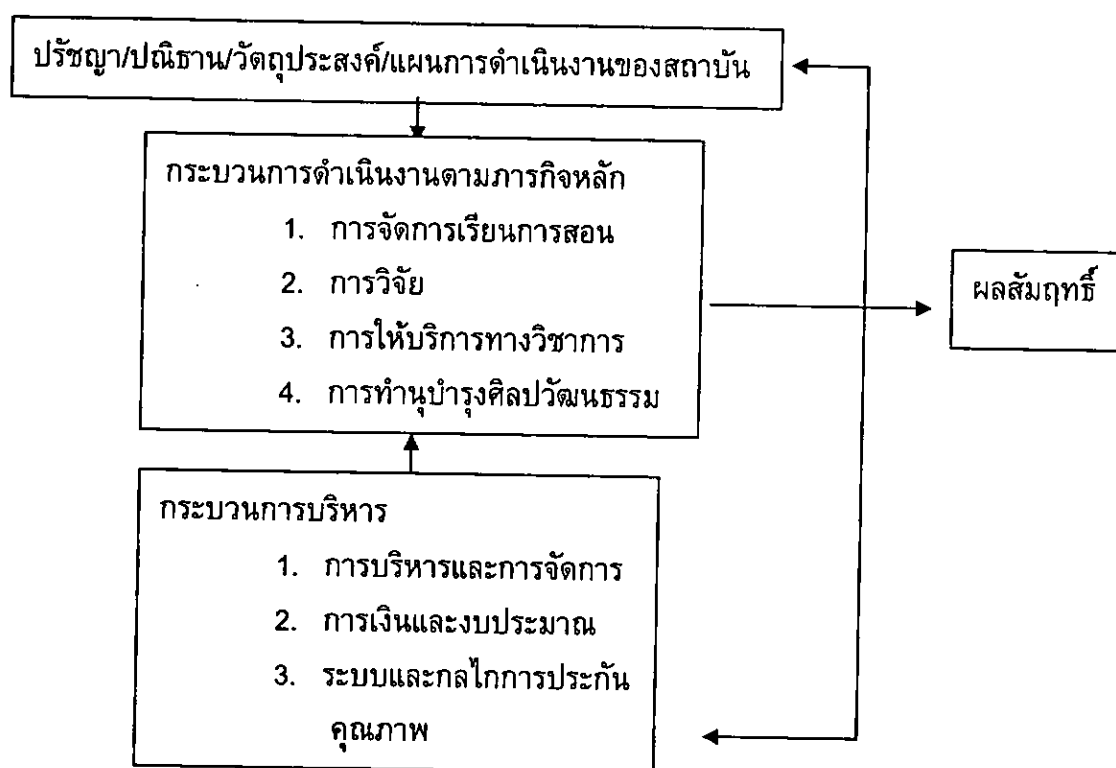
6) ควรมีการจัดหมวดหมู่องค์ประกอบคุณภาพและตัวชี้วัดให้ใกล้เคียงหรือสอดคล้องกันกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น เพื่อความสะดวกในการเทียบเคียงมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และก้องกิติ พุสวัตต์ (2545 :13) ได้กล่าวว่าจากการศึกษาระบบประกันคุณภาพต่างๆ พบว่าได้มีหลายแนวคิดในการจัดทำดัชนีการประเมินคุณภาพในนานาประเทศ ซึ่งพอจะสรุปได้เป็น 3 แบบ ดังนี้

- 1) ระบบการประเมินเชิงพรรณนา (Descriptive) เช่น
  - การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการศึกษา
  - ความมีประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอน
  - ความหลากหลายของวิธีการสอน

- 2) ระบบการประเมินโดยใช้ Performance Indicator เช่น
  - ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานบัณฑิต
  - อัตราการสอบผ่านของนิสิต/นักศึกษาชั้นปีที่ 1
  - สัดส่วนเวลาของอาจารย์ที่ใช้ในการให้คำปรึกษานิสิต/นักศึกษา
- 3) การผสมผสานของทั้งสองแบบข้างต้น

อย่างไรก็ตาม ในนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ว่าไม่ว่าสถาบันอุดมศึกษาจะเลือกระบบคุณภาพใด จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิองค์ประกอบและหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา  
ที่มา : ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). นโยบาย แนวทางและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา  
ระดับอุดมศึกษา. หน้า 6

สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาโดยอาศัยองค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีคุณภาพที่สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักดังกล่าว คณะกรรมการทบวงมหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2541 เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2541 และคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 จึงมีมติเห็นชอบกับองค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพดังต่อไปนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544 : 7-11)

องค์ประกอบที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน  
สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันให้  
สอดคล้องกับภารกิจหลักและมีแผนดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อให้บรรลุปรัชญา ปณิธาน และ  
วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

#### 1.1 ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์

สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดปรัชญา ปณิธานและวัตถุประสงค์ของสถาบันไว้  
ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน

#### 1.2 แผนงาน

สถาบันอุดมศึกษามีการวางแผนการศึกษาให้สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน  
และวัตถุประสงค์ของสถาบัน มีการดำเนินงานตามแผน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนด

#### 1.3 การประเมินแผนงานและโครงการ

สถาบันอุดมศึกษาพึงประเมินแผนงานและโครงการเป็นระยะๆ มีการปรับปรุง  
แผนงานและโครงการให้สอดคล้อง และทันต่อความเปลี่ยนแปลง

#### องค์ประกอบที่ 2 : การเรียนการสอน

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความ  
พร้อมเกี่ยวกับหลักสูตร อาจารย์ กระบวนการเรียนการสอน นักศึกษา และปัจจัยสนับสนุนการเรียน  
การสอน

#### 2.1 หลักสูตร

สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาหลักสูตรที่เปิดสอนทุกหลักสูตรให้สอดคล้องกับ  
ความต้องการทางด้านวิชาการและวิชาชีพ มีการประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ มีการบริหาร  
หลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง

#### 2.2 อาจารย์

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการสรรหา พัฒนา และธำรงรักษาไว้ซึ่งอาจารย์ที่มี  
คุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ คุณธรรมและจริยธรรม มีการกำหนดภารกิจของ  
อาจารย์ไว้ชัดเจนและมีการประเมินผลการปฏิบัติภารกิจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาคุณภาพและ  
ประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน

#### 2.3 กระบวนการเรียนการสอน

สถาบันอุดมศึกษามีการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มี  
การทำแผนการสอน การเตรียมการสอน การทำรายละเอียดชุดวิชา การใช้นวัตกรรมในการสอน  
การประเมินผลการเรียน และการประเมินการสอนของอาจารย์

#### 2.4 นักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษามีการจัดระบบการคัดเลือกนักศึกษา และระบบติดตามผล  
การศึกษาของนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินผลคุณภาพของบัณฑิตทั้งที่ศึกษาต่อ  
และที่เข้าทำงาน

## 2.5 การวัดและประเมินผล

สถาบันอุดมศึกษามีการวัดและประเมินผลการเรียนอย่างเป็นระบบ และได้มาตรฐานตามหลักการวัดและประเมินผล

## 2.6 ปัจจัยเกื้อหนุน

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีอาคารสถานที่เอื้ออำนวยต่อการจัดเรียนการสอน ในหลายรูปแบบ เช่น แบบกลุ่มใหญ่ กลุ่มเล็ก และแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีห้องสมุด ตำรา หนังสือวารสาร ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีเครื่องคอมพิวเตอร์สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้น และเสาะแสวงหาความรู้จากทั้งภายในและภายนอกประเทศ มีอาณาบริเวณและบรรยากาศที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์และการใฝ่รู้ใฝ่เรียนของนิสิตนักศึกษา

### องค์ประกอบที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดแผนงานและโครงการในการพัฒนานิสิตนักศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเจริญงอกงามในด้านต่างๆ นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

#### 3.1 กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการของนิสิตนักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีความเจริญงอกงามในด้านสติปัญญา ร่างกาย จิตใจ และสังคม มีกิจกรรมการปลูกฝังนักศึกษาให้เป็นผู้มีระเบียบวินัย รักประชาธิปไตย รู้จักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม

#### 3.2 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

สถาบันอุดมศึกษาพึงพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้กลไกนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้านต่างๆ

#### 3.3 การให้บริการแนะนำเกี่ยวกับอาชีพ

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ในด้านการประกอบอาชีพ ตลอดถึงการให้บริการช่วยเหลือในการจัดหางานทำแก่นิสิตนักศึกษา

### องค์ประกอบที่ 4 : การวิจัย

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดนโยบายและแผนงานในการสนับสนุน และส่งเสริมงานวิจัยเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอนและการพัฒนาประเทศ

#### 4.1 นโยบาย และแผนงานการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีนโยบาย แผนงาน และระบบการสนับสนุนงานวิจัย เพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอน และการนำไปใช้เพื่อการพัฒนาประเทศ

#### 4.2 ทรัพยากรเพื่อการสนับสนุนการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อการส่งเสริมการวิจัยตามนโยบาย และแผนงานการวิจัยของสถาบัน มีการเสาะแสวงหาทรัพยากรจากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

#### 4.3 ผลงานการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาฐานข้อมูลการวิจัยที่สามารถเผยแพร่ และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่สังคม มีการเผยแพร่ผลงานการวิจัยในวารสารวิชาการซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศ และต่างประเทศ มีระบบการถ่ายทอดความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

##### องค์ประกอบที่ 5 : การบริการทางวิชาการแก่สังคม

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์ แผนงาน และการดำเนินงานเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

##### 5.1 วัตถุประสงค์และแผนงาน

สถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์ แผนงาน และการดำเนินงานเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

##### 5.2 การดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคม ให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน มีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผล

##### องค์ประกอบที่ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้

##### 6.1 วัตถุประสงค์และแผนงาน

สถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์ แผนงานและโครงการเพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

##### 6.2 การดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้ มีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผล

##### องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและการจัดการ

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดวางระบบการบริหารที่มีความคล่องตัว มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนระบบ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ในการบริหารมาใช้ มีโครงสร้างและระบบที่สนับสนุนภารกิจหลัก ซึ่งได้แก่การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ

##### 7.1 โครงสร้างและระบบการบริหาร

สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดโครงสร้าง และระบบการบริหารที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และพันธกิจของสถาบัน มีระบบการสรรหา พัฒนา และประเมินผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษามีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และคุณธรรม จริยธรรม

#### 7.2 อำนาจหน้าที่ของบุคลากร

สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงาน (Job Description) ของบุคลากรแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน

#### 7.3 ระบบการคัดเลือกบุคลากร

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการสรรหา พัฒนาและธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีการประเมินบุคลากรและพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและเปิดเผย

#### 7.4 ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

สถาบันอุดมศึกษามีการจัดวางระบบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงาน การวางแผนและการตัดสินใจ

#### 7.5 การมีส่วนร่วมในการบริหาร

สถาบันอุดมศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร มีการจัดระบบเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจในภารกิจที่สำคัญของสถาบัน

##### องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

สถาบันอุดมศึกษาพึงระดมทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่างๆ เพื่อสนับสนุน การดำเนินงานของสถาบัน มีการจัดสรรงบประมาณ ประเมินผลการใช้งบประมาณ และตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างเป็นระบบ

#### 8.1 แหล่งเงินงบประมาณ

สถาบันอุดมศึกษามีการแสวงหาทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่างๆ นอกเหนือจากงบประมาณแผ่นดิน

#### 8.2 การจัดสรรและการตรวจสอบ

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและการตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

##### องค์ประกอบที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

#### 9.1 การประกันคุณภาพภายใน

สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในซึ่งประกอบด้วยระบบการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

#### 9.2 การประกันคุณภาพภายนอก

สถาบันอุดมศึกษาจัดระบบประกันคุณภาพที่เอื้ออำนวยต่อการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก

อุทุมพร จามรมาน และคณะ (2544 : ก) ทำการวิจัยเรื่อง ดัชนี เกณฑ์และวิธีการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย ผลการวิจัยพบว่า (1) ได้จำนวนดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินคุณภาพ 5 ระดับ ของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัย คณะวิชา สำนัก และภาควิชาที่มีลักษณะและจำนวนต่างกันตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน (2) ได้รูปแบบ รายงานการประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย คณะวิชา สำนัก ภาควิชา และได้คู่มือประกัน คุณภาพ 5 ฉบับ คือ คู่มือประกันคุณภาพ คู่มือปฏิบัติงานของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ คู่มือผู้ประเมิน (3) ได้วิธีประเมินคุณภาพตนเอง (4) ได้ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีประเมินคุณภาพ โดยองค์กรภายนอก

#### 4.4 การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามขั้นตอนต่างๆ จะต้องมีการเก็บรวบรวม ข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ และพัฒนาเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถ เรียกใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน โดยข้อมูลที่ได้อาจดำเนินการจัดเก็บไว้ในรูป เอกสารรายงานต่าง ๆ หรืออาจจัดเก็บในรูปฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลหลายประเภทสามารถ เรียกได้จากฐานข้อมูลปกติ ข้อมูลอีกหลายประเภทอาจจะต้องจัดเป็นการเฉพาะ มีการศึกษาวิจัย เป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยและสอดคล้องกับกับประเด็นปัญหา ข้อมูลที่ถูกต้องและ ทันเวลาจะเป็นกระຈกสำคัญในการศึกษาตนเอง (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544 : 14)

##### 4.4.1 การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่หน่วยงานได้จัดทำระบบและกลไก รวมถึงการจัดทำองค์ประกอบและ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพเสร็จแล้ว เมื่อนำระบบประกันคุณภาพการศึกษาไปดำเนินการ คณะวิชา/สถาบัน ควรจัดทำคู่มือประกันคุณภาพและคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นเอกสารกำกับการดำเนินงานตาม ระบบและกลไกที่กำหนดไว้ ซึ่งคู่มือดังกล่าวจะเป็นเอกสารภายในของคณะวิชา สถาบัน แต่จะเป็น เอกสารอ้างอิงที่สำคัญของรายงานการศึกษาดูตนเอง

##### 4.4.2 การจัดทำรายงานการศึกษาดูตนเอง

รายงานการศึกษาดูตนเอง (Self-Study Report – SSR) เป็นเอกสารที่หน่วยงาน ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ สถาบัน คณะวิชา หรือภาควิชาจัดทำขึ้น เพื่อรายงาน ผลการศึกษาดูตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้สาธารณชนรับทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงจุด แข็ง จุดอ่อนในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544 : 16)

วัตถุประสงค์ของรายงานการศึกษาดูตนเอง

- 1) นำเสนอข้อมูลของหน่วยงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องปรัชญา วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างองค์กร โครงสร้างการบริหารและสถานภาพในปัจจุบัน
- 2) รายงานผลการดำเนินงานหรือความก้าวหน้าการประกันคุณภาพการศึกษา ตามองค์ประกอบคุณภาพหรือปัจจัย ควบคุมคุณภาพที่หน่วยงานกำหนด

3) วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน รวมทั้งเสนอจุดแข็ง จุดอ่อน และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพให้เข้มแข็ง และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

4) เป็นเอกสารประกอบการตรวจสอบคุณภาพหรือการประเมินคุณภาพการศึกษา

5) เผยแพร่ผลการดำเนินงานเสนอแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

โดยทั่วไปรายงานการศึกษาดตนเอง ควรมีความยาวประมาณ 25-30

หน้ากระดาษ A4 โดยประกอบด้วยสาระสำคัญ 4 ส่วนคือ

- 1) ส่วนนำ
- 2) ส่วนสาระ
- 3) ส่วนสรุป
- 4) ภาคผนวก

#### 4.4.3 การจัดทำรายงานประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี

เมื่อสถาบันได้ดำเนินการตามแผนและมีการประเมินผลภายในครบ 1 ปีแล้ว จะต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี (self assessment report-SAR) เพื่อเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มได้รับทราบไม่ว่าจะเป็นบุคลากรภายในสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานต้นสังกัด และผู้ประเมินภายนอก เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการจัดการศึกษา และพร้อมที่จะรับการประเมินภายนอก

#### 4.5 การตรวจสอบคุณภาพภายใน

การตรวจสอบคุณภาพภายใน หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ ว่าสถาบันมีระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพและได้ปฏิบัติ ตลอดจนมีผลการปฏิบัติตามระบบและกลไกดังกล่าว

การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นขั้นตอนต่อจากการควบคุมคุณภาพซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี โดยองค์กรสามารถจัดตั้งผู้ตรวจสอบขึ้นมาเองหรือร่วมมือกันระหว่างสถาบัน หรือขอให้ทบวงฯ เป็นผู้แต่งตั้งคณะผู้ตรวจสอบคุณภาพภายใน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้มั่นใจว่าระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่พัฒนาไว้เป็นไปตามดัชนีบ่งชี้รวมทั้งได้รับทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย และแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2546 : ออนไลน์)

