

การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



สารนิพนธ์
ของ
รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ธันวาคม 2559

การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วโรดม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ธันวาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วโรดม

การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ธันวาคม 2559

รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง. (2558). การนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ:

กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. สารนิพนธ์ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ).

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:

รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อการนํานโยบายการประกันฯไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยฯ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 14 คน ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ที่จะประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ได้ผลดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า

1. การนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการพัฒนากระบวนการ (Process) ในแต่ละภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ อย่างเป็นรูปธรรม โดยผลผลิต (Output) ด้านการวิจัยมีคะแนนน้อยที่สุดแต่คะแนนมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ส่วนด้านการผลิตบัณฑิตมีคะแนนน้อยรองลงมาและมีคะแนนขึ้นลงในแต่ละปี การศึกษาไม่คงที่ ต่อมาเป็นด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมมีคะแนนขึ้นลงในแต่ละปีการศึกษาไม่คงที่ และด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมมีคะแนนมากที่สุดและคะแนนมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ควรส่งเสริมการสำรวจแหล่งงาน หรือประเภทงานที่เหมาะสมกับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อหาช่องทางสนับสนุน และผลักดันให้นักศึกษาเป็นที่ต้องการของแหล่งงาน หรือประเภทงานนั้นๆได้ รวมถึงการหามาตรการ หรือวิธีจูงใจให้อาจารย์เกิดความสนใจทำผลงานวิจัยให้มีคุณภาพ จนสามารถเผยแพร่ในช่องทางที่ได้มาตรฐานในระดับชาติ หรือนานาชาติ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้แก่ ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย การมอบหมายงาน การกำหนดมาตรฐาน ระบบวัดผลการปฏิบัติงาน และการให้ทุนให้โทษ ส่วนสมรรถนะองค์กร ด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จึงต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถทั้งทางด้านการบริหาร และทางเทคนิคการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอ

THE IMPIEMENTTATION OF EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE POLICY: A CASE
STUDY OF CHANDRAKASEM RATCHABHAT UNIVERSITY



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Public Administration Degree in Public Policy
at Srinakharinwirot University

December 2016

Rungrat Duangsoitong. (2016). *The Implementation of Educational Quality Assurance Policy: A Case Study of Chandrakasem Rajabhat University*. Master's Project, M.P.A.(Public Policy). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Master Project Advisor: Associate. Professor Dr. Worapit Meemak,

The purpose of this research was to study the result of the mission of Chandrakasem Rajabhat University (CRU) 's mission from the implementation of educational quality assurance, including with the factors created by the effect of educational quality assurance implementation. It was the quantitative research which was collected by interviews with the administrators, lecturers and officers a total population of fourteen individuals. The research used content analysis to give recommendations the results of the research that were useful for the educational management quality development of the CRU. The results of this research were as following:

The findings revealed that,

1. The implementation was successful because there was a process of development in each mission of the CRU concretely by output, but the research has a minimum score and better tendencies. On the Graduate Production side, the scores were lower than previous scores and remained unstable in each academic year. In term of Academics Service the repetition scores were unstable each academic year with regard to Art and Cultural Preservation side, the score was at the maximum and the participants had better tendencies.

CRU should promote the workplace survey or suitable work with graduates of the university to find supporting channels and push the students to need by the workplace or a particular type of work. The findings included identifying the measures or persuasive ways to attract the interest of teachers to create quality research, become published in the standard channels at the national or international level.

2. The successful in terms of the implementation of this policy included the following :1) clarity in the term of purpose of the policy; 2) the delegation of work; 3) the standard specification; 4) the measurement of performance of employees 5) Pros and Cons regarding the performance of the personnel was the most effective factor.

For this reason, CRU must develop their officials in terms of gaining knowledge and abilities for administration and performance techniques regarding educational quality assurance and performance at work.



สารนิพนธ์

เรื่อง

การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ของ

รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง

ได้รับการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2559

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

ประธาน(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

(อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ประไพร์ อภิชาติสกุล)

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยเรื่องการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ดำเนินการสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่คอยอบรมสั่งสอน ให้ความรู้ และคำแนะนำที่ดี ด้วยความเข้าใจอย่างดียิ่งตลอดมา จนทำให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และทำให้ผู้วิจัยบรรลุเป้าหมายหนึ่งของชีวิต ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใน ความเมตตาของท่าน ขอระลึกถึงพระคุณ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ และอาจารย์ ดร.ประไพร์ อภิชาติสกุล อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิด และ คำแนะนำในการตรวจแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ อันส่งผลให้สารนิพนธ์นี้มีความถูกต้อง และ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการสัมภาษณ์ ให้ข้อมูล และอำนวยความสะดวกต่างๆ จนสารนิพนธ์สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และบุคลากรสำนักประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมทุกท่าน ที่คอยสนับสนุนการทำงานมาโดยตลอดและเป็น กำลังใจในการศึกษาระดับปริญญาโทครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณความสำเร็จ และคุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ แต่คุณยายเนี่ยว กิตต์ญาณ และคุณรัชณีย์ กิตต์ญาณ (น้า) รวมถึงครอบครัว ที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนใน ด้านการศึกษาให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด

รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	8
คำถามในการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
ขอบเขตการวิจัย.....	9
วิธีดำเนินการวิจัย.....	10
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
การนำเสนอรายงานผลการวิจัย.....	13
2 ข้อมูลมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.....	14
ข้อมูลทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.....	14
ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554 – 2556	
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.....	31
3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
แนวคิดทฤษฎีทางด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	42
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60
4 วิธีดำเนินการวิจัย.....	66
การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย.....	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
การประมวลผลและการวิเคราะห์ผลการวิจัย.....	68

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 การนำเสนอผลการวิจัย.....	69
การวิเคราะห์ผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการนำ	
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ.....	69
การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไป	
ปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.....	88
6 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	106
สรุปผลการวิจัย.....	106
อภิปรายผลการวิจัย.....	111
ข้อเสนอแนะ.....	117
บรรณานุกรม.....	119
ภาคผนวก.....	125
ภาคผนวก ก.....	126
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	130

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 คะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.....	7
2 ข้อมูลจำนวนหลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอน แยกคณะ.....	19
3 จำนวนนักศึกษา.....	21
4 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี.....	22
5 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา.....	22
6 จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา.....	23
7 จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี.....	23
8 จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา.....	24
9 จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด.....	24
10 จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด จำแนกตามวุฒิการศึกษาและตำแหน่งทาง วิชาการ.....	25
11 จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด จำแนกตามวุฒิการศึกษา แยกคณะ.....	25
12 จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ แยกคณะ.....	26
13 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ.....	26
14 งบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้.....	27
15 ข้อมูลอาคารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.....	27
16 คะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	29
17 ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	30
18 คะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 – 2556.....	69

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	12
2 โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.....	18
3 อาคารสถานที่และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.....	28
4 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ.....	55
5 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	70
6 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการผลิตบัณฑิต ในมุมมองของ ระบบ ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	71
7 ระดับคะแนนของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี ต่อผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	71
8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	72
9 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	77
10 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการวิจัย ในมุมมองของระบบ ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	77
11 ระดับคะแนนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในช่องทาง ที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ หรือนานาชาติ ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	78
12 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	81
13 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ใน มุมมองของระบบ ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	81
14 ผลระดับคะแนนการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ระหว่าง ปีการศึกษา 2554 – 2556.....	82
15 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	84

บัญชีภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ	หน้า
16 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ในมุมมองของระบบ ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556.....	85
17 ผลระดับคะแนนการส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม ระหว่าง ปีการศึกษา 2554 – 2556.....	85
18 ปัจจัยที่เกี่ยวพันกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติที่ส่งผล ต่อภารกิจ.....	103
19 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม อันจะส่งผลต่อ ผลผลิตในแต่ละภารกิจ.....	116