ผลดีจากการตรวจสอบคุณภาพภายใน คือ การวางระบบงาน ที่มีระบบและกลไกชัดเจน รวมทั้งการพัฒนาฐานข้อมูลที่ได้จากมาจากการค้นหาและจัดทำหลักฐานซึ่งในอดีตอาจไม่เคยรวบรวมเป็นระบบระเบียบหรือไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์เท่าที่ควร ดังนั้นการได้ฐานข้อมูลมาจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบระเบียบในการบริหารจัดการ และจะทำให้ระบบการประกันคุณภาพโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 4.6 การประเมินคุณภาพภายใน

การประเมินคุณภาพภายใน หมายถึง การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินการที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แห่งการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่หน่วยงานและเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และก้องกิติ พุสวัตต์ (2545 :12) ได้เปรียบเทียบระหว่างการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกและการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในไว้ดังนี้

การประเมินภายนอก	การประเมินภายใน
1. ดูผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของสถาบันการศึกษา	1. ผลการดำเนินงานภายในระดับคณะวิชาให้สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของคณะ
2. ความก้าวหน้าของผลงานในช่วงเวลา 5 ปี	2. ความก้าวหน้าและผลงานในช่วงเวลา 2-3 ปี
3. การวางแผนกลยุทธ์	3. แผนงาน
4. การใช้ทรัพยากรและสภาพแวดล้อมการสอน	4. ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการใช้
5. การจัดการโดยรวมของสถาบันการศึกษา	5. การพัฒนาปรับปรุงภายใน
6. ข้อมูลป้อนกลับให้สถาบัน	6. ข้อมูลป้อนกลับให้คณะวิชา
	7. ความสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยในภาพรวม

กระบวนการประเมินคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

- 1) กำหนดดัชนี และเกณฑ์การประเมิน
- 2) ขั้นตอนและวิธีการประเมิน
- 3) การรวบรวมข้อมูลและการวัดผลโดย
  - การศึกษาเอกสารและข้อมูล
  - การเยี่ยมชม
  - การสัมภาษณ์
- 4) การตัดสินและการให้ข้อมูลป้อนกลับ

#### 5. การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

##### 5.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวความคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีที่มาจาก 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นแนวความคิดดั้งเดิมที่เกิดขึ้นพร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบการจัดการศึกษาทางไกลสมบูรณ์แบบเป็นแห่งแรกของประเทศไทย เนื่องจากประเด็นคุณภาพ

การจัดการศึกษาและคุณภาพของผลผลิตเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะสามารถจัดมาตรฐานการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยในระบบการศึกษาทางที่ไม่จำกัดรับผู้เรียน ดังนั้นการจัดระบบการเรียนการสอนและกลไกการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจึงมีลักษณะแตกต่างจากมหาวิทยาลัยแห่งอื่นโดยมีความเชื่อว่าระบบและกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพจะเป็นหลักประกันผลผลิตที่มีคุณภาพ ส่วนที่สอง การประกันคุณภาพเป็นแนวความคิดที่ประยุกต์แนวคิดระบบอุตสาหกรรมมาใช้ทางการศึกษาโดยค้นหาว่ามีองค์ประกอบเหล่านั้นมาพิจารณาเพื่อหาวิธีการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา (Educational Quality Assurance) มีความเกี่ยวข้องกับคำอีก 3 คำ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546 : 3)

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นการทำให้มีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพ เพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีชี้วัดคุณภาพ
2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) เป็นการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา โดยสถาบันอุดมศึกษาจะแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในขึ้น เพื่อตรวจสอบความมีคุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษาของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพของการจัดการศึกษาต่อไป
3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการตรวจสอบ โดยจะเน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบัน กับดัชนีบ่งชี้คุณภาพในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดมากน้อยเพียงใด

## 5.2 แนวทางและกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษา

### 1) วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีระบบการบริหารจัดการและประกันคุณภาพที่สามารถให้ความเชื่อมั่นกับสังคมได้ว่ามหาวิทยาลัยได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีคุณภาพและทันสมัย เป็นองค์กรการเรียนรู้ที่มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ โดยดำรงคุณค่าและอุดมการณ์ของการเป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งสร้างสรรค์และสืบทอดภูมิปัญญาเพื่อพัฒนาสังคม

### 2) พันธกิจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจะพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันเป็นระบบและต่อเนื่องตลอดจนเผยแพร่รายงานคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยแก่สาธารณชนตามเจตนารมณ์และแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

### 3) กลยุทธ์

(1) พัฒนาระบบตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งมี 9 องค์ประกอบคุณภาพและพัฒนาดังต่อไปนี้ ประกอบด้วยคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับสาขาวิชาและสำนัก โดยมีศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง จากความร่วมมือของสมาชิกทุกคนในองค์กร

(2) พัฒนาระบบประเมินคุณภาพการศึกษาตามกรอบมาตรฐาน 8 ประการของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ โดยพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับลักษณะและธรรมชาติของระบบการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาทางไกล

(3) ใช้แนวทางส่งเสริมให้มีเอกภาพเชิงนโยบายและหลากหลายในทางปฏิบัติให้สาขาวิชาและสำนักมีอิสระในการพัฒนาแนวทางการประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของสาขาวิชาและสำนัก โดยมุ่งพัฒนาไปสู่การมีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งคุณภาพ แสดงให้เห็นความความเป็นประชาคมวิชาการที่เข้มแข็ง มุ่งประสิทธิผลของระบบพื้นฐานความรับผิดชอบต่อสังคม มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้จากภายนอก

(4) พัฒนาดังต่อไปนี้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยมาตรการต่าง ๆ คือระบบการศึกษาตนเอง ระบบการตรวจสอบคุณภาพ ระบบการประเมินคุณภาพ การจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณะ การประเมินคุณภาพและการประสานงานผ่านเครือข่ายคุณภาพกับหน่วยงานภายนอก

(5) ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยพียงนำไปสู่การจัดสรรงบประมาณที่คำนึงถึงผลของการพัฒนาคุณภาพเป็นสำคัญ

(6) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการใช้ประโยชน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร ดัชนีบ่งชี้ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาอย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

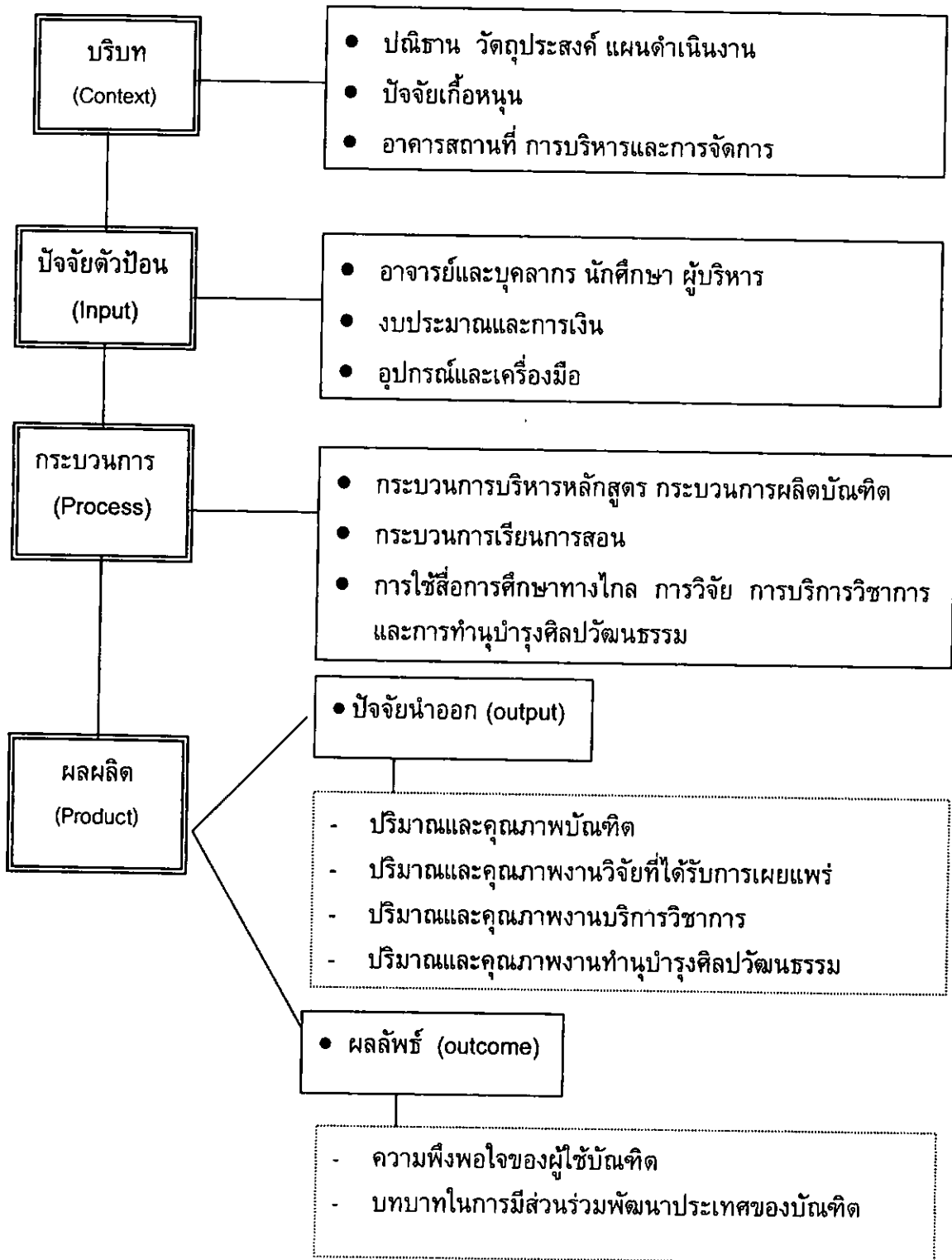
การประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก

(1) การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การควบคุม การตรวจสอบและประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบมาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยจากภายใน โดยคณะบุคลากรที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งจากผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม ผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาหรือมีความเชี่ยวชาญการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการตามภารกิจอย่างมีคุณภาพ

(2) การประกันคุณภาพจากภายนอก หมายถึง การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยจากภายนอก (8 มาตรฐาน) โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือคณะบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันว่ามหาวิทยาลัยดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ

### 5.3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

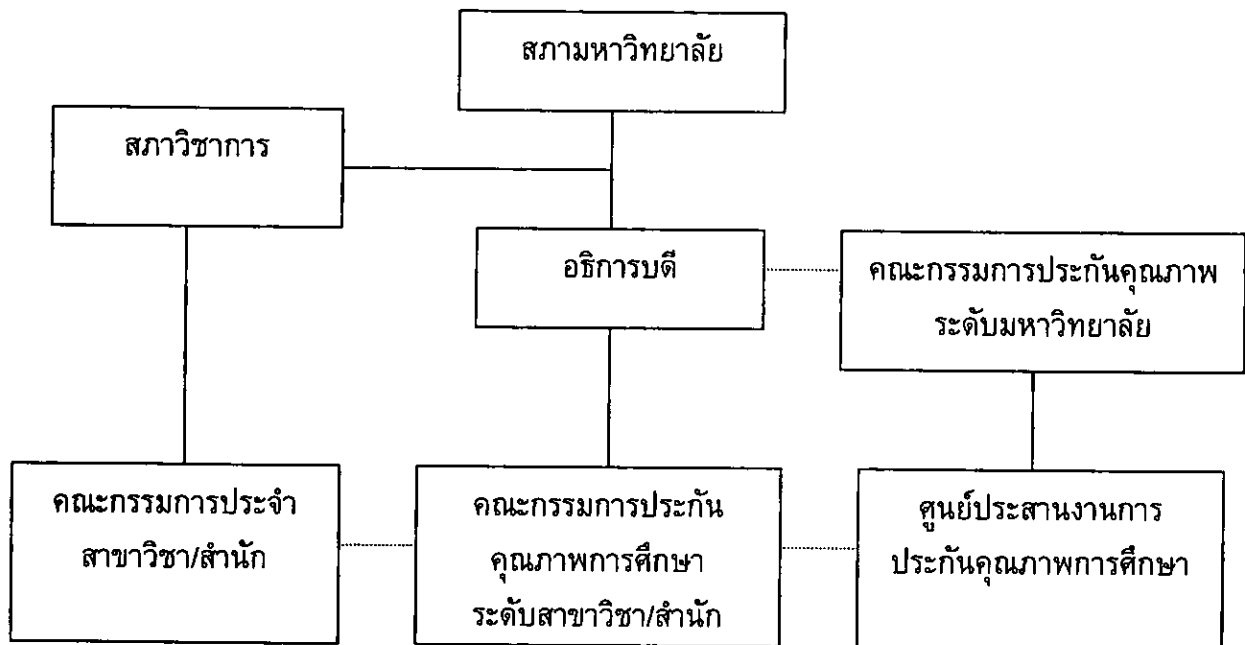
ระบบการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชนำมาใช้คือระบบ CIPP (Context Input Process Product) ประกอบด้วย บริบท, ปัจจัยตัวป้อน, กระบวนการ และผลผลิต เนื่องจากเป็นระบบที่ง่ายต่อการดำเนินงานและให้ข้อมูลย้อนกลับได้ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แผนภูมิระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). (ร่าง) คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หน้า 4

#### 5.4 โครงสร้างการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษา

การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประกอบด้วยกลไกหลัก คือ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา จำนวน 12 สาขาวิชา และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนัก จำนวน 12 สำนัก มีศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประสานและดำเนินงานประกันคุณภาพตามข้อบังคับว่าด้วยศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพศึกษา พ.ศ. 2544 ตามภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 5 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). (ร่าง) คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หน้า 8

#### 5.5 องค์ประกอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

ตามระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2544 ลงวันที่ 25 กรกฎาคม 2544 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับต่างๆ ไว้ ดังนี้

##### 5.5.1 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบ

(1) อธิการบดี

ประธานกรรมการ

(2) รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รองประธานกรรมการ

- |                                                  |            |
|--------------------------------------------------|------------|
| (3) ผู้ที่สภาวิชาการเลือกจากกรรมการสภาวิชาการ    | กรรมการ    |
| จำนวน 7 คน ประกอบด้วย                            |            |
| - ผู้แทนจากประธานกรรมการประจำสาขาวิชา            | จำนวน 1 คน |
| - ผู้แทนจากคณาจารย์สาขาวิชาต่าง ๆ                | จำนวน 2 คน |
| - ผู้แทนจากผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน               | จำนวน 2 คน |
| - ศาสตราจารย์ประจำ                               | จำนวน 2 คน |
| (4) ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่มีใช้กรรมการสภาวิชาการ | จำนวน 2 คน |

และภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 2-4 คน (โดยสภาวิชาการเป็นผู้พิจารณาคัดเลือก)

(5) ผู้อำนวยการศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา กรรมการและเลขานุการ

(6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

(1) กำหนดนโยบายและมาตรการการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

(2) ให้คำแนะนำเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับหน่วยงานภายในของ

มหาวิทยาลัย

(3) ติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสาขาวิชา สำนัก สถาบันและศูนย์

ต่าง ๆ

(4) จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการศึกษาตนเอง (Self-Study

Report) ระดับมหาวิทยาลัย

(5) แต่งตั้งบุคคล คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการใด ๆ ตามที่

คณะกรรมการมอบหมาย

(6) กำกับ ดูแลการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้

เป็นไปโดยเรียบร้อย

(7) ออกประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ เพื่อบังคับใช้ภายในศูนย์ประสานงานการประกัน

คุณภาพการศึกษา

(8) รายงานผลการดำเนินงานและเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อ

มหาวิทยาลัย

(9) ทำหน้าที่อื่นตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

### 5.5.2 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา

องค์ประกอบ

(1) ประธานกรรมการประจำสาขาวิชา ประธานกรรมการ

(2) รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชา กรรมการ

(3) ผู้แทนคณาจารย์ประจำสาขาวิชา จำนวน 3-7 คน กรรมการ

(การกำหนดจำนวนและการเลือกผู้แทนคณาจารย์ประจำสาขาวิชาให้เป็นดุลยพินิจ

ของแต่ละสาขาวิชา)

(4) ผู้ทรงคุณวุฒิภายในที่มีได้สังกัดในสาขาวิชานั้น ๆ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการ  
ภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2-3 คน

(5) เลขานุการคณะกรรมการประจำสาขาวิชาหรือผู้ที่สาขา กรรมการและเลขานุการ  
มอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