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ผลกระทบจากกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดการสื่อสารไร้พรมแดน หรือเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร (Information Society) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา และวัฒนธรรม ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ประกอบกับคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศมีแนวโน้มต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศระยะยาว การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้บุคคลต้องมีการเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับยุคและสมัย การที่บุคคลจะเรียนรู้และปรับตัวได้ดีขึ้นเนื่องมาจากการได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ และการศึกษาที่มีคุณภาพจำเป็นต้องมีระบบการศึกษาและการจัดการระบบที่ดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพในทุกๆ ด้าน ทั้งทางด้านการบริหารจัดการหลักสูตรการเรียนการสอน การพัฒนาครู การพัฒนาสื่อ และแหล่งเรียนรู้ ตลอดจนการสร้างความร่วมมือและการประสานสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรต่างๆ ยุทธวิธีในการทำให้การจัดการศึกษามีคุณภาพได้ดีเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และผลกระทบที่สำคัญจากการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ทำให้ประเทศไทยมีการรับรู้และตื่นตัวในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้ทัดเทียมต่อประเทศตะวันตก ความคาดหวังของสังคม ความต้องการของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมทางด้านการศึกษา สิ่งเหล่านี้ได้ถูกระบุในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดให้มีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ฉบับแก้ไข (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยมีสาระที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นผลให้สถานศึกษาทุกระดับต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวในการให้ความสำคัญกับคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้เป็นที่ยอมรับจากสาธารณชน ตลอดจนสุนานาประเทศ ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกปัจจัยนำเข้า ได้แก่ คุณภาพผู้เรียน คุณภาพอาจารย์ผู้สอน การพัฒนาคุณภาพจนถึงการติดตามผลลัพธ์ของสถาบันอุดมศึกษาไทยในด้านต่างๆ การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เป็นตัวชี้วัดถึงคุณภาพที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่จะบ่งบอกถึงประสิทธิภาพด้านต่างๆ ของการบริหารงานวิชาการของสถาบัน และควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์และตัวบ่งชี้ให้มีความเหมาะสมกับบริบทประเทศไทยและนำมาใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันที่สังคมเน้นความมีคุณภาพ

ทุกๆ ด้านของการจัดการเรียนการสอน โดยสามารถพิจารณาเทียบวัดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยจากองค์กรจัดอันดับในต่างประเทศ เพื่อให้คุณภาพมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยมีคุณภาพและมีศักยภาพในระดับชาติ และนานาชาติ

การจัดอันดับมหาวิทยาลัยจากสถาบันต่างๆ เป็นอีกหนึ่งตัวช่วยในการวัดระดับคุณภาพของมหาวิทยาลัยจากทั่วโลก รวมถึงมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่สามารถเข้าไปติดอยู่ในการจัดอันดับโลกจากสถาบันต่างๆ เช่น สถาบัน Quacquarelli Symonds Limited (QS) เป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดี เพราะเป็นสถาบันการจัดอันดับชื่อดังจากประเทศอังกฤษ ที่ได้มีการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 และสามารถแบ่งได้หมวดหมู่เช่นอันดับมหาวิทยาลัยโลก ในภาพรวม (Overall Ranking) ผลการจัดอันดับตามสาขาวิชา (Ranking by Subjects) และผลการจัดอันดับตามตัวชี้วัด (Ranking by Indicators) โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic Reputation) คำนำนักร้อยละ 40
2. ความคิดเห็นของนายจ้างต่อผู้ที่จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษา (Employer Reputation) คำนำนักร้อยละ 10
3. สัดส่วนของอาจารย์ต่อนักศึกษา (Faculty per Student) คำนำนักร้อยละ 20
4. สัดส่วนผลงานทางวิชาการที่ได้รับการอ้างอิงต่อจำนวนอาจารย์ (Citation per Faculty) คำนำนักร้อยละ 20
5. สัดส่วนอาจารย์ชาวต่างประเทศ (International Faculty) คำนำนักร้อยละ 5
6. สัดส่วนนักศึกษาชาวต่างประเทศ (International Student) คำนำนักร้อยละ 5