หน้าที่

(1) ให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรในหน่วยงาน  
(2) จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา  
(3) จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self-Study Report) ระดับสาขาวิชา  
(4) จัดวางระบบ กำกับ ดำเนินการเพื่อการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในและ  
เตรียมการเพื่อการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาโดยภายนอก (Quality Audit)

(5) จัดทำรายงานข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา

(6) เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาปฏิบัติหน้าที่ตามที่มอบหมาย

### 5.5.3 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์

องค์ประกอบ

(1) ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ ประธานกรรมการ

(2) รองผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ (ทุกตำแหน่งที่มี) กรรมการ

(3) หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย (ทุกศูนย์/ฝ่ายที่มี) กรรมการ

(4) ผู้ทรงคุณวุฒิภายในที่มีได้สังกัดในสำนัก/สถาบัน/ศูนย์นั้นๆ กรรมการ

หรือผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 2-3 คน

(5) เลขานุการสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

(1) ให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรในหน่วยงาน

(2) จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์

(3) จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self-Study Report)

(4) จัดวางระบบ กำกับ ดำเนินการเพื่อการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน

(5) จัดทำรายงานข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์

(6) เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาปฏิบัติหน้าที่ตามที่มอบหมาย

### 5.5.4 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนักงานอธิการบดี

องค์ประกอบ

(1) รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ประธานกรรมการ

(2) รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและวิเทศสัมพันธ์ กรรมการ

(3) รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ กรรมการ

(4) ผู้อำนวยการกองทุกกอง	กรรมการ
(5) หัวหน้างานการเจ้าหน้าที่	กรรมการ
(6) หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน	กรรมการ
(7) หัวหน้าหน่วยเลขานุการกิจ สำนักงานอธิการบดี	กรรมการ
(8) ผู้จัดการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	กรรมการ
(9) หัวหน้างานวิเทศสัมพันธ์	กรรมการ
(10) หัวหน้างานอาคารสถานที่	กรรมการ
(11) หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ	กรรมการ
(12) ผู้ทรงคุณวุฒิภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย (จำนวน 2-3 คน)	กรรมการ
(13) หัวหน้างานสารบรรณ กองกลาง	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

- (1) ให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรในหน่วยงาน
- (2) จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนักงานอธิการบดี
- (3) จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self-Study Report) ระดับสำนักงานอธิการบดี
- (4) จัดวางระบบ กำกับ ดำเนินการเพื่อการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาระดับสำนักงานอธิการบดี
- (5) จัดทำรายงานข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับสำนักงานอธิการบดี
- (6) เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาปฏิบัติหน้าที่ตามที่มอบหมาย

## 5.6 ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยมีนโยบายที่จะให้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย จึงได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชว่าด้วยศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานภายใน มีฐานะเทียบเท่ากอง ขึ้นตรงต่ออธิการบดี และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มีอำนาจหน้าที่ตามข้อบังคับว่าด้วยศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาและมีโครงสร้างการบริหารงาน รวมทั้งมีผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

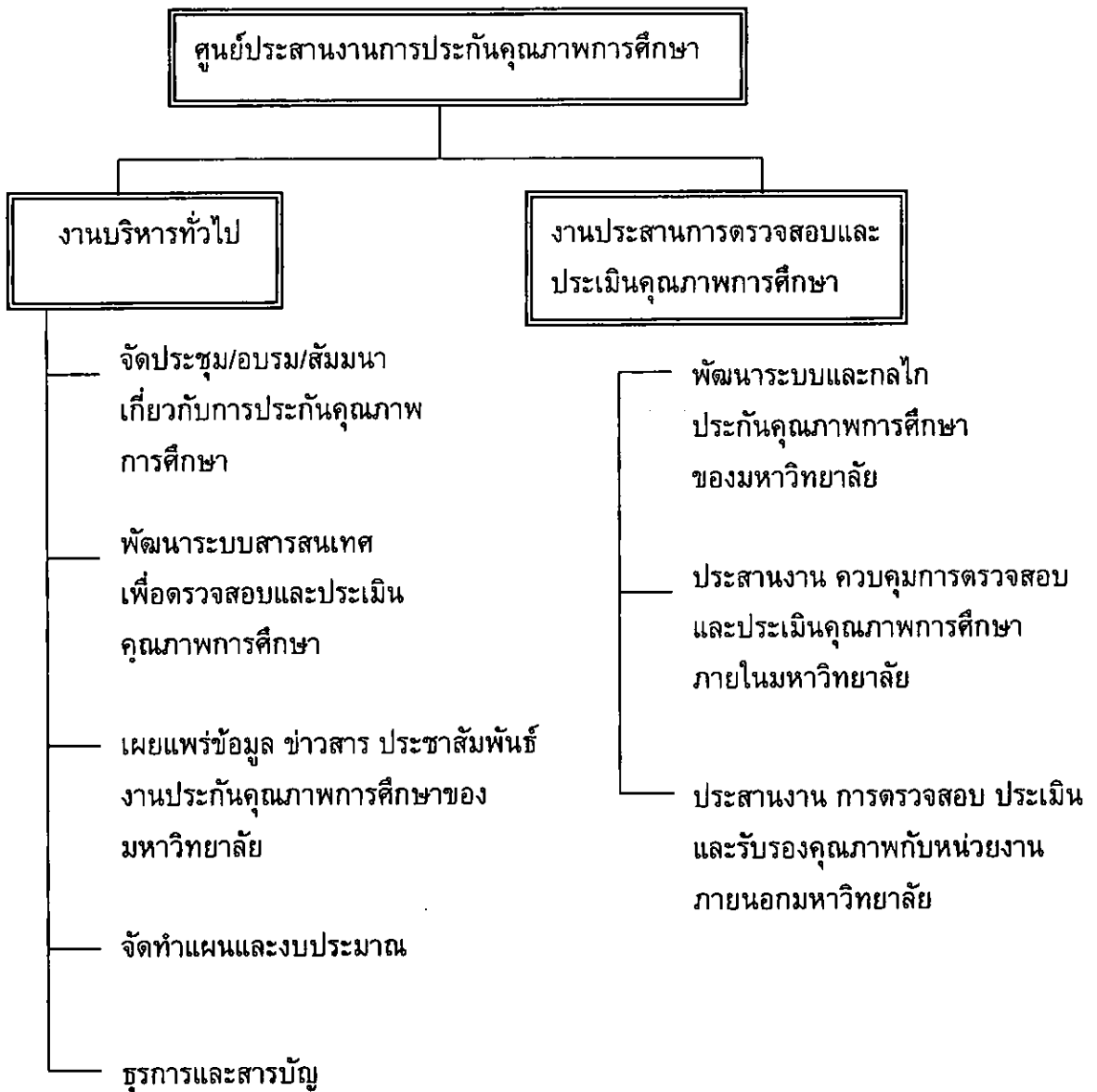
### 5.6.1 หน้าที่ของศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา

- 1) เพื่อรองรับการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- 2) เพื่อสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- 3) เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- 4) เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

5) เพื่อทำหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

มอบหมาย

### 5.6.2 โครงสร้างการบริหารของศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา



ภาพประกอบ 6 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา  
ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545). คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ประสานงานการ  
ประกันคุณภาพการศึกษา. หน้า 14.

### 5.6.3 ขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในของศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา

- 1) ศูนย์รวบรวมรายชื่อกรรมการตรวจสอบฯ ตามที่หน่วยงานเสนอมาให้ คณะทำงานฯ พิจารณากลับกรองในเบื้องต้น
  - 2) เสนอขอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในให้ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยและสภาวิชาการพิจารณาอนุมัติ
  - 3) ติดต่อเชิญกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน
  - 4) ส่งหนังสือเชิญ เอกสารคู่มือ QA,SSR และหนังสือขออนุญาตต้นสังกัด
  - 5) แจ้งกำหนดวันสอบ/รายงานกรรมการตรวจสอบให้กับทุกหน่วยงาน
  - 6) อำนวยความสะดวกในระหว่างการตรวจสอบแก่คณะกรรมการตรวจสอบ อาทิ การบริการในเรื่องพาหนะรับ-ส่ง การบริการจัดเลี้ยงรับรองอาหารกลางวัน
  - 7) เบิก-จ่ายค่าสมนาคุณให้กับคณะกรรมการตรวจสอบ
  - 8) ทำหนังสือขอบคุณคณะกรรมการตรวจสอบเมื่อเสร็จสิ้นการตรวจสอบ
  - 9) รวบรวมผลการตรวจสอบเพื่อเสนอสภาวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ทราบ

### 5.7 ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน (สิงหาคม พ.ศ. 2545) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง อาทิ การจัดวางระบบงานประกันคุณภาพการศึกษา การจัดประชุม/อบรมและพัฒนาศูนย์กลาง ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานภายนอก ตามรายละเอียดดังนี้

#### 5.7.1 ผลงานด้านการจัดวางระบบงานประกันคุณภาพการศึกษา

- 1) จัดตั้งคณะทำงานพัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา ( 29 สิงหาคม 2543)
- 2) จัดทำข้อบังคับ มสธ. ว่าด้วยศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2544 (ผ่านสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2545)
- 3) จัดทำระเบียบ มสธ. ว่าด้วยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2544 (ผ่านสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2544)
- 4) จัดทำประกาศ มสธ. เรื่อง คำสมนาคุณการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย สาขาวิชา สำนัก สถาบัน ศูนย์และสำนักงานอธิการบดี (ผ่านสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2544)
- 5) จัดตั้งศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย (ผ่านสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2545)

6) จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย สาขาวิชา สำนัก สถาบัน และศูนย์ เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของตนเอง บุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการควบคุมตรวจสอบ ประเมิน รวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของตน

7) จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย เสนอสภาวิชาการพิจารณาและมีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของสภาวิชาการแล้ว

8) สาขาวิชา สำนัก สถาบัน และศูนย์ มีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการศึกษาตนเอง

9) จัดกิจกรรมตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในให้กับสาขาวิชา สำนัก สถาบันและศูนย์ (12 สาขาวิชา 12 สำนัก/สถาบัน และ 10 ศูนย์วิทย์พัฒนา รวม 34 หน่วยงาน) ในช่วงเดือนธันวาคม 2544

### 5.7.2 ผลงานด้านการเข้าร่วมกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานภายนอก

1) เข้าร่วมประชุมเสนอรูปแบบแนวทางและประสบการณ์การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ

2) เข้าร่วมจัดนิทรรศการแสดงผลงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเนื่องในโอกาสการจัดงานปฏิรูปการศึกษาก้าวหน้าสู่ปีที่ 3 ณ ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ เมื่อวันที่ 17-19 สิงหาคม 2545

3) เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการประกันคุณภาพภายใน เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

### 5.8 การจัดกิจกรรมตรวจสอบคุณภาพภายใน

เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา รวมทั้งเพื่อแสดงถึงศักยภาพในระบบการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ มสช. จึงได้มีนโยบายให้มีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในเป็นประจำทุกปี การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในครั้งแรกจัดขึ้นในช่วงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2544 โดยตรวจสอบ 34 หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 12 สาขาวิชา 12 สำนัก/สถาบัน/ศูนย์และ 10 ศูนย์วิทย์พัฒนา

การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นขั้นตอนต่อจากการควบคุมคุณภาพซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี โดยสถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดตั้งผู้ตรวจสอบขึ้นเอง หรือร่วมมือกันระหว่างสถาบัน หรือขอให้ทบวงมหาวิทยาลัยเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในก็ได้ สำหรับกรณีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ใช้วิธีแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

ภายในระดับมหาวิทยาลัยแต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย ด้วยการเสนอของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย และ 2) คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในระดับสาขาวิชา สำนัก สถาบัน ศูนย์และสำนักงานอธิการบดี แต่งตั้งโดยสภาวิชาการ ด้วยการเสนอของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการในการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพตลอดจนพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่า การศึกษามีคุณภาพ โดยได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ และเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยมีบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งถือเป็นกฎหมายการศึกษาฉบับแรกของไทยเป็นแรงผลักดันที่สำคัญ ที่สถานศึกษาทุกแห่งจำเป็นต้องได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกครั้งแรกในปี 2548 และสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องจัดให้มีทั้งระบบการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นใหม่ในวงการการศึกษา ที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ต้องประสบกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ มากมายในการดำเนินงาน เช่น การขาดความรู้ความเข้าใจของบุคลากร การขาดระบบฐานข้อมูลที่ดีและเชื่อถือได้ เป็นต้น ดังนั้นการศึกษากิจการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ครอบคลุมในด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการกำหนดนโยบายและการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชต่อไป

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาและเปรียบเทียบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2546 จำนวนทั้งสิ้น 926 คน จำแนกเป็น ผู้บริหาร 61 คน อาจารย์ 267 คน และเจ้าหน้าที่ 598 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจำแนกตามสถานภาพ ประกอบด้วยผู้บริหาร ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 61 คน โดยใช้ผู้บริหารทั้งหมดจำนวน 61 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจิจและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์จำนวน 158 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 234 คน ส่วนวิธีการให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วนของอาจารย์แต่ละกลุ่มวิชาและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน สัมภาษณ์วิชาการแต่ละแห่ง แล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1-3

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัย  
 ธรรมราช จำแนกตามหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชา

หน่วยงานวิชาการ ตามกลุ่มวิชา	จำนวนประชากร			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		
	ผู้บริหาร	อาจารย์	รวม	ผู้บริหาร	อาจารย์	รวม
1. กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี						
1.1 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	9	12	3	5	8
1.2 สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์	2	27	29	2	16	18
2. กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ						
2.1 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	3	15	18	3	9	12
2.2 สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์	3	9	12	3	5	8
3. กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์						
3.1 สาขาวิชาศิลปศาสตร์	2	22	24	2	13	15
3.2 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์	3	42	45	3	25	28
3.3 สาขาวิทยาการจัดการ	3	43	46	3	25	28
3.4 สาขาวิชานิติศาสตร์	3	28	31	3	17	20
3.5 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์	1	21	22	1	12	13
3.6 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์	1	22	23	1	13	14
3.7 สาขาวิชารัฐศาสตร์	3	11	14	3	7	10
3.8 สาขาวิชานิติศาสตร์	3	18	21	3	11	14
รวม	30	267	297	30	158	188

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสุโขทัย  
 ธรรมาราช จำแนกตามหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

หน่วยงาน สนับสนุนวิชาการ	จำนวนประชากร			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		
	ผู้บริหาร	เจ้าหน้าที่	รวม	ผู้บริหาร	เจ้าหน้าที่	รวม
1. สำนักงานอธิการบดี	7	-	7	7	-	7
2. สำนักทะเบียนและวัดผล	3	53	56	3	21	24
3. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	1	152	153	1	59	60
4. สำนักบริการการศึกษา	2	64	66	2	25	27
5. สำนักวิชาการ	3	83	86	3	32	35
6. สำนักบรรณสารสนเทศ	2	62	64	2	24	26
7. สำนักพิมพ์	3	72	75	3	28	31
8. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	2	35	37	2	14	16
9. สำนักคอมพิวเตอร์	3	46	49	3	18	21
10. สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	16	17	1	6	7
11. สำนักวิทยพัฒนา	2	2	4	2	1	3
12. ศูนย์ฝึกอบรมเทคโนโลยี การพิมพ์แห่งชาติ	1	4	5	1	2	3
13. สำนักบัณฑิตศึกษา	1	9	10	1	4	5
รวม	31	598	629	31	234	265

ตาราง 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
 จำแนกตามหน่วยงานวิชาการและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

หน่วยงาน	จำนวนประชากร				จำนวนกลุ่มตัวอย่าง			
	ผู้บริหาร	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	รวม	ผู้บริหาร	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	รวม
หน่วยงานวิชาการ	30	267	-	297	30	158	-	188
หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ	31	-	598	629	31	-	234	265
รวม	61	267	598	926	61	158	234	453

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด และหลักการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของ

สถาบันอุดมศึกษาจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้าง  
 แบบสอบถาม

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert) จากหลักการสร้างและและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ของล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2528 : 143)

3) นำข้อมูลจาก 1-2 มาสร้างแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามจำนวน 68 ข้อ ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร 10 ข้อ ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ 12 ข้อ ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ 12 ข้อ ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ 11 ข้อ ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน 11 ข้อ และ ด้านการประเมินคุณภาพภายใน 12 ข้อ

4) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข

5) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน (ภาคผนวก ก.) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจำนวน 30 คน

7) หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ร้อยละ 25 ของกลุ่มสูงและร้อยละ 25 ของกลุ่มต่ำ แล้วใช้การทดสอบที (t-test) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 123) วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกโดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ไว้เป็นข้อคำถามเพื่อการวิจัย ได้ข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 68 ข้อ

8) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 125) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

9) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

#### ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) โดยสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ใน 6 ด้าน ได้แก่ การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้ค่านำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษามีความเหมาะสมในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษามีความเหมาะสมในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษามีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในแต่ละด้าน

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ขออนุญาตอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจาก ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชา 3 กลุ่มวิชา และหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ
3. นำหนังสือแนะนำตัวและแบบสอบถามไปติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
4. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบและเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนตามค่าน้ำหนักคะแนนที่กำหนด แบบสอบถามส่งไปจำนวน 453 ฉบับ ได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์ 271 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ สถานภาพและหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการดำเนินงานของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการดำเนินงานของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กรณีพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)
- 4) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้การทดสอบที (t-test)
- 5) เปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กรณีพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)
- 6) ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วนำเสนอในเชิงบรรยายเพื่อนำไปใช้ประกอบในการอภิปรายผล

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่
  - 2.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบที t-test
  - 2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Analysis of Variance) และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffé) (Ferguson. 1981 : 308)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การแปลความหมายข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ไว้ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร ด้านการพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน และด้านการประเมินคุณภาพภายในโดยรวมและในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กรณีพบว่า

ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้การทดสอบที (t-test) และเปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กรณีพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé)

ตอนที่ 4 การประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จากแบบสอบถามปลายเปิด แล้วนำเสนอในเชิงบรรยายเพื่อนำไปใช้ประกอบในการอภิปราย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจำแนกตามสถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำแนกตามสถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปรอิสระ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
1.1 ผู้บริหาร	23	8.5
1.2 อาจารย์	84	31.0
1.3 เจ้าหน้าที่	164	60.5
รวม	271	100.0
2. ผู้บริหาร		
2.1 หน่วยงานวิชาการ	11	47.8
2.2 หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ	12	52.2
รวม	23	100.0
3. อาจารย์		
3.1 กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	14	16.7
3.2 กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	8	9.5
3.3 กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	62	73.8
รวม	84	100.0

จากตาราง 4 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารจำนวน 23 คน (ร้อยละ 8.5) อาจารย์จำนวน 84 คน (ร้อยละ 31.0) เจ้าหน้าที่จำนวน 164 คน (ร้อยละ 60.5) ผู้บริหารจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นผู้บริหารของหน่วยงานวิชาการจำนวน 11 คน (ร้อยละ 47.8) และผู้บริหารของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการจำนวน 12 คน (ร้อยละ 52.2) อาจารย์จำแนกตามหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชา เป็นอาจารย์ของกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวน 14 คน (16.7) กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพจำนวน 8 คน (ร้อยละ 9.5) และกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 62 คน (ร้อยละ 73.8)

**ตอนที่ 2** การศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่โดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร ด้านการพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน และด้านการประเมินคุณภาพภายในโดยรวมและในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 5 - 11

**ตาราง 5** ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวมและในแต่ละด้าน

การดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร	3.01	.76	ปานกลาง
2. ด้านการพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ	3.50	.70	มาก
3. ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ	3.29	.71	ปานกลาง
4. ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ	2.88	.81	ปานกลาง
5. ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน	3.33	.69	ปานกลาง
6. ด้านการประเมินคุณภาพภายใน	3.39	.69	ปานกลาง
รวม	3.24	.60	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมชาติราชด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร เป็นรายชื่อ

ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. มหาวิทยาลัยจัดประชุมสัมมนา/ฝึกอบรมเป็นระยะๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเกี่ยวกับ นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	3.46	.95	มาก
2. มหาวิทยาลัยได้จัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับคณะกรรมการ คุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อสามารถนำไปถ่ายทอดให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	3.32	.95	ปานกลาง
3. มหาวิทยาลัยจัดสัมมนาผู้บริหารทุกระดับเพื่อสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัย เลือกใช้และเพื่อการนำไปปฏิบัติ	3.11	.97	ปานกลาง
4. ในการจัดอบรม/บรรยายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยได้เลือกวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี	3.53	1.01	มาก
5. มหาวิทยาลัยจัดอบรมการจัดทำเอกสารการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาตามกระบวนการต่างๆ อย่างต่อเนื่องครบวงจร	3.12	1.00	ปานกลาง
6. มหาวิทยาลัยส่งเสริมสนับสนุนการจัดส่งบุคลากรไปประชุมสัมมนา/ฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกับสถาบันอื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน	2.82	1.00	ปานกลาง
7. มหาวิทยาลัยได้จัดทำเอกสารเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น แผ่นพับ จุลสาร วารสาร เป็นต้น	2.71	1.01	ปานกลาง
8. มหาวิทยาลัยได้จัดทำเอกสารคู่มือการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะต่างๆ เช่น คู่มือคุณภาพ คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือวิธีทำงาน เป็นต้น	2.88	1.03	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
9. มหาวิทยาลัยได้จัดทำโฮมเพจ (Homepage) เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาลงในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคคล ทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยได้รับทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง	2.80	1.08	ปานกลาง
10. มหาวิทยาลัยได้จัดทำแถบบันทึกเสียง ซีดี เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับเผยแพร่ และเป็นการทบทวนความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากร	2.35	1.10	น้อย
รวม	3.01	.76	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับมากมี 2 ข้อ คือ ข้อ 1 มหาวิทยาลัยจัดประชุมสัมมนา/ฝึกอบรมเป็นระยะๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และข้อ 4 ในการจัดอบรม/บรรยายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยได้เลือกวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับน้อยมีเพียงข้อเดียว คือ ข้อ 10 มหาวิทยาลัยได้จัดทำแถบบันทึกเสียง ซีดี เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับเผยแพร่ และเป็นการทบทวนความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากร ส่วนข้ออื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมชาติราชด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ เป็นรายข้อ

ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. มหาวิทยาลัยกำหนดให้มีคณะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่จัดทำแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาและมีผลทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีระบบ	3.57	.87	มาก
2. มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นให้มีหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	3.80	.95	มาก
3. มหาวิทยาลัยใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้บุคลากรทุกฝ่ายของมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมและยอมรับ	3.52	1.00	มาก
4. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้นได้คำนึงถึงเอกลักษณ์ของความเป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิดที่มีการจัดการเรียนการสอนระบบทางไกล	3.58	.97	มาก
5. ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นและนำมาใช้โดยได้รับความเห็นชอบจากสภาวิชาการซึ่งเป็นองค์กรสูงสุดในการกำกับดูแลงานวิชาการ	3.67	.89	มาก
6. มหาวิทยาลัยได้สร้างกลไกการควบคุมคุณภาพภายในโดยยึดตามปรัชญา ปณิธานของมหาวิทยาลัย รวมทั้งองค์ประกอบการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา	3.69	.84	มาก
7. การพัฒนาองค์ประกอบการประกันคุณภาพทั้งองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของมหาวิทยาลัยได้สะท้อนถึงปณิธานและโครงสร้างการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย	3.56	.85	มาก
8. ในการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพตามองค์ประกอบต่างๆ มหาวิทยาลัยได้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐานขั้นต่ำที่สูงและเงื่อนไขเวลาของการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	3.17	.90	ปานกลาง
9. มหาวิทยาลัยได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพโดยได้ระดมความคิดเห็นของบุคลากรจากทุกหน่วยงาน	3.20	1.17	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
10. มหาวิทยาลัยได้จัดการประชุมสัมมนาเพื่อชี้แจงแนวทางในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	3.26	.99	ปานกลาง
11. มหาวิทยาลัยกำหนดให้สาขาวิชา สถาบัน สำนัก/ศูนย์ รายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพตามกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	3.68	.81	มาก
12. หน่วยงาน/คณะกรรมการระดับหน่วยงานได้ทำหน้าที่และดำเนินงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย	3.34	1.01	ปานกลาง
รวม	3.50	.70	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลางมี 4 ข้อ คือ ข้อ 8 ในการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพตามองค์ประกอบต่างๆ มหาวิทยาลัยได้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐานขั้นต่ำสูงและเงื่อนไขเวลาของการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ข้อ 9 มหาวิทยาลัยได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพโดยได้ระดมความคิดเห็นของบุคลากรจากทุกหน่วยงาน ข้อ 10 มหาวิทยาลัยได้จัดการประชุมสัมมนาเพื่อชี้แจงแนวทางในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และ ข้อ 12 หน่วยงาน/คณะกรรมการระดับหน่วยงานได้ทำหน้าที่และดำเนินงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ส่วนข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราชด้านการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพ เป็นรายชื่อ

ด้านการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพ	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. มหาวิทยาลัยได้กำหนดดัชนีประกันคุณภาพตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาอย่างเหมาะสม	3.44	.79	มาก
2. จำนวนดัชนีที่ใช้มีปริมาณเหมาะสม สามารถสะท้อนภาพรวมการดำเนินงานด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย สาขาวิชา/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์ได้อย่างครบถ้วน	3.32	.82	ปานกลาง
3. มหาวิทยาลัยได้พัฒนาและปรับปรุงดัชนีประกันคุณภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	3.36	.86	ปานกลาง
4. มหาวิทยาลัยได้พัฒนาดัชนีประกันคุณภาพโดยได้สะท้อนเอกลักษณ์ของการศึกษาในระบบทางไกลเป็นสำคัญ	3.41	.92	มาก
5. มหาวิทยาลัยได้พัฒนาดัชนีหลักให้มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัย	3.48	.91	มาก
6. มีการกำหนดดัชนีประกันคุณภาพที่เป็นดัชนีร่วมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	3.41	.86	มาก
7. การจัดทำดัชนีประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยยึดหลักความครอบคลุมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง	3.32	.84	ปานกลาง
8. ในการสร้างดัชนีและเกณฑ์การตัดสินได้รับความเห็นชอบจากบุคลากรทุกฝ่ายถึงความชัดเจนและความเหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง	3.26	.92	ปานกลาง
9. ดัชนีประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้นสามารถวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยได้	3.18	.84	ปานกลาง
10. ดัชนีเชิงปริมาณส่วนใหญ่ที่มหาวิทยาลัยใช้ สามารถตั้งเป้าหมายเปรียบเทียบ และประมวลผลได้	3.18	.83	ปานกลาง
11. บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดดัชนีและเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพภายในรวมทั้งเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน	2.87	1.11	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
12. มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการปรับปรุงดัชนีบ่งชี้คุณภาพให้มีความชัดเจน และตรงตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	3.28	.93	ปานกลาง
รวม	3.29	.71	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับมากมี 4 ข้อ คือ ข้อ 1 มหาวิทยาลัยได้กำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพตามองค์ประกอบ การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาอย่างเหมาะสม ข้อ 4 มหาวิทยาลัย ได้พัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ โดยได้สะท้อนเอกลักษณ์ของการศึกษาในระบบทางไกลเป็นสำคัญ ข้อ 5 มหาวิทยาลัยได้พัฒนา ดัชนีหลักให้มีความสอดคล้องกับ การดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และข้อ 6 มี การกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่เป็นดัชนีร่วมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก ส่วนข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
9. มหาวิทยาลัยกำหนดให้ทุกหน่วยงานภายในมีการแต่งตั้งกรรมการหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งรับผิดชอบในการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง	3.53	.95	มาก
10. มหาวิทยาลัยจัดให้มีการบรรยาย/ฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานและการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองตามแนวทางในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	3.16	.87	ปานกลาง
11. ในการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองทั้งในระดับหน่วยงานภายในและระดับมหาวิทยาลัย บุคลากรทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้นกำหนดวัตถุประสงค์และขอบข่ายของการศึกษาไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายคือการเขียนรายงาน	2.89	1.07	ปานกลาง
รวม	2.88	.81	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับมากมีข้อเดียว คือ ข้อ 9 มหาวิทยาลัยกำหนดให้ทุกหน่วยงานภายในมีการแต่งตั้งกรรมการหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งรับผิดชอบในการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับน้อยมีข้อเดียวคือ 6 ทุกหน่วยงานได้มีการดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ประกันคุณภาพไว้อย่างเป็นระบบและพร้อมสำหรับการเรียกใช้ตลอดเวลา ส่วนข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นรายชื่อ

ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. มหาวิทยาลัยได้พัฒนาผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในโดยจัดฝึกอบรมผู้ที่จะเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในตามหลักสูตรต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องจัดขึ้น	3.48	.94	มาก
2. ผู้ผ่านการฝึกอบรมการเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในแล้วมหาวิทยาลัยได้มีการประกาศรายชื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในให้บุคลากรได้ทราบอย่างทั่วถึง	3.47	1.04	มาก
3. มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงานแล้วทุกหน่วยงาน	3.56	.94	มาก
4. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้นมีคุณสมบัติของการเป็นผู้ตรวจสอบอย่างเหมาะสม คือ ผ่านหลักสูตรการอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะไปตรวจสอบเป็นอย่างดี	3.48	.87	มาก
5. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยและระดับหน่วยงานมีจำนวนเหมาะสม	3.47	.88	มาก
6. ในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการศึกษาวิเคราะห์รายงานการศึกษาดตนเอง รวมทั้งเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างพอเพียง	3.40	.82	ปานกลาง
7. ในการดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพภายใน ได้มีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง และการสังเกตสิ่งแวดล้อมภายในหน่วยงานประกอบด้วย	3.42	.89	มาก
8. หน่วยงานที่จะรับการตรวจสอบมีการส่งเอกสารหลักฐานรายงานการศึกษาดตนเอง (Self Study Report) ของหน่วยงานให้คณะกรรมการตรวจสอบภายในอ่านล่วงหน้าก่อนอย่างน้อย 2 สัปดาห์	3.03	.98	ปานกลาง
9. ในการเริ่มตรวจสอบคุณภาพภายใน ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งรายบุคคลและระดับสาขาวิชา/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์อย่างเป็นระบบก่อนเป็นเวลา 1-2 ปี	2.74	1.08	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
10. มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดทำแผนการตรวจสอบคุณภาพภายในและดำเนินการตามแผนจนบรรลุเป้าหมาย	3.17	.89	ปานกลาง
11. ทุกหน่วยงานย่อยในมหาวิทยาลัยได้รับการตรวจสอบคุณภาพภายในอย่างทั่วถึงแล้ว	3.47	.95	มาก
รวม	3.33	.69	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่าผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง มี 4 ข้อ คือ ข้อ 6 ในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการศึกษาวิเคราะห์รายงานการศึกษาดตนเอง รวมทั้งเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างพอเพียง ข้อ 8 หน่วยงานที่จะรับการตรวจสอบมีการส่งเอกสารหลักฐานรายงานการศึกษาดตนเอง (Self Study Report) ของหน่วยงานให้คณะกรรมการตรวจสอบภายในอ่านล่วงหน้าก่อนอย่างน้อย 2 สัปดาห์ ข้อ 9 ในการเริ่มตรวจสอบคุณภาพภายใน ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งรายบุคคลและระดับสาขาวิชา/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์อย่างเป็นระบบก่อนเป็นเวลา 1-2 ปี และข้อ 10 มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดทำแผนการตรวจสอบคุณภาพภายในและดำเนินการตามแผนจนบรรลุเป้าหมาย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช ด้านการประเมินคุณภาพภายใน เป็นรายชื่อ