ในปี พ.ศ. 2558 – 2559 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในประเทศไทย จำนวน 7 สถาบัน ที่ได้รับการจัดอันดับโดย QS World University Rankings ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อันดับ 253 ของโลก) มหาวิทยาลัยมหิดล (อันดับ 295 ของโลก) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (อันดับ 551 – 600 ของโลก) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (อันดับ 601 – 650 ของโลก) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (อันดับ 651 – 700 ของโลก) มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (อันดับ 701+ ของโลก) (ที่มา: www.topuniversities.com. 2559: ออนไลน์)

จากกระแสนโยบายของรัฐบาลในการยกระดับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยสู่สากล ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ การสร้างความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศ เพื่อดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความก้าวหน้าทางวิชาการในระดับสากล เช่น โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร การเข้าร่วมสัมมนาทาง

วิชาการระหว่างประเทศ การเชิญอาจารย์ที่ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่างๆ จากนานาชาติ มาให้คำปรึกษาและควบคุมวิทยานิพนธ์ และการแลกเปลี่ยนอาจารย์กับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นกับมาตรฐานการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเป็นสากล ดังเช่นการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ (สิริรัตน์ วิภาสศิลป์. 2542)

ประเทศอังกฤษได้เริ่มใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ ค.ศ. 1991 กระบวนการประกันคุณภาพของประเทศอังกฤษ ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ 2 ขั้นตอน คือ 1) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นความรับผิดชอบของแต่ละสถาบันในการวางกลไกต่างๆ เพื่อควบคุมคุณภาพการเรียนการสอน และ 2) การตรวจสอบกลไกควบคุมคุณภาพ (Quality Audit) เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานกลางระดับอุดมศึกษาที่เรียกว่า Higher Education Quality Council (HEQC) และเป็นการประเมินในระดับสาขาวิชา โดยเน้นที่ประสิทธิภาพการเรียนการสอน

ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระดับอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกามีกลไกรับรองมาตรฐานการศึกษาที่โดดเด่นมาก คือ สมาคมรับรองมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสมาคมรับรองมาตรฐานสถาบันวิชาชีพเฉพาะทาง ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่เกิดจากการรวมตัวของผู้แทนของสถาบันอุดมศึกษาและผู้แทนผู้ประกอบการวิชาชีพต่างๆ นักศึกษาที่ต้องการการศึกษาที่มีคุณภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพ จะเลือกเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่ผ่านการรับรองของสมาคมดังกล่าวเท่านั้น เพราะเมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้รับการยอมรับจากทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การประกาศรับรองสถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นเครื่องหมายแห่งคุณภาพและมาตรฐาน

ประเทศออสเตรเลีย CQAHE (Committee for Quality Assurance in Higher Education) ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งหมด 3 ครั้ง เริ่มในปี ค.ศ. 1993 โดยตรวจสอบการสอน การเรียน การวิจัย และการบริการสังคม ครั้งที่ 2 ในปี ค.ศ. 1994 เน้นทางด้านการสอนและการเรียน ครั้งสุดท้ายในปี ค.ศ. 1995 เน้นการวิจัยและการบริการสังคม ในการตรวจสอบแต่ละครั้ง CQAHE ได้จัดทำรายงานพิมพ์เผยแพร่ด้วย คณะกรรมการ CQAHE สิ้นสุดในเดือนธันวาคม ค.ศ. 1995 การประกันคุณภาพการศึกษาดังแต่ปี ค.ศ. 1996 มีการรวมการปรับปรุงคุณภาพเข้ามาอยู่ในแนวคิดของการจัดการศึกษา รัฐบาลได้ประกาศนโยบายในการจัดสรรงบประมาณ (The Commonwealth Government's Higher Education Budget Statement August 1996) ในสถาบันอุดมศึกษากำหนดแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในกระบวนการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน ซึ่งเริ่มดำเนินการในปี ค.ศ. 1997 มีขั้นตอนดังนี้ 1) สถาบันกำหนดแผนการพัฒนาคุณภาพในแผนกลยุทธ์ของสถาบัน และหาทางกำจัดจุดอ่อนพร้อมกับสร้างจุดเด่นของสถาบัน 2) ให้อำนาจแต่ละสถาบันพัฒนาให้บรรลุตามเป้าหมายและปณิธานที่กำหนดไว้ และ