ด้านการประเมินคุณภาพภายใน	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ผู้ประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเป็นผู้มีคุณสมบัติเฉพาะโดยเป็นผู้มีประสบการณ์การสอน/การทำงานภายในมหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือเป็นผู้บริหาร หรือเป็นบุคคลภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่ประเมิน และผ่านหลักสูตรการอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา	3.68	.86	มาก
2. ผู้ประเมินภายในของมหาวิทยาลัยเป็นผู้มีจรรยาบรรณไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการประเมินและการตรวจเยี่ยม	3.75	.93	มาก
3. คณะผู้ประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยมีการจัดทำตารางแผนงานการตรวจเยี่ยมเป็นลายลักษณ์อักษร และแจ้งให้หน่วยงานที่จะถูกประเมินทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันเพื่อสามารถเตรียมการด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.44	.92	มาก
4. ในการประเมินคุณภาพของแต่ละหน่วยงาน มีการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วยงานเพื่อทราบวัตถุประสงค์ของการประเมินและสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ประเมิน ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน	3.38	.90	ปานกลาง
5. ในการประเมินคุณภาพภายใน มีการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับปรัชญา ทัศนคติ วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงานเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินการบริหารจัดการของผู้บริหาร	3.52	.86	มาก
6. ในการประเมินคุณภาพภายใน นอกจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเบื้องต้นแล้ว มีการตรวจสอบเอกสารเพิ่มเติมอย่างละเอียดทั้งจากเอกสารองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.65	.86	มาก
7. คณะผู้ประเมินคุณภาพได้ทำการตรวจเยี่ยมหน่วยงานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ นักศึกษาเจ้าหน้าที่หรือบุคคลอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม	3.54	.84	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้านการประเมินคุณภาพภายใน	n = 271		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
8. หน่วยงานที่จะรับการประเมินคุณภาพภายในมีการจัดทำฐานข้อมูลและเครือข่ายฯ เพื่อให้ผู้ประเมินสามารถตรวจสอบและศึกษาได้สะดวก	3.02	1.11	ปานกลาง
9. หน่วยงานที่จะรับการประเมินมีความพร้อมเรื่องสถานที่และคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งอุปกรณ์ต่อเชื่อมที่สมบูรณ์หากต้องใช้เอกสารอ้างอิงที่อยู่ในเว็บไซต์หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.95	.94	ปานกลาง
10. มหาวิทยาลัยได้จัดประชุมสัมมนาเพื่อชี้แจงแนวทางและขั้นตอนต่างๆ ในการประเมินคุณภาพแก่บุคลากรเพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ให้พร้อมรับการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.07	.89	ปานกลาง
11. ในระหว่างการตรวจเยี่ยม มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงานที่รับการประเมินได้ร่วมรับฟัง อภิปรายซักถาม และแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและสร้างความกระจำงในการดำเนินงาน	3.05	1.04	ปานกลาง
12. หน่วยงานที่รับการประเมินคุณภาพภายในจัดให้มีผู้ประสานงานตลอดช่วงการตรวจเยี่ยมเพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับบุคคล/หน่วยงาน ที่คณะผู้ประเมินต้องการข้อมูล และเป็นผู้นำในการเยี่ยมชมชมกิจการภายในหน่วยงานตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ	3.65	.96	มาก
รวม	3.24	.60	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลางมี 5 ข้อ คือ ข้อ 4 ในการประเมินคุณภาพของแต่ละหน่วยงาน มีการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วยงานเพื่อทราบวัตถุประสงค์ของการประเมินและสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ประเมิน ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน ข้อ 8 หน่วยงานที่จะรับการประเมินคุณภาพภายในมีการจัดทำฐานข้อมูลและเครือข่ายฯ เพื่อให้ผู้ประเมินสามารถตรวจสอบและศึกษาได้สะดวก ข้อ 9 หน่วยงานที่จะรับการประเมินมีความพร้อมเรื่องสถานที่ และคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งอุปกรณ์ต่อเชื่อมที่สมบูรณ์หากต้องใช้เอกสารอ้างอิงที่อยู่ในเว็บไซต์หรือระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศ ข้อ 10 มหาวิทยาลัยได้จัดประชุมสัมมนาเพื่อชี้แจงแนวทางและขั้นตอนต่างๆ ในการประเมินคุณภาพแก่บุคลากร เพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ให้พร้อมรับการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และข้อ 11 ในระหว่างการตรวจเยี่ยม มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงานที่รับการประเมินได้ร่วมรับฟัง อภิปรายซักถาม และแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและสร้างความกระจำงในการดำเนินงาน ส่วนข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

**ตอนที่ 3** การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กรณีพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้การทดสอบที (t-test) และเปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กรณีพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) ดังแสดงในตาราง 12-20

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่  
ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
โดยรวมและในแต่ละด้าน

การดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา	แหล่งความ		df	SS	MS	F	p
	แปรปรวน						
1. ด้านการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม		2	5.14	2.57	4.58	.011
	ภายในกลุ่ม		268	150.40	.56		
	รวม		270	155.54			
2. ด้านการพัฒนาระบบและ กลไกในการควบคุม คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม		2	3.15	1.57	3.26	.040
	ภายในกลุ่ม		268	129.48	.48		
	รวม		270	132.63			
3. ด้านการพัฒนาดัชนี บ่งชี้คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม		2	4.25	2.13	4.32	.014
	ภายในกลุ่ม		268	131.76	.49		
	รวม		270	136.01			
4. ด้านการจัดทำฐานข้อมูล ประกันคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม		2	14.81	7.41	12.17	.000
	ภายในกลุ่ม		268	163.11	.61		
	รวม		270	177.92			
5. ด้านการตรวจสอบคุณภาพ ภายใน	ระหว่างกลุ่ม		2	4.02	2.01	4.34	.014
	ภายในกลุ่ม		268	124.31	.46		
	รวม		270	128.34			
6. ด้านการประเมินคุณภาพ ภายใน	ระหว่างกลุ่ม		2	3.20	1.60	3.44	.034
	ภายในกลุ่ม		268	124.76	.47		
	รวม		270	127.95			
รวม	ระหว่างกลุ่ม		2	.131	0.06	.18	.835
	ภายในกลุ่ม		268	97.37	.36		
	รวม		270	97.51			

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 13-18

**ตาราง 13** การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร เป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{x}$	ผู้บริหาร	อาจารย์	เจ้าหน้าที่
		2.93	2.82	3.12
ผู้บริหาร	2.93			
อาจารย์	2.82			
เจ้าหน้าที่	3.12		*	

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า อาจารย์มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร แตกต่างจากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่  
ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ เป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{x}$	ผู้บริหาร	อาจารย์	เจ้าหน้าที่
		3.51	3.66	3.42
ผู้บริหาร	3.51			
อาจารย์	3.66			
เจ้าหน้าที่	3.42		*	

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า อาจารย์มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ  
การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุม  
คุณภาพแตกต่างจากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพ เป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{x}$	ผู้บริหาร	อาจารย์	เจ้าหน้าที่
		3.39	3.46	3.20
ผู้บริหาร	3.39			
อาจารย์	3.46			
เจ้าหน้าที่	3.20		*	

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า อาจารย์มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพแตกต่างจากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

**ตาราง 16** การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่  
ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ เป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{x}$	ผู้บริหาร	อาจารย์	เจ้าหน้าที่
		2.68	2.57	3.07
ผู้บริหาร	2.68			
อาจารย์	2.57			
เจ้าหน้าที่	3.07		*	

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่า อาจารย์มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ  
การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพแตกต่าง  
จากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่  
ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{x}$	ผู้บริหาร	อาจารย์	เจ้าหน้าที่
		3.3.54	3.46	3.23
ผู้บริหาร	3.54			
อาจารย์	3.46			
เจ้าหน้าที่	3.23		*	

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า อาจารย์มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ  
การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายในแตกต่างจาก  
เจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

**ตาราง 18** การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่  
ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ด้านการประเมินคุณภาพภายใน เป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{x}$	ผู้บริหาร	อาจารย์	เจ้าหน้าที่
		3.72	3.42	3.33
ผู้บริหาร	3.72			
อาจารย์	3.42			
เจ้าหน้าที่	3.33	*		

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการประเมินคุณภาพภายในแตกต่างจากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

**ตาราง 19** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงาน  
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวมและในแต่ละด้าน  
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

การดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา	หน่วยงาน วิชาการ n = 11		หน่วยงาน สนับสนุนวิชาการ n = 12		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
	1. ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ บุคลากร	2.80	.58	3.05		
2. ด้านการพัฒนาระบบและกลไกการ ควบคุมคุณภาพ	3.48	.68	3.53	.60	-.16	.874
3. ด้านการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพ	3.25	.56	3.53	.67	-1.08	.293
4. ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ	2.67	.69	2.70	1.03	-.18	.908
5. ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน	3.37	.78	3.69	.68	-1.04	.309
6. ด้านการประเมินคุณภาพภายใน	3.71	.55	3.73	.71	-1.04	.309
รวม	3.23	.50	3.39	.67	.51	.485

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

**ตาราง 20** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงาน  
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชโดยรวมและในแต่ละด้าน  
จำแนกตามหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชา

การดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา	แหล่งความ		df	SS	MS	F	p
	แปรปรวน						
1. ด้านการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม		2	0.01	0.00	.01	.991
	ภายในกลุ่ม		81	36.21	.48		
	รวม		83	36.22			
2. ด้านการพัฒนาระบบและ กลไกในการควบคุม คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม		2	.34	.17	.41	.664
	ภายในกลุ่ม		81	33.39	.41		
	รวม		83	33.73			
3. ด้านการพัฒนาดัชนี บ่งชี้คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม		2	.28	.14	.33	.719
	ภายในกลุ่ม		81	34.71	.43		
	รวม		83	34.99			
4. ด้านการจัดทำฐานข้อมูล ประกันคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม		2	.99	.49	.93	.397
	ภายในกลุ่ม		81	42.93	.53		
	รวม		83	43.92			
5. ด้านการตรวจสอบคุณภาพ ภายใน	ระหว่างกลุ่ม		2	1.07	.54	2.08	.132
	ภายในกลุ่ม		81	20.93	.26		
	รวม		83	22.01			
6. ด้านการประเมินคุณภาพ ภายใน	ระหว่างกลุ่ม		2	1.39	.69	2.87	.062
	ภายในกลุ่ม		81	19.49	.24		
	รวม		83	20.87			
รวม	ระหว่างกลุ่ม		2	0.04	0.02	.08	.922
	ภายในกลุ่ม		81	17.69	.22		
	รวม		83	17.72			

จากตาราง 20 แสดงว่า อาจารย์ที่สังกัดหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชาต่างกัน มีความ  
ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 4** การประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จากแบบสอบถามปลายเปิด ในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

### 1. ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร

1.1 บุคลากรส่วนใหญ่โดยเฉพาะบุคลากรในระดับปฏิบัติยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาและแนวนโยบายการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมากนัก มีเฉพาะผู้บริหารที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี มหาวิทยาลัยจึงควรจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามกระบวนการต่าง ๆ ทุกชั้นตอนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอรวมทั้งเป็นการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

1.2 ในการจัดประชุม/สัมมนา หรือฝึกอบรมควรเชิญผู้ทรงคุณวุฒิหรือบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริงมาเป็นผู้บรรยาย

1.3 มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งคลินิกให้คำปรึกษาในเรื่องการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยตรงทำงานตามบทบาทหน้าที่ได้ไม่เต็มที่และมีศักยภาพไม่เพียงพอ

1.4 มหาวิทยาลัยควรมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ และมีคำสั่งมอบหมายอย่างเป็นทางการ

1.5 มหาวิทยาลัยควรจัดทำวารสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเผยแพร่ให้มากกว่านี้

### 2. ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ

2.1 มีการดำเนินงานได้ในระดับดีพอสมควร และมีความพยายามที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.2 ขาดความต่อเนื่องและความชัดเจนในการดำเนินงาน เพราะมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบบ่อย มหาวิทยาลัยจึงควรมีคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างถาวรและเป็นทางการ

2.3 ระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นมายังไม่สอดคล้องกับแนวการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

2.4 มหาวิทยาลัยควรแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญประจำมหาวิทยาลัยที่สามารถให้คำตอบแก่หน่วยงานเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง

2.5 มหาวิทยาลัยควรปรับเปลี่ยนคณะกรรมการประกันคุณภาพของทุกหน่วยงาน โดยพยายามเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม และควรมีการประชุมเรื่องการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยอย่างน้อยทุก 2 เดือน เพื่อประชุมตกลงเรื่องแนวทางการประเมินให้สอดคล้องกับความเป็นจริง

### 3. ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

3.1 มหาวิทยาลัยไม่สามารถพัฒนาดัชนีให้สอดคล้องกับดัชนีการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษาได้ เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยเปิด และดัชนีที่กำหนดขึ้นก็ไม่สอดคล้องกับการศึกษาในระบบทางไกล รวมทั้งไม่ได้คำนึงถึงลักษณะการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานใน มหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ

3.2 มหาวิทยาลัยควรจัดทำดัชนีบ่งชี้คุณภาพร่วมกัน โดยกำหนดให้ครบทุก องค์ประกอบและให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งควรเป็นดัชนีที่เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ

3.3 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพบางตัวมีเกณฑ์ที่สาขาวิชาไม่สามารถนำมาอ้างอิงได้ และการ กำหนดเกณฑ์สูงเกินไป ไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ควรกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้ เปรียบเทียบและประเมินผลหน่วยงานทุกแห่งให้เป็นเกณฑ์เดียวกัน

3.4 มหาวิทยาลัยควรมีการปรับปรุงแก้ไขดัชนีบ่งชี้คุณภาพทุกปี และทบทวนการ ปรับปรุงทุกครั้งหลังการประเมิน

3.5 ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ควรสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ บุคลากรเรื่องการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์การประเมินของมหาวิทยาลัยอย่างถูกต้องและ ชัดเจน และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในระดับมหาวิทยาลัย

### 4. ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ

4.1 ไม่มีฐานข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้ทั้งระดับมหาวิทยาลัยและระดับ หน่วยงาน โดยเริ่มต้นกำหนดให้ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพเป็นแม่ข่ายในการจัดทำ ฐานข้อมูลให้แต่ละหน่วยงานสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ และเปิดโอกาสให้บุคลากรที่สนใจสามารถ เข้าถึงและรับทราบความก้าวหน้าได้

4.2 มหาวิทยาลัยควรดำเนินการให้มีการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพอย่าง รีบด่วน เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

4.3 ควรให้มีหน่วยงานรับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง โดยมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุน ด้านงบประมาณและอุปกรณ์อย่างจริงจัง รวมทั้งเพิ่มความสำคัญโดยการกำหนดเป็นนโยบายและ มาตรการให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการพัฒนาการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพที่เป็นระบบ ประกอบการตัดสินใจได้

4.4 ควรนำระบบ MIS มาใช้ในการบันทึกข้อมูล เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร และพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการบันทึกข้อมูล

4.5 มหาวิทยาลัยควรสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องพื้นฐานการจัดทำฐานข้อมูล และ จัดทำฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการตรวจสอบ โดยมีการถามตอบเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้มากยิ่งขึ้น

## 5. ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน

5.1 มหาวิทยาลัยยังดำเนินการเรื่องการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในได้ไม่เหมาะสมและทั่วถึงพอ ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน การดำเนินการตรวจสอบเป็นเพียงพิธีการ ไม่ได้นำผลการตรวจสอบมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างจริงจัง ในขณะที่มีบุคลากรบางส่วนเห็นว่าการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยมีความชัดเจน ต่อเนื่อง โปร่งใสและมีผู้รับผิดชอบอย่างจริงจัง

5.2 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีระบบที่เอื้อในการดำเนินการตรวจสอบของแต่ละหน่วยงาน เพราะบุคลากรมีภาระงานประจำมาก การเตรียมตัวเพื่อรับการตรวจสอบของหน่วยงาน ยังเป็นการเตรียมการเฉพาะกิจ

5.3 มหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ และควรดำเนินการตรวจสอบปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรมีความตื่นตัวอยู่เสมอ

5.4 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการอบรมผู้ตรวจสอบและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบให้มากขึ้น และมีการทดสอบคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบว่ามีคุณสมบัติเพียงพอที่จะเป็นผู้ตรวจสอบได้ รวมทั้งควรมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมาร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบด้วย

5.5 ขาดระบบฐานข้อมูลที่ดีที่จะช่วยในการตัดสินใจและบริหารงาน

5.6 ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพควรเร่งดำเนินการตรวจสอบให้ได้ตามแผน

## 6. ด้านการประเมินคุณภาพภายใน

6.1 บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม เป็นการดำเนินงานเฉพาะกิจ ไม่ได้ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจริงจัง ควรเน้นการประเมินที่เทียบเท่าสากลในระบบมหาวิทยาลัยเปิดด้วยกัน และสามารถทำให้มหาวิทยาลัยอื่นๆ หรือองค์กรอื่นๆ ยอมรับและเชื่อมั่นในการประเมินได้

6.2 มหาวิทยาลัยควรอบรมผู้ประเมินให้มีปริมาณมากขึ้นและมีมาตรฐานเดียวกันทุกสายงาน รวมทั้งอบรมผู้ประเมินที่เคยประเมินแล้ว เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรค และพัฒนาแนวทางการประเมินให้สอดคล้องกับความเป็นจริง

6.3 เกณฑ์การประเมินของมหาวิทยาลัยยังไม่เหมาะสมและชัดเจนพอ มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ผู้ประเมินเน้นการประเมินที่เอกสารมากเกินไป

6.4 ผู้รับการประเมินมีปัญหาในการเขียน SAR (Self Assessment Report) เนื่องจากผู้เขียนรายงานกับผู้เก็บหลักฐานไม่ได้เป็นบุคคลเดียวกัน บางครั้งหาหลักฐานมาสนับสนุนไม่ได้ จึงทำให้ไม่ผ่านการประเมิน

6.5 ขาดระบบฐานข้อมูลที่ดีที่จะช่วยในการตัดสินใจและบริหารงาน

6.6 ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพควรเร่งดำเนินการประเมินให้ได้ตามแผน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมชาติราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่ การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายใน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติราชโดยรวมและในแต่ละด้าน
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติราชโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด
4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์ ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติราชโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามหน่วยงานวิชาการ ตามกลุ่มวิชา

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติราช ประจำปีการศึกษา 2546 ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 61 คน อาจารย์ 158 คน และเจ้าหน้าที่ 234 คน รวมจำนวน 453 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่จำนวน 68 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร 10 ข้อ ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ 12 ข้อ ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ 12 ข้อ ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ 11 ข้อ ด้านการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน 11 ข้อ ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 12 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น .97 ในตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละด้าน

3. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยส่งแบบสอบถามไปจำนวน 453 ฉบับ ได้รับคืน 271 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ สถานภาพและหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

2) ศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยศรีนครินทร์ราชสีมาโดยรวมและในแต่ละด้าน ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยศรีนครินทร์ราชสีมาโดยรวมและในแต่ละด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กรณีพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

4) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยศรีนครินทร์ราชสีมาโดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้ t-test

5) เปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยศรีนครินทร์ราชสีมาโดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กรณีพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

6) ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วนำเสนอในเชิงบรรยายเพื่อนำไปใช้ประกอบในการอภิปรายผล

### สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

1. การดำเนินการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยศรีนครินทร์ราชสีมาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ พบว่าโดยรวม มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เกือบทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพมีความเหมาะสมในระดับมาก

2. ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยศรีนครินทร์ราชสีมา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็น

รายงาน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ด้านการประเมินคุณภาพภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอาจารย์มีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ และด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน

3. ผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. อาจารย์ที่สังกัดหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

1. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยรวมพบว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินงานด้านต่าง ๆ จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ ด้านการประเมินคุณภาพภายใน ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร และด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องใหม่ที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องดำเนินงานตามบทบัญญัติในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชก็ได้มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามหลักการและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา แต่ด้วยการเป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่มีการจัดการเรียนการสอนในระบบการสอนทางไกล จึงมีความแตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้อย่างครบถ้วน มหาวิทยาลัยต้องมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับปรัชญาและเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร ซึ่งถึงแม้จะดำเนินการจัดประชุมสัมมนา/ฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในระดับมาก แต่ก็ยังดำเนินการได้ไม่ทั่วถึง ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ยังต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพอยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ อาจเนื่องจากการขาดงบประมาณสนับสนุน การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายใน ยังไม่สามารถนำผลมาใช้ในการปรับปรุงมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้นได้ ผู้ตรวจสอบและผู้ประเมินคุณภาพภายในยังมีจำนวนน้อย ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิรูปการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545 : 86) ที่พบว่าการดำเนินงานการประกัน

คุณภาพภายในของสถานศึกษาส่วนหนึ่งยังมีความตื่นตัวด้านการประกันคุณภาพไม่มากนัก และบางส่วนยังมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ดำเนินงานการประกันคุณภาพแยกออกจากงานปกติ มีการจัดทำเอกสารเป็นจำนวนมาก ทำให้มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อารมณ์ พลเยี่ยม (2542 : ก-ข) ซึ่งศึกษาเรื่องการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า การดำเนินงานตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยรวมมีการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของวชิราภรณ์ สุรชนะสกุล (2545 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

เมื่อพิจารณาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมชาติราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่เป็นรายด้าน พบว่าเกือบทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินงานด้านต่างๆ จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ ด้านการประเมินคุณภาพภายใน ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน ด้านการพัฒนาศูนย์ข้อมูลประกันคุณภาพ ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร และด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ ยกเว้นด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพที่มีความเหมาะสมในระดับมาก ผู้วิจัยขอเสนอผลการอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติราชมีความเห็นว่ามหาวิทยาลัยดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษายังไม่ทั่วถึงและต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีการจัดประชุมสัมมนา/ ฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นระยะๆ แต่ในเรื่องของการจัดทำเอกสารเผยแพร่และสื่อต่าง ๆ ทั้งในลักษณะของแผ่นพับ จุลสาร วารสาร แถบบันทึกเสียงและซีดีเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพให้มากขึ้นนั้น ยังมีการดำเนินการในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย มีเพียงบุคลากรบางส่วน เช่น ผู้บริหาร หรืออาจารย์ที่อาจจะมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี แต่บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้และความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในเรื่องหลักการทั่วไปและแนวนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ว่า บุคลากรส่วนใหญ่โดยเฉพาะบุคลากรในระดับปฏิบัติยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาและแนวนโยบายการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมากนัก มีเฉพาะผู้บริหารที่มีความรู้ความเข้าใจเป็น

อย่างดี มหาวิทยาลัยจึงควรจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามกระบวนการต่าง ๆ ทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับ ชลัช จงสีพันธ์ุ และคนอื่นๆ (2545 : ฉ-ช) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการติดตามการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่พบว่า สถาบันอุดมศึกษาควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง มุ่งพัฒนาและสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกกลุ่ม ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ซึ่งแนวทางในการพัฒนาบุคลากรควรยึดหลักความต่อเนื่อง มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมระยะยาวเพื่อพัฒนาความรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพตามลำดับตั้งแต่พื้นฐานไปจนถึงระดับสูง มีการวัดและประเมินผลในแต่ละระดับและมีการรับรองคุณวุฒิเมื่อผ่านหลักสูตร เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาความรู้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ อุดุลย์ วิริยะเวชกุล (2544 : 281) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมและการศึกษาดูงานของบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับรายงานวิจัยของอมรวิรัช นาคทรพรพ (2545 : 155) ที่ศึกษาเรื่องระบบประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช คือ ความเข้าใจในระบบที่ไม่ตรงกัน และสอดคล้องกับรายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิรูปการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545 : 84) ที่กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษายังทำได้ไม่ทั่วถึง

1.2 ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านนี้อยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพเป็นการดำเนินงานที่บุคลากรจากทุกหน่วยงานมีส่วนเกี่ยวข้องและรับรู้ทั้งในเรื่องการกำหนดให้มีคณะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่จัดทำแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดตั้งศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยตรง รวมทั้งการพัฒนาระบบต่างๆ ให้สอดคล้องกัน ระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นยึดหลักความเป็นอิสระในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา และเสรีภาพทางวิชาการ โดยคำนึงถึงปรัชญาและเอกลักษณ์ของความเป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่มีการจัดการเรียนการสอนในระบบทางไกล ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นไปตามหลักการของการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ กล่าวคือ มหาวิทยาลัยดำเนินการจัดระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพภายในชั้น โดยยึดปรัชญาและ/หรือปณิธานของมหาวิทยาลัยตามองค์ประกอบของคุณภาพ และดัชนีบ่งชี้คุณภาพในระดับอุดมศึกษาเป็นแนวทางการในการจัดทำระบบและกลไก

(ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544 : 4) และสอดคล้องตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ต้องการมุ่งสร้างความเป็นเอกลักษณ์ และมุ่งสู่ความหลากหลายเพราะมีความเป็นอิสระเป็นฐานสนับสนุน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2546 : 21) และสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของอมรวิรัช นาคทรพรพ (2543 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บททางสู่คุณภาพการติดตามผลการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา พบว่า สถาบัน อุดมศึกษามีความตื่นตัวและเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพไปบ้างพอสมควร

1.3 ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยยังมีปัญหา ได้แก่ ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ขาดความชัดเจน เปลี่ยนแปลงบ่อย ดัชนีที่กำหนดใช้หลายดัชนีไม่สะท้อนการศึกษาในระบบการสอนทางไกล ไม่สามารถไปปฏิบัติเป็นรูปธรรมได้ และที่สำคัญคือ ความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ทำให้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่พัฒนาขึ้นจะยุ่งยากกว่าสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ เนื่องจากต้องพัฒนาขึ้นใหม่ ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ซึ่งอุทุมพร จามรมาน (2544 : 4) ได้ให้หลักการในการกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพไว้ดังนี้ ดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดขึ้นจะเป็นดัชนีเชิงปริมาณหรือเชิงคุณลักษณะก็ได้ แต่ที่สำคัญคือ ต้องมีความชัดเจนสามารถตอบคำถามได้ว่าดัชนีนั้นต้องการวัดคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความสอดคล้อง ความทันสมัย ความยืดหยุ่น ความเป็นผู้นำ ความโปร่งใส ความร่วมรับผิดชอบต่อสังคมได้ ฯลฯ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอมรวิรัช นาคทรพรพ (2543 : 75) ที่ศึกษาเรื่องกระบวนการพัฒนาปัจจัยและตัวบ่งชี้คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ตัวบ่งชี้จำนวนไม่น้อยยังมีปัญหาในเรื่องความชัดเจนในทางปฏิบัติ ทั้งในส่วนตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่ใช้ตัดสิน

1.4 ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเพิ่งจะเริ่มดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบต่อเนื่องครบวงจรมาเมื่อไม่นานมานี้ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพจึงยังไม่ครบสมบูรณ์ รวมทั้งงบประมาณสนับสนุนในการจัดทำฐานข้อมูลยังมีน้อย ทำให้ไม่มีฐานข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้ทั้งระดับมหาวิทยาลัย และระดับหน่วยงาน ทำให้การนำข้อมูลสารสนเทศในฐานข้อมูลมาช่วยในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาและการตัดสินใจด้านต่างๆ ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องตามหลักการที่ว่า ข้อมูลสารสนเทศเชิงบริหารเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ถ้าปราศจากระบบข้อมูลสารสนเทศที่ดีแล้ว การประกันคุณภาพแทบจะดำเนินต่อไปไม่ได้ (อมรวิรัช นาคทรพรพ. 2544 : 291) และสอดคล้องกับรายงานของคณะกรรมการการศึกษา สภาผู้แทนราษฎร ที่ศึกษาเรื่องระบบการ

ประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2546 : 24) พบว่าปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของการศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ งบประมาณไม่เพียงพอในการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา และขาดระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยที่สามารถเชื่อมโยงหน่วยงานระดับต่างๆ ได้ และรายงานวิจัยของจากรุวรรณ ประทุมศรี ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเพิ่มคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับสาขาวิชาการบริหารการศึกษาระดับมหาบัณฑิต ในมหาวิทยาลัยของรัฐ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2546 : 91) ที่พบว่า ปัญหาการบริหารงานที่พบในเกือบทุกมหาวิทยาลัย คือ ระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและฐานข้อมูลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรมีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบคุณภาพภายในยังไม่ต่อเนื่อง มักเป็นการดำเนินการเฉพาะกิจเท่านั้น ไม่ได้มีระยะเวลาในการเตรียมการอย่างเพียงพอ และจำนวนครั้งที่ดำเนินการตรวจสอบยังน้อย นอกจากนี้คณะกรรมการที่มีหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ทำให้ผลการตรวจสอบที่ได้ อาจมีความลำเอียง ไม่ตรงตามความเป็นจริง นอกจากนี้ดัชนีและเกณฑ์ในการตรวจสอบคุณภาพภายในของหน่วยงานต่างๆ เป็นดัชนีและเกณฑ์เดียวกัน ซึ่งทำให้ไม่สามารถวัดการดำเนินงานได้อย่างเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพ เพราะแต่ละหน่วยงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีเอกลักษณ์และคุณสมบัติเฉพาะตัว นอกจากนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่ยังดำเนินการไม่เต็มที่ จึงส่งผลทำให้การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่ยังดำเนินการได้ไม่เต็มที่ ไม่สามารถค้นหาหลักฐานที่สำคัญประกอบการตรวจสอบได้ ทำให้การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามเจตนารมณ์ และไม่ปฏิบัติตามหลักการทั่วไปของการตรวจสอบคุณภาพภายในที่อุทุมพร จามรมาน (2542 : 6) กล่าวไว้ว่า การดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในนั้นดำเนินการเพื่อให้เห็นจุดอ่อน จุดแข็งและทำการแก้ไขปรับปรุง โดยวางมาตรฐานการควบคุมและกำกับดูแล และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอมรวิรัช นาครทรรพ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องแนวโน้มความเคลื่อนไหวด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศต่างๆ ทั่วโลก พบว่า หัวใจสำคัญของการประกันคุณภาพอยู่ที่การกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีกลไกการตรวจสอบการทำงานของตนเอง

1.6 ด้านการประเมินคุณภาพภายใน จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นว่า การประเมินยังขาดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและเหมาะสม ผู้ประเมินมักเน้นที่เอกสารประกอบการประเมินเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้การดำเนินงานประเมินคุณภาพภายใน ยังมี

ปัญหาการดำเนินงานคล้ายคลึงกับการตรวจสอบคุณภาพภายใน กล่าวคือไม่ได้มีการเตรียมการอย่างต่อเนื่องจริงจัง เป็นการดำเนินการเฉพาะกิจ อาจมีความลำเอียง ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง บุคลากรที่ทำหน้าที่ประเมินเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเอง ทำให้ผลการประเมินไม่เที่ยงตรงตามความเป็นจริง ซึ่งมีผลสืบเนื่องมาจากการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่ยังดำเนินการได้ไม่เต็มที่ ทำให้ไม่สามารถค้นหาหลักฐานที่สำคัญประกอบการประเมินได้เช่นเดียวกับการตรวจสอบคุณภาพภายใน ส่งผลให้การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การระดมความคิดเห็นในการกำหนดเกณฑ์การประเมินตามหลักการของการกำหนดเกณฑ์การประเมินไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจัง ดังที่รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และก้องกิติ พุสวัตต์ (2545 : 18) กล่าวไว้ว่า การกำหนดเกณฑ์การประเมินสำหรับการประกันคุณภาพภายในของสถาบันการศึกษาต่างๆ ควรจะมีการประมวลความคิดเห็นจากบุคลากรในแต่ละสาขาเพื่อกำหนดเกณฑ์กำกับดัชนีและกำกับองค์ประกอบของการประเมินผลระบบคุณภาพภายใน และสอดคล้องกับรายงานสรุปเรื่องระบบการประเมินผลและการควบคุมมาตรฐานไทยของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2540 : 99-100) ที่พบว่า การประเมินผลโดยหน่วยงานส่วนกลางหรือเจ้าสังกัด ยังด้อยคุณภาพ อันเนื่องมาจากข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง ไม่สามารถสะท้อนถึงปัญหาภายในของหน่วยปฏิบัติ ขาดการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงคุณค่าหรือประโยชน์ของการติดตามประเมินผล

2. ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารมีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ด้านการประเมินคุณภาพภายใน และผู้บริหารมีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานในระดับที่เหมาะสมมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารต้องรับผิดชอบดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ความแตกต่างกัน ผู้บริหารทำหน้าที่ควบคุมกำกับ ตรวจสอบ ผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่หน่วยงานวางไว้ จึงทำให้ผู้บริหารจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายในมากกว่าเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการเป็นคณะกรรมการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้บริหารมีส่วนรับรู้เกี่ยวกับการวางระบบการประเมินคุณภาพภายในมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานน้อยกว่า สอดคล้องกับอุทุมพร จามรมาน (2543 : 31) ที่ได้กล่าวว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษานั้น ผู้บริหารหน่วยงานเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดที่จะทำ ให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม ดังนั้นการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจะสำเร็จหรือไม่ อยู่ที่ความเอาใจจริงเอาใจของผู้บริหาร ในหน่วยงานที่ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันนั้นก็เลยจะไม่ประสบความสำเร็จ และจะไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

ส่วนด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจในระดับที่เหมาะสมมากกว่า ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ อาจารย์มีบทบาทหน้าที่หลักในด้านการสอนและการวิจัย จากลักษณะงานของ

อาจารย์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยส่วนใหญ่อาจารย์ต้องออกไปปฏิบัติภารกิจภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นประจำ เช่น การไปสอนเสริม สัมมนาเสริม การอบรมประสบการณ์วิชาชีพต่างๆ การออกไปคุมสอบนอกสถานที่ ทำให้มีโอกาเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประชุมสัมมนา/ฝึกอบรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ จึงมีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในระดับที่เหมาะสมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่

ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพในระดับที่มีความเหมาะสมมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ เป็นเรื่องที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์จากนักวิชาการ ซึ่งได้แก่อาจารย์ของมหาวิทยาลัยในการช่วยกันพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพในเบื้องต้นก่อน ทำให้อาจารย์ต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านนี้มากกว่าเจ้าหน้าที่ และมีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพในระดับที่เหมาะสมมากกว่าเจ้าหน้าที่

ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ พบว่า อาจารย์มีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพในระดับที่มีความเหมาะสมมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์จากอาจารย์ซึ่งนักคิด/นักวิชาการมาร่วมกันระดมสมองเพื่อจัดทำดัชนีบ่งชี้คุณภาพให้เหมาะสมและสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งบทบาทหน้าที่และภาระงานของอาจารย์นับเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่สำคัญประการหนึ่งที่กำหนดให้อาจารย์ทุกคนต้องเข้ามามีส่วนร่วมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อาจารย์จึงจำเป็นต้องเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าเจ้าหน้าที่ และมีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพในระดับที่เหมาะสมมากกว่าเจ้าหน้าที่

ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพในระดับที่เหมาะสมมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการหรือสายปฏิบัติการ ซึ่งมีภาระรับผิดชอบเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดทำฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานโดยตรง ทำให้ต้องเข้ามาสัมผัสและรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพของหน่วยงานที่ตนสังกัด ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพมากกว่าอาจารย์ และส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพในระดับที่เหมาะสมมากกว่าอาจารย์

ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านการตรวจสอบคุณภาพภายในในระดับที่เหมาะสมมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

อาจารย์ซึ่งมีบทบาทหน้าที่หลักในการเรียนการสอนและการวิจัย ต้องดำเนินงานตามดัชนีต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น รวมทั้งอาจารย์มักจะได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับสาขาวิชาและระดับมหาวิทยาลัยมากกว่าเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับประจักษ์ ไม่เจริญ (2545 : 73) ที่ศึกษาเรื่องเจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรของสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพในการปฏิบัติงานต่างก็มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาต่างกัน โดยบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นอาจารย์มีระดับเจตคติต่อการประกันคุณภาพสูง และยังพบว่าอาจารย์ของสถาบันเป็นกลไกเบื้องต้นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งต้องมีศักยภาพในการบริหารงานสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นในด้านผลผลิตให้แก่สังคม

3. ผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารในหน่วยงานทุกแห่งไม่ว่าจะสังกัดหน่วยงานวิชาการหรือหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ต่างก็ต้องแสวงหาความรู้ความเข้าใจในนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มากที่สุด และโดยปกติผู้บริหารในทุกสังกัดหน่วยงานจะได้รับมอบหมายให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง ประกอบกับด้วยภาวะผู้นำของผู้บริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ ทำให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพด้านต่างๆ อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความร่วมมือในการทำงาน และสามารถเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำแก่บุคลากรอื่นๆ ให้มีความมั่นใจในการทำงานได้ ส่งผลให้ผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้าน ทั้งในด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายใน ไม่แตกต่างกัน ดังที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 61) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นแกนหลักในการบริหารและดำเนินการร่วมกับแกนนำอื่นๆ เพื่อช่วยผลักดัน ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานให้บุคลากรภายในสถาบันทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยผสมผสานกับการวางแผน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานให้มีความต่อเนื่อง สอดคล้องกับ อุดุลย์ วิริยะเวชกุล (2543 : 73) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ การมีระบบบริหารงานบุคคลที่ดี เพราะคนเป็นความสำคัญอันดับแรกสุด และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของอุไรรัตน์ จันทคุปต์ (2545 : บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคที่มีต่อความพร้อมในการเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเนื้อหาสาระของการประกัน

คุณภาพการศึกษาจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจเนื้อหาสาระของการประกันคุณภาพไม่แตกต่างกัน

4. อาจารย์ที่สังกัดหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวมและในแต่ละ ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ อาจารย์ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ไม่ว่าจะสังกัดหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชาใดก็ตาม ต่างก็มี บทบาทหน้าที่ในด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยเหมือนกัน ประกอบกับพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา ทำให้อาจารย์มีความตื่นตัวและต้องแสวงหาความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกัน คุณภาพการศึกษาและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา รวมทั้งนโยบายการ ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ชัดเจน นอกจากนี้ อาจารย์ยังได้เข้ามามีส่วนร่วมใน การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง ทั้งในด้านการเป็น คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพและคณะกรรมการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย ทำให้อาจารย์ในแต่ละกลุ่มวิชาได้มีส่วนร่วมและรับทราบการดำเนินการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ เหมือนกัน พร้อมทั้งได้รับทราบสภาพปัญหา และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเหมือนกัน ส่งผลให้ อาจารย์ที่สังกัดหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกัน คุณภาพของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้าน ทั้งในด้านการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาดัชนีบ่งชี้ คุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมิน คุณภาพภายใน ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยขอเสนอแนะการนำ ผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร พบว่าการดำเนินงานมีความเหมาะสม ในระดับปานกลาง เพื่อให้การดำเนินงานด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเรื่องการ ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสมมากขึ้น มหาวิทยาลัยควรดำเนินการใน การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเป็นระยะๆ โดยอาจจัด ให้มีการจัดประชุมสัมมนา การฝึกอบรม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตาม กระบวนการต่างๆ ทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออื่น ๆ ที่

เอื้อต่อการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรให้มากกว่านี้ ทั้งในเรื่องการจัดทำโฮมเพจ และการจัดทำแถบบันทึกเสียงและซีดีเรื่องการประกันคุณภาพ เป็นต้น และที่สำคัญควรมีการติดตามประเมินผลเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงาน รวมทั้งตรวจสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรด้วย

1.2 ด้านการพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ พบว่าการดำเนินงานมีความเหมาะสมในระดับมาก เพื่อให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพให้สอดคล้องกับแนวการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ควรจัดทำคู่มือประกันคุณภาพโดยการระดมความคิดเห็นของบุคลากรจากทุกหน่วยงาน ควรจัดประชุมสัมมนาเพื่อชี้แจงแนวทางในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น และควรติดตามประเมินผลรวมทั้งสนับสนุนให้หน่วยงานและคณะกรรมการระดับหน่วยงานได้ทำหน้าที่และดำเนินงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่

1.3 ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ พบว่า การดำเนินงานมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และเพื่อให้การดำเนินงานมีความเหมาะสมมากขึ้น มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงและพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพให้สอดคล้องกับการศึกษาในระบบการสอนทางไกลทั้งดัชนีเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ควรจัดทำดัชนีบ่งชี้คุณภาพให้สามารถวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยได้ และควรสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเรื่องการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์การประเมินของมหาวิทยาลัยอย่างถูกต้องและชัดเจน โดยพยายามให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

1.4 ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ พบว่า การดำเนินงานมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และเพื่อให้การดำเนินงานมีความเหมาะสมมากขึ้น มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อการลงทุนในการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ระบบฐานข้อมูลของทุกหน่วยงานมีความยืดหยุ่นคล่องตัว และพัฒนาเป็นระบบข้อมูลเครือข่ายของฐานข้อมูลกลางที่สามารถรับส่งและเป็นข้อมูลป้อนกลับระหว่างหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องพื้นฐานการจัดทำฐานข้อมูลรวมทั้งการใช้ข้อมูลระบบสารสนเทศที่จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล

1.5 ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน พบว่า การดำเนินงานมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และเพื่อให้การดำเนินงานมีความเหมาะสมมากขึ้น มหาวิทยาลัยควรมอบหมายและกำหนดให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งรายบุคคลและระดับหน่วยงานอย่างเป็นระบบก่อนการตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นเวลา 1-2 ปี ไม่ใช่ให้การตรวจสอบภายในเป็นเพียงการเตรียมการเฉพาะกิจ ควรจัดให้มีระบบที่เอื้อในการดำเนินการตรวจสอบของแต่ละหน่วยงาน เพราะบุคลากรมีภาระงานประจำมาก ควรมีการประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ควรจัดให้มีการอบรมผู้ตรวจสอบและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบให้มากขึ้น และควรดำเนินการตรวจสอบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรมีความตื่นตัวอยู่เสมอ

1.6 ด้านการประเมินคุณภาพภายใน พบว่า การดำเนินงานมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และเพื่อให้การดำเนินงานมีความเหมาะสมมากขึ้น ควรมีวางแผนการดำเนินงานประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องจริงจัง ควรมีการอบรมผู้ประเมินให้มีปริมาณและมาตรฐานเดียวกันมากขึ้น ควรกำหนดเกณฑ์การประเมินให้มีความเหมาะสมตรงตามเอกลักษณ์และคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน และนอกจากการประเมินโดยดูจากเอกสารประกอบอย่างเดียวนั้น ควรมีการตรวจสอบจากหลักฐานอื่นๆ ด้วย เช่น การตรวจเยี่ยมชมหน่วยงานต่างๆ การสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมด้วย

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. ควรมีการศึกษาความพร้อมของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในการรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา
3. ควรมีการศึกษาความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
4. ควรมีการศึกษาการประเมินสมรรถนะดัชนีประกันคุณภาพการจัดการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชกับสถาบันอุดมศึกษาในระดับสากล

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- \_\_\_\_\_. (2546). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- เกษม วัฒนชัย. (2545). การพัฒนาคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2540). สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- จุฬา เทียนไทย; และ จินดนา ชาญชัยศิลป์. (2544). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฬารัตน์ วิทยาขาว. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา : ศึกษากรณีการนำนโยบายไปปฏิบัติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรนภา พรหมมา. (2545). ตัวบ่งชี้ความเป็นอุดมศึกษาของท้องถิ่น : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏ ใน เสวนาคุณภาพรายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยและพัฒนาระบบประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา. อมรวิชัย นาคทรพรพ. หน้า 238-239. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- ชลัส จงสีบพันธ์ุ; และคนอื่นๆ. (2545). รายงานการวิจัยเรื่อง การติดตามการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยและบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูชนะ รุ่งปัจฉิม. (2546). มสธ. กับการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ : อัดสำเนา.
- ชูเวช ชาญสง่าเวช. (2542). การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ : แนวทางสำหรับประเทศไทย. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). นโยบาย แนวทางและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- \_\_\_\_\_. (2545). คู่มือหลักสูตรฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (ระดับคณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่า). กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา.
- \_\_\_\_\_. (2546). การประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.mua.go.th> วันที่สืบค้น 17 กันยายน 2546.

- ทองอินทร์ วงศ์โสธร. (2541). ความหมายและกลไกการประกันคุณภาพในระบบและกลไกการประกันคุณภาพอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ประจักษ์ ไม้เจริญ. (2545). เจตคติข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ปาจริย์ อมาตยกุล. (2545). คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. อัดสำเนา.
- เพ็ญศรี ทานให้. (2544). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พรชูลี อาชาวำรุง. (2539). รายงานการวิจัย เรื่อง เกณฑ์ประเมินสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาณุวัฒน์ สุริยะฉัตร. (2544). ยุทธศาสตร์การศึกษาและประเมินตนเอง กระบวนการทำ Self Study Report เพื่อพัฒนาระบบบริหารมหาวิทยาลัยอิสระ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (เอกสารประกอบการประชุม QA Forum ครั้งที่ 3 : ยุทธศาสตร์การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2546). ระบบประกันคุณภาพการศึกษา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http : //www.csc.ku.ac.th/qa-csc/qa/system](http://www.csc.ku.ac.th/qa-csc/qa/system) วันที่สืบค้น 5 สิงหาคม 2546.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2543). คู่มือการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่ : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). (ร่าง) คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยฯ. อัดสำเนา.
- . (2546). ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยฯ. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บัณฑิตวิทยาลัย. (2546). คู่มือการจัดทำปริญญานิพนธ์และสารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฯ.
- วันชัย ศิริชนะ. (2537). การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. (สาขาวิชาอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วันชัย ศิริชนะ. (2540, 27 เมษายน). การประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา. *อนุสารอุดมศึกษา*. หน้า 3-13.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). *ประกันคุณภาพการศึกษา: ทุกคนทำได้ไม่ยาก*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2542). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม; และ ก้องกิติ พุสวัตต์. (2545). *รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาดัชนีและเกณฑ์การประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะวิชา เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, โชติกา วรรณบุรี เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เมื่อ 17 ธันวาคม 2546.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2528). *หลักการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศึกษาพร.
- วิญญา วิศาลาภรณ์. (2540). *การวิจัยทางการศึกษา หลักการและแนวทางปฏิบัติ*. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: ดันอ้อ แกรมมี
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). *คู่มือการวิจัย การวิจัยเชิงปฏิบัติการ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). *ระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- \_\_\_\_\_. (2541). *ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ: การอุดมศึกษา (Quality Assurance and Accreditation)*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนานโยบายและวางแผนการจัดการศึกษา สำนักงานฯ.
- \_\_\_\_\_. (2543ก). *การวิจัยและพัฒนาระบบการประเมินผลภายใน*. กรุงเทพฯ: วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- \_\_\_\_\_. (2543ข). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
- \_\_\_\_\_. (2543ค). *ระบบประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. อัดสำเนา.
- \_\_\_\_\_. (2544ก). *แนวทางการปฏิรูปการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- \_\_\_\_\_. (2544ข). *รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง การประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา: กรณีศึกษานิวซีแลนด์*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- \_\_\_\_\_. (2545). *รายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิรูปการเรียนการสอนในวาระครบรอบ 3 ปี ของการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชซิ่ง.

- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2545). *ปัจจัยปฏิรูปการศึกษา แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2545ก). *กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : จุดทอง.
- \_\_\_\_\_. (2545ข). *ผลงานวิจัยด้านมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- \_\_\_\_\_. (2545ค). *รวมบทความการบรรยาย พิเศษในรอบ 1 ปี*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- \_\_\_\_\_. (2546). *ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี
- สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. (2540). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ*. กรุงเทพฯ : แอล. ที. เพรส.
- สุวิมล ราชชนบริบาล. (2541). *การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. (สาขา วิชาอุดมศึกษา)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวีณา เกนทะนะศีล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, โชติกา วรณบุรี เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช เมื่อ 9 ธันวาคม 2546.
- สมคิด พรหมจุ่ม เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, โชติกา วรณบุรี เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ เมื่อ 15 มกราคม 2547.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2545, 3-6 พฤศจิกายน). *ประกันคุณภาพการศึกษา...กุญแจสำคัญสู่การ ปฏิรูป*. *สมัครด่วน*. หน้า 10.
- อดุลย์ วิริยะเวชกุล. (2544). *การตัดสินใจทางการเงินกับการประกันคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- อมรรัตน์ จิตรรังสฤษฎ์. (2545, เมษายน-มิถุนายน). *การประเมินผลโครงการศึกษาและพัฒนา ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (โครงการนำร่อง)*. *ศุภสาระ* (2) : 7.
- อมรรวิชัย นาครทรรพ. (2540). *ในกระแสแห่งคุณภาพ : ข้อสรุปจากงานวิจัยศึกษาแนวโน้มความ เคลื่อนไหวด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศต่างๆ ทั่วโลก*. กรุงเทพฯ : ที พี พรินท์.
- \_\_\_\_\_. (2543ก). *คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทรรศน์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.
- \_\_\_\_\_. (2543ข). *บนทางสู่คุณภาพ : รายงานการติดตามผลการประกันคุณภาพและรับรอง มาตรฐานการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : ที พี พรินท์.
- อมรรวิชัย นาครทรรพ; และคณะ. (2545). *เสวนาคุณภาพ รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยและ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย.