3) กระบวนการในการประเมินคุณภาพขึ้นอยู่กับตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ และเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นอย่างพิถีพิถัน มีความหมายเป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักศึกษา สถาบัน ผู้จ้างงาน ฯลฯ

ประเทศนิวซีแลนด์ NAQA (The New Zealand Qualification Authority) ทำงานโดยผ่านทาง The National Qualifications Framework (NQF) ซึ่งจะทำให้มีความคงเส้นคงวา มีความต่อเนื่อง และครอบคลุม NQF สร้าง Unit Standard เป็น 8 ระดับ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่เป็นที่ยอมรับมีส่วนร่วมในการพัฒนา Unit Standard หลังจากนั้นส่งไปให้ NZQA ตรวจสอบ และรับรองคุณสมบัติ NAQA เป็นผู้รับรองหลักสูตรต่างๆ

มหาวิทยาลัยในนิวซีแลนด์ 7 มหาวิทยาลัย ตกลงที่จะร่วมมือกันในการพัฒนาหลักสูตร เพื่อให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยคณะกรรมการ Committee on University Academic Programmers (CUAP) คณะกรรมการชุดนี้ตั้งโดย NZVCC

NZQA และ NZVCC ได้ร่วมกันกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้ 1) มีการยอมรับหลักสูตรที่สนองความต้องการของสังคม 2) มีกฎเกณฑ์กำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครอย่างเหมาะสม 3) มีความเหมาะสมของคณาจารย์ การสอน การวิจัย และการบริการ 4) มีวิธีการประเมินที่เหมาะสมและยุติธรรม และ 5) มีความเหมาะสมในการตรวจสอบหลักสูตร ปรับปรุง ตรวจสอบให้เหมาะสม

ส่วนการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดอันดับและกำกับมาตรฐานการจัดการศึกษา ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยแต่ละหน่วยงานมีวัตถุประสงค์ในการจัดอันดับที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีวัตถุประสงค์ในการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจให้กับนักเรียนที่จะใช้ในการเลือกสอบเข้าเรียนในสถาบันต่างๆ ซึ่งได้เริ่มจัดขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ในการจัดทำอันดับมหาวิทยาลัยรัฐ โดยมีมหาวิทยาลัยเข้าร่วม 50 มหาวิทยาลัย การจัดอันดับนี้ใช้ชื่อว่า “โครงการฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อประเมินศักยภาพของมหาวิทยาลัยไทย” ได้แบ่งหัวข้อการจัดอันดับออกเป็น 2 ส่วนหลักคือ ด้านการวิจัยและด้านการเรียนการสอน แบ่งออกเป็น 2 ส่วนย่อยคือ อันดับในภาพรวม แบ่งแยกตามมหาวิทยาลัยแบ่งออกเป็นกลุ่ม และอันดับแบ่งแยกย่อยในแต่ละสาขาวิชา โดยแบ่งออกเป็น 7 สาขาวิชาย่อย ได้แก่ สาขาวิทยาศาสตร์ สาขาเทคโนโลยี สาขาชีวการแพทย์ สาขามนุษยวิทยาและศิลปกรรมศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ สาขาเกษตร และสาขาศึกษาศาสตร์/ครุศาสตร์

2. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้ทำการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็นการประเมินตนเองและประกันคุณภาพ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มีการประเมินสถาบันการศึกษาทั่วประเทศ ทั้งระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา และจะเริ่มคะแนนสถาบันอุดมศึกษาในปีการศึกษา 2549 เมื่อเดือนมีนาคม 2549