- อาภรณ์ พลเยี่ยม. (2542). การศึกษาการดำเนินงานตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุทุมพร จามรมาน. (2543ก). การเขียนสรุปจากการตรวจสอบผลการประกันคุณภาพของคณะกรรมการตรวจสอบโดยภายนอกเสนอทบวงมหาวิทยาลัย. (เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาระดับพื้นฐาน เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2546 ณ โรงแรมมารวยการ์เด็นท์). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ. อัดสำเนา.
- \_\_\_\_\_. (2543ข). การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ฟีนีพิบลิชชิง.
- \_\_\_\_\_. (2544). ดัชนี เกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก สำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- อุทุมพร จามรมาน; และคณะ. (2542). ข้อมูลสถานภาพการประกันคุณภาพการศึกษา 5 สาขาวิชา ของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์. (2540). แนวคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบัน อุดมศึกษาเอกชน. (เอกสารประกอบการอภิปราย เรื่อง การประกันคุณภาพ : รูปแบบและ แนวทางในระดับอุดมศึกษา วันที่ 30 มิถุนายน 2540 ณ ห้องประชุมนานาชาติ). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ. อัดสำเนา.
- อุไรรัตน์ จันทคุปต์. (2545). ความคิดเห็นของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคที่มีต่อความพร้อมในการ เข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (สาขาวิชาธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Cronbach, J. Lee. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper and Row Publisher.
- Ferguson, G.A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. New York : McGraw. Hill.
- Krejcie, R.V.; and Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological measurement*. pp.607-610.
- Likert, R.A. (1932, May). Technique for the measure of attitude. *Arch Psychological*. 25(140) : 1-55.
- Lim, D. A (1999). Quality Assurance in Higher Education in Developing Countries. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. 24(4) : 379-390.
- Newton, J. (1999). An Evaluation of the Impact of External Quality Monitoring on a Higher Education College (1993-98). *Assessment & Evaluation in Higher Education*. 24(2) : 215-253.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม



## ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/6611



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางโชติกา วรรณบุรี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์อรรรพ โพธิสุข เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำ ปริญญาโท ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้บริหาร จำนวน 70 คน อาจารย์ จำนวน 160 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 232 คน ตอบแบบสอบถามการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางโชติกา วรรณบุรี ได้เก็บข้อมูล ในการทำปริญญาโท และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จิระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6687123 ต่อ 1320

**ภาคผนวก ค**  
**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

## แบบสอบถาม

### เรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพและหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. สถานภาพปัจจุบัน
  - 1.1 ( ) ผู้บริหาร
  - 1.2 ( ) อาจารย์
  - 1.3 ( ) เจ้าหน้าที่
  
2. กรณีเป็นผู้บริหาร ท่านสังกัดหน่วยงานใด
  - 2.1 ( ) หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ
  - 2.2 ( ) หน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชา
  
3. กรณีเป็นอาจารย์ ท่านสังกัดหน่วยงานวิชาการตามกลุ่มวิชาใด
  - 3.1 ( ) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
  - 3.2 ( ) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
  - 3.3 ( ) กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ ด้านการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพ ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ ด้านการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน และด้านการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถาม แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ค่านำหนักของคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด

การดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร</b>					
1. มหาวิทยาลัยจัดประชุมสัมมนา/ฝึกอบรมเป็นระยะๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	....	....	....	....	....
2. มหาวิทยาลัยได้จัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับคณะกรรมการคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อสามารถนำไปถ่ายทอดให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	....	....	....	....	....
3. มหาวิทยาลัยจัดสัมมนาผู้บริหารทุกระดับเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยเลือกใช้และเพื่อการนำไปปฏิบัติ	....	....	....	....	....
4. ในการจัดอบรม/บรรยายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยได้เลือกวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี	....	....	....	....	....

การดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. มหาวิทยาลัยจัดอบรมการจัดทำเอกสารการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามกระบวนการต่างๆ อย่างต่อเนื่องครบวงจร	....	....	....	....	....
6. มหาวิทยาลัยส่งเสริมสนับสนุนการจัดส่งบุคลากรไปประชุมสัมมนา/ ฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกับสถาบันอื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน	....	....	....	....	....
7. มหาวิทยาลัยได้จัดทำเอกสารเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น แผ่นพับ จุลสาร วารสาร เป็นต้น	....	....	....	....	....
8. มหาวิทยาลัยได้จัดทำเอกสารคู่มือการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะต่างๆ เช่น คู่มือคุณภาพ คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือวิธีทำงาน เป็นต้น	....	....	....	....	....
9. มหาวิทยาลัยได้จัดทำโฮมเพจ (Homepage) เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาลงในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้รับทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง	....	....	....	....	....
10. มหาวิทยาลัยได้จัดทำแถบบันทึกเสียง ซีดี เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับเผยแพร่ และเป็น การทบทวนความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากร	....	....	....	....	....
<b>ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ</b>					
1. มหาวิทยาลัยกำหนดให้มีคณะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่จัดทำแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาและมีผลทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีระบบ	....	....	....	....	....
2. มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นทำให้มีหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	....	....	....	....	....
3. มหาวิทยาลัยใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้บุคลากรทุกฝ่ายของมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมและยอมรับ	....	....	....	....	....

การดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้นได้คำนึงถึงเอกลักษณ์ของความเป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิดที่มีการจัดการเรียนการสอนระบบทางไกล	....	....	....	....	....
5. ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นและนำมาใช้โดยได้รับความเห็นชอบจากสภาวิชาการซึ่งเป็นองค์กรสูงสุดในการกำกับดูแลงานวิชาการ	....	....	....	....	....
6. มหาวิทยาลัยได้สร้างกลไกการควบคุมคุณภาพภายในโดยยึดตามปรัชญา ปณิธานของมหาวิทยาลัย รวมทั้งองค์ประกอบการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา	....	....	....	....	....
7. การพัฒนาองค์ประกอบการประกันคุณภาพทั้งองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของมหาวิทยาลัยได้สะท้อนถึงปณิธานและโครงสร้างการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย	....	....	....	....	....
8. ในการดำเนินการควบคุมคุณภาพตามองค์ประกอบต่างๆ มหาวิทยาลัยได้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐานขั้นต่ำ ขั้นสูงและเงื่อนไขเวลาของการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	....	....	....	....	....
9. มหาวิทยาลัยได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพโดยได้ระดมความคิดเห็นของบุคลากรจากทุกหน่วยงาน	....	....	....	....	....
10. มหาวิทยาลัยได้จัดการประชุมสัมมนาเพื่อชี้แจงแนวทางในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	....	....	....	....	....
11. มหาวิทยาลัยกำหนดให้สาขาวิชา สถาบัน สำนัก/ศูนย์ รายงานผลการดำเนินการประกันคุณภาพตามกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	....	....	....	....	....
12. หน่วยงาน/คณะกรรมการระดับหน่วยงานได้ทำหน้าที่และดำเนินงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย	....	....	....	....	....
<b>ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ</b>					
1. มหาวิทยาลัยได้กำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาอย่างเหมาะสม	....	....	....	....	....
2. จำนวนดัชนีที่ใช้มีปริมาณเหมาะสม สามารถสะท้อนภาพรวมการดำเนินงานด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย สาขาวิชา/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์ได้อย่างครบถ้วน	....	....	....	....	....
3. มหาวิทยาลัยได้พัฒนาและปรับปรุงดัชนีบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	....	....	....	....	....

การดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. มหาวิทยาลัยได้พัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพโดยได้สะท้อนเอกลักษณ์ของการศึกษาในระบบทางไกลเป็นสำคัญ	....	....	....	....	....
5. มหาวิทยาลัยได้พัฒนาดัชนีหลักให้มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัย	....	....	....	....	....
6. มีการกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่เป็นดัชนีร่วมที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	....	....	....	....	....
7. การจัดทำดัชนีบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยยึดหลักความครอบคลุมในการดำเนินการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง	....	....	....	....	....
8. ในการสร้างดัชนีและเกณฑ์การตัดสินได้รับความเห็นชอบจากบุคลากรทุกฝ่ายถึงความชัดเจนและความเหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง	....	....	....	....	....
9. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้นสามารถวัดประสิทธิภาพการดำเนินการประกันคุณภาพด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยได้	....	....	....	....	....
10. ดัชนีเชิงปริมาณส่วนใหญ่ที่มหาวิทยาลัยใช้ สามารถตั้งเป้าหมายเปรียบเทียบ และประมวลผลได้	....	....	....	....	....
11. บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดดัชนีและเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพภายในรวมทั้งเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน	....	....	....	....	....
12. มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการปรับปรุงดัชนีบ่งชี้คุณภาพให้มีความชัดเจน และตรงตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	....	....	....	....	....
<b>ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ</b>					
1. มหาวิทยาลัยได้ให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อการลงทุนในการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ	....	....	....	....	....
2. มหาวิทยาลัยกำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบเพื่อการเข้าถึงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกได้อย่างสะดวก	....	....	....	....	....
3. ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีการวางแผนการจัดระบบสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก่ผู้บริหารทุกระดับและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงการดำเนินงานของหน่วยงานได้	....	....	....	....	....

การดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ระบบฐานข้อมูลของทุกหน่วยงานมีความยืดหยุ่นคล่องตัว และมีผู้รับผิดชอบในการปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ ตลอดเวลา	....	....	....	....	....
5. มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบเครือข่ายของฐานข้อมูลกลางและ ระบบรายงานเพื่อรับส่งและเป็นข้อมูลป้อนกลับระหว่าง สาขาวิชา/สำนัก/ สถาบัน/ศูนย์อย่างต่อเนื่อง	....	....	....	....	....
6. ทุกหน่วยงานได้มีการดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ประกันคุณภาพไว้อย่างเป็นระบบและพร้อมสำหรับการเรียกใช้ อยู่ตลอดเวลา	....	....	....	....	....
7. ฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการ จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง(Self Study Report : SSR) และรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ได้เป็นอย่างดี	....	....	....	....	....
8. มหาวิทยาลัยจัดประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็นจากบุคลากร ทุกฝ่ายเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคู่มือการประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีความชัดเจนอยู่เสมอ	....	....	....	....	....
9. มหาวิทยาลัยกำหนดให้ทุกหน่วยงานภายในมีการแต่งตั้ง กรรมการหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งรับผิดชอบในการจัดทำ รายงานการศึกษาตนเอง	....	....	....	....	....
10. มหาวิทยาลัยจัดให้มีการบรรยาย/ฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานและการจัดทำรายงานการศึกษา ตนเองตามแนวทางในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างต่อเนื่อง	....	....	....	....	....
11. ในการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองทั้งในระดับหน่วยงาน ภายในและระดับมหาวิทยาลัย บุคลากรทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วม ตั้งแต่เริ่มต้นกำหนดวัตถุประสงค์และขอบข่ายของการศึกษา ไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายคือการเขียนรายงาน	....	....	....	....	....
<b>ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน</b>					
1. มหาวิทยาลัยได้พัฒนาผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในโดยจัด ฝึกอบรมผู้ที่จะเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในตามหลักสูตร ต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องจัดขึ้น	....	....	....	....	....

การดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมการเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในแล้ว มหาวิทยาลัยได้มีการประกาศรายชื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในให้บุคลากรได้ทราบอย่างทั่วถึง	....	....	....	....	....
3. มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงานแล้วทุกหน่วยงาน	....	....	....	....	....
4. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้นมีคุณสมบัติของการเป็นผู้ตรวจสอบอย่างเหมาะสม คือ ผ่านหลักสูตรการอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่จะไปตรวจสอบเป็นอย่างดี	....	....	....	....	....
5. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยและระดับหน่วยงานมีจำนวนเหมาะสม	....	....	....	....	....
6. ในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยได้ กำหนดให้มีการศึกษาวิเคราะห์รายงานการศึกษาตนเอง รวมทั้งเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างพอเพียง	....	....	....	....	....
7. ในการดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพภายใน ได้มีการศึกษา ข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง และการสังเกต สิ่งแวดล้อมภายในหน่วยงานประกอบด้วย	....	....	....	....	....
8. หน่วยงานที่จะรับการตรวจสอบมีการส่งเอกสารหลักฐาน รายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) ของหน่วยงาน ให้คณะกรรมการตรวจสอบภายในอ่านล่วงหน้าก่อนอย่างน้อย 2 สัปดาห์	....	....	....	....	....
9. ในการเริ่มตรวจสอบคุณภาพภายใน ได้มีการเก็บรวบรวม ข้อมูลทั้งรายบุคคลและระดับสาขาวิชา/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์ อย่างเป็นระบบก่อนเป็นเวลา 1-2 ปี	....	....	....	....	....
10. มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดทำแผนการตรวจสอบคุณภาพ ภายในและดำเนินการตามแผนจนบรรลุเป้าหมาย	....	....	....	....	....
11. ทุกหน่วยงานย่อยในมหาวิทยาลัยได้รับการตรวจสอบ คุณภาพภายในอย่างทั่วถึงแล้ว	....	....	....	....	....
<b>ด้านการประเมินคุณภาพภายใน</b>					
1. ผู้ประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเป็นผู้มีคุณสมบัติ เฉพาะโดยเป็นผู้มีประสบการณ์การสอน/การทำงานภายใน มหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือเป็นผู้บริหาร หรือเป็น บุคคลภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่ประเมิน และผ่าน หลักสูตรการอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา	....	....	....	....	....

การดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ผู้ประเมินภายในของมหาวิทยาลัยเป็นผู้มีจรรยาบรรณ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการประเมินและการตรวจเยี่ยม	....	....	....	....	....
3. คณะผู้ประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยมีการจัดทำตารางแผนงานการตรวจเยี่ยมเป็นลายลักษณ์อักษร และแจ้งให้หน่วยงานที่จะถูกประเมินทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันเพื่อสามารถเตรียมการด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	....	....	....	....	....
4. ในการประเมินคุณภาพของแต่ละหน่วยงาน มีการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วยงานเพื่อทราบวัตถุประสงค์ของการประเมินและสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ประเมิน ผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงาน	....	....	....	....	....
5. ในการประเมินคุณภาพภายใน มีการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินการบริหารจัดการของผู้บริหาร	....	....	....	....	....
6. ในการประเมินคุณภาพภายใน นอกจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเบื้องต้นแล้ว มีการตรวจสอบเอกสารเพิ่มเติมอย่างละเอียดทั้งจากเอกสารองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	....	....	....	....	....
7. คณะผู้ประเมินคุณภาพได้ทำการตรวจเยี่ยมหน่วยงานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ นักศึกษาเจ้าหน้าที่หรือบุคคลอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม	....	....	....	....	....
8. หน่วยงานที่จะรับการประเมินคุณภาพภายในมีการจัดทำฐานข้อมูลและเครือข่ายฯ เพื่อให้ผู้ประเมินสามารถตรวจสอบและศึกษาได้สะดวก	....	....	....	....	....
9. หน่วยงานที่จะรับการประเมินมีความพร้อมเรื่องสถานที่ และคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งอุปกรณ์ต่อเชื่อมที่สมบูรณ์หากต้องใช้เอกสารอ้างอิงที่อยู่ในเว็บไซต์หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	....	....	....	....	....

การดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. มหาวิทยาลัยได้จัดประชุมสัมมนาเพื่อชี้แจงแนวทางและขั้นตอนต่างๆ ในการประเมินคุณภาพแก่บุคลากร เพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ให้พร้อมรับการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	....	....	....	....	....
11. ในระหว่างการตรวจเยี่ยม มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงานที่รับการประเมินได้ร่วมรับฟัง อภิปรายซักถาม และแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและสร้างความกระฉ่างในการดำเนินงาน	....	....	....	....	....
12. หน่วยงานที่รับการประเมินคุณภาพภายในจัดให้มีผู้ประสานงานตลอดช่วงการตรวจเยี่ยมเพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับบุคคล/หน่วยงาน ที่คณะผู้ประเมินต้องการข้อมูล และเป็นผู้นำในการเยี่ยมชมกิจการภายในหน่วยงานตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ	....	....	....	....	....

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชในปัจจุบันมีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ ต่อไปอย่างไร

#### 1. ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร

.....

.....

.....

.....

.....

#### 2. ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ

.....

.....

.....

.....

.....

#### 3. ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

.....

.....

.....

.....

.....

#### 4. ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ

.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน

.....

.....

.....

.....

.....

6. ด้านการประเมินคุณภาพภายใน

.....

.....

.....

.....

.....

## ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

## ค่าความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .97
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม

ข้อ	ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร	ข้อ	ด้านการพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ
1	2.41	1	4.88
2	3.77	2	4.81
3	1.88	3	4.70
4	3.34	4	3.95
5	2.77	5	2.76
6	2.73	6	5.32
7	1.91	7	5.74
8	1.88	8	3.76
9	1.97	9	5.19
10	2.28	10	4.46
		11	4.02

## ค่าความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (ต่อ)

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .97
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม

ข้อ	ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ	ข้อ	ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ
1	2.73	1	2.99
2	3.39	2	1.86
3	5.17	3	1.98
4	3.87	4	1.92
5	5.14	5	1.92
6	3.21	6	2.38
7	3.76	7	2.75
8	4.14	8	2.60
9	3.08	9	4.81
10	3.81	10	2.24
11	2.80	11	3.69
12	3.60		

## ค่าความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (ต่อ)

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .97
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม

ข้อ	ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน	ข้อ	ด้านทศประเมินคุณภาพภายใน
1	2.71	1	1.87
2	2.41	2	3.70
3	3.00	3	5.61
4	3.50	4	3.76
5	3.68	5	4.85
6	3.94	6	4.59
7	3.90	7	4.69
8	3.51	8	1.84
9	1.90	9	2.81
10	4.22	10	2.53
11	4.35	11	1.95
		12	4.28

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางโชติกา วรรณบุรี
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 11 มกราคม 2510
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ในปัจจุบัน	96/427 หมู่ที่ 7 ต. พระราม 2 แขวงสามเตา เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	ศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