จากข้อมูลข้างต้น (กัลยารัตน์ อนนทร์รัตน์ และคณะ. 2559: ออนไลน์) สรุปได้ว่าการจัดลำดับสถาบันอุดมศึกษาซึ่งจัดโดยหน่วยงานรัฐบาล ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา ส่วนสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินตนเองและประกันคุณภาพ อย่างไรก็ตามการจัดลำดับสถาบันอุดมศึกษา อันได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) จะดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ต้องมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ

เกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เรียกว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและ/หรือหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประกันคุณภาพภายในเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

เกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เรียกว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก เป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และกำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่งได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกไปแล้วสามรอบ คือ รอบแรก (พ.ศ. 2544 – 2548) รอบสอง (พ.ศ. 2549 – 2553) และรอบสาม (พ.ศ. 2554 – 2558) ในปัจจุบันอยู่ระหว่างประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ (พ.ศ. 2559 – 2563) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2554)

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เป็นมหาวิทยาลัยอุดมศึกษาที่มีภารกิจในด้านการผลิต บัณฑิตและพัฒนาสังคม สนองความต้องการของสังคมทั้งในภาครัฐและเอกชน และสอดคล้องกับ ความต้องการกำลังคนในการพัฒนาประเทศ จากภารกิจดังกล่าวมหาวิทยาลัยจึงตระหนักและ พยายามที่จะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับของสังคม ดังนั้น เมื่อ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนด ความมุ่งหมายและหลักการสำคัญในการจัดการศึกษาให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและ จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญ อย่างหนึ่งของมาตรการพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับ ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้ โดยภารกิจหลักที่มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษมจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัยการบริการทางวิชาการแก่ สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินงานตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวมีความ สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและ ภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็น ปัจจัย ดังกล่าว คือ 1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และบัณฑิตภายในประเทศมีแนวโน้มที่จะมีความ แตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว 2) ความท้าทาย ของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการ เคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสอง ประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา 3) มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นที่จะต้องสร้าง ความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การ พัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนา ภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการการพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่น และชุมชน 4) มหาวิทยาลัยจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป 5) สังคมมีความ ต้องการระบบจากมหาวิทยาลัยที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความ โปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล 6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้ สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการ การศึกษาของสถานศึกษา 7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการ

อุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา 8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา และ 9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2554)

เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเป็นกรณีศึกษาในการศึกษานโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเป็นองค์กรหนึ่งซึ่งเป็นสถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ 1 ใน 5 แห่งในกรุงเทพมหานคร และเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาชุมชน รวมถึงมีหน้าที่ในการบริหารจัดการและดูแลนักศึกษาจำนวน 16,140 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. 2557) ให้มีคุณภาพ ซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจหลักที่จะต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยมีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีการประเมินความสำเร็จของภารกิจแต่ละด้านจากผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลผลคะแนนย้อนหลัง 3 ปี คือ ปีการศึกษา 2554 ปีการศึกษา 2555 และปีการศึกษา 2556 ดังรายละเอียดของคะแนนตามตาราง 1

ตาราง 1 คะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ผลประเมินคุณภาพการศึกษา ตามภารกิจ	ปีการศึกษา			ผลคะแนน เฉลี่ย
	2554	2555	2556	
การผลิตบัณฑิต	3.62	2.85	3.77	3.41
การวิจัย	2.77	2.18	2.97	2.64
การบริการทางวิชาการแก่สังคม	4.83	4.95	4.68	4.82
การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	4.67	4.67	5	4.78
คะแนนเฉลี่ย	4.72	3.66	4.11	4.16

ที่มา: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. 2557

จากข้อมูลคะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีคะแนนเฉลี่ยทางด้านการผลิตบัณฑิต และการวิจัย ไม่ถึง 4 คะแนน ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับปัจจัยบางประการทางด้านการนํานโยบายไปปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ อันจะนำไปสู่ข้อค้นพบที่ได้ไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแนวทางดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

คำถามในการวิจัย

ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ และผลของการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีผลต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมอย่างไร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่สัมพันธ์ รวมถึงปัญหา อุปสรรคของการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
2. ทำให้ทราบผลกระทบต่อการกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเชิงเปรียบเทียบ ก่อนและหลังจากการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
3. เป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม – ชัยนาท

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการนํานโยบายไปปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นตัวกำหนดกรอบในการวิจัยนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม รวมถึงศึกษาผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ด้วยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 14 คน จากหน่วยงาน ดังนี้ 1) คณะเกษตรและชีวภาพ 2) คณะวิทยาศาสตร์ 3) คณะวิทยาการจัดการ 4) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 5) คณะศึกษาศาสตร์ 6) วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก 7) ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม – ชัยนาท 8) สถาบันวิจัยและพัฒนา 9) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 10) สำนักงานหมวด

วิชาศึกษาทั่วไป 11) สำนักประกันคุณภาพการศึกษา 12) กองนโยบายและแผน และ 13) กองพัฒนานักศึกษา รวมถึงรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงระยะเวลา ปีการศึกษา 2554 (1 มิถุนายน 2554 – 31 พฤษภาคม 2555) ปีการศึกษา 2555 (1 มิถุนายน 2555 – 31 พฤษภาคม 2556) และปีการศึกษา 2556 (1 มิถุนายน 2556 – 31 พฤษภาคม 2557)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งนี้ เป็นการใช่วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การศึกษาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้เกี่ยวข้อง คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งเคยปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษามาแล้วอย่างน้อย 5 ปี และเป็นผู้เต็มใจให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ที่ได้มาตรฐานอย่างเป็นระบบ ตามแบบที่สำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานของดัชนี ชีววัด ส่งผลให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ ในผลผลิต และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษา

2. การนํานโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินงาน หรือปฏิบัติภารกิจตามคำสั่ง นโยบาย กฎ ระเบียบ แผนงาน โครงการ แนวปฏิบัติ ฯลฯ ให้ได้ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบ หรือผลที่คาดว่าจะ ได้รับตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนด

3. วัตถุประสงค์ของนโยบาย หมายถึง จุดมุ่งหมายที่คาดว่าจะได้รับจากนโยบาย

4. การมอบหมายงาน หมายถึง การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

5. การกำหนดมาตรฐาน หมายถึง การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่งที่ยอมรับได้ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน โดยทั้งสองฝ่ายต้องตกลงร่วมกัน

6. ระบบวัดผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการวัดผลการปฏิบัติงานทั้งระดับหน่วยงาน และรายบุคคลตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ หรือตามภารกิจ หรือตามตำแหน่งงาน โดยมีตัวชี้วัดเพื่อตัดสินที่ชัดเจน

7. การให้คุณให้โทษ หมายถึง กระบวนการจูงใจการปฏิบัติงานที่กำหนดรางวัลแก่นักงานหรือบุคคลที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน และการลงโทษแก่นักงานหรือบุคคลที่ปฏิบัติงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน

8. สมรรถนะองค์กร หมายถึง ชีตความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกิดผลตามภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยสมรรถนะองค์กรประกอบไปด้วยปัจจัย ดังนี้ โครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในบทที่ 3 ทำให้ได้กรอบแนวคิดเบื้องต้นในการกำหนดแนวทางการวิจัย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความเข้าใจ และความคิดเห็นของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อให้ทราบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการวางแผนและการควบคุมการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติเป็นอย่างไร โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบความคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ว่ามีวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจนหรือไม่ รวมไปถึงการพิจารณาว่านโยบายดังกล่าวมีผลการปฏิบัติเปรียบเทียบกับก่อน-หลังที่มีนโยบายเป็นอย่างไร

2. ด้านการมอบหมายงาน ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาการมอบหมายงานที่เกี่ยวกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารกับหน่วยงานหรือบุคลากร ว่าเป็นอย่างไร

3. ด้านการกำหนดมาตรฐาน ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาการกำหนดมาตรฐานภาระงานที่เกี่ยวกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ว่าเป็นอย่างไร

4. ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาระบบวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ว่ามีความเชื่อมโยงกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา หรือไม่ อย่างไร

5. ด้านการให้คุณให้โทษ ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาเรื่องการสร้างขวัญกำลังใจ การให้คุณให้โทษของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ว่ามีความเชื่อมโยงกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา หรือไม่ อย่างไร

6. ด้านสมรรถนะองค์กร ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาสมรรถนะของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ด้านโครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ ว่าได้จัดการทรัพยากรด้านต่างๆ ลงสู่หน่วยงานปฏิบัติได้เหมาะสมหรือไม่ มีส่วนใดที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามีผลดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยสรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ตามกรอบแนวคิดการศึกษาดังภาพประกอบ 1

การวางแผนและการควบคุม
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



1. ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย
2. การมอบหมายงาน
3. การกำหนดมาตรฐาน
4. ระบบวัดผลการปฏิบัติงาน
5. การให้คุณให้โทษ
6. สมรรถนะองค์กร

6.1 โครงสร้าง

6.2 บุคลากร

6.3 งบประมาณ

6.4 สถานที่

6.5 วัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ

ผลการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไป
ปฏิบัติตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร
เกษม

1. ผลการผลิตบัณฑิต

2. ผลการวิจัย

3. ผลการให้บริการทางวิชาการ

4. ผลการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การนำเสนอรายงานผลการวิจัย

การรายงานผลการวิจัยจะเป็นการอธิบายเพื่อให้เห็นถึงรายละเอียดของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 บท ดังต่อไปนี้

บทที่ 1 นำเสนอภูมิหลัง วัตถุประสงค์ คำถามในการวิจัย ผลที่คาดว่าจะได้รับ ขอบเขตของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ กรอบแนวคิดการวิจัย และการนำเสนอรายงานผลการวิจัย

บทที่ 2 นำเสนอข้อมูลมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป และผลการประเมินคุณภาพการศึกษายภายใน ปีการศึกษา 2554 – 2556

บทที่ 3 นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 4 นำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการประมวลผลและวิเคราะห์ผลการวิจัย

บทที่ 5 นำเสนอผลการวิจัย

บทที่ 6 นำเสนอสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทต่อไปจะกล่าวถึงข้อมูลทั่วไป และผลการประเมินคุณภาพการศึกษายภายใน ปีการศึกษา 2554 – 2556 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

บทที่ 2

ข้อมูลมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
2. ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554 – 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

1. ข้อมูลทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ตั้งอยู่ที่ 39/1 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 02-942-6800 เดิมชื่อว่า “โรงเรียนฝึกหัดครูมัธยม” เพราะเป็นโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับฝึกหัดครูมัธยมรับนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนฝึกหัดครูประโยคครูประถม (ป.ป.) และนักเรียนที่สำเร็จชั้นมัธยมปีที่ 8 มาศึกษาต่อเพื่อเลื่อนฐานะจากครู ป.ป. ให้สูงขึ้นไปสู่ครู ป.ม. โดยโรงเรียนฝึกหัดครูมัธยมตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2483 แต่เปิดสอนในปีการศึกษา 2484 เป็นโรงเรียนสหศึกษา คือ ชายหญิงเรียนรวมกันโดยมีหม่อมหลวงมานิจ ชุมสาย เป็นอาจารย์ใหญ่ ในระยะเริ่มแรกโรงเรียนฝึกหัดครูมัธยมยังไม่มีอาคารสถานที่เรียน จึงไปอาศัยเรียนที่โรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ ใกล้ซอยกิ่งเพชร ต่อมาได้ใช้อาคารริมถนนในเขตพระราชวังจันทรเกษม ซึ่งอยู่ด้านหลังกระทรวงศึกษาธิการเป็นสถานที่เรียนจึงเรียกติดปากว่า “ป.ม. หลังกระทรวง”

กระทรวงศึกษาธิการประกาศยกฐานะ “โรงเรียนฝึกหัดครูมัธยม” เป็น “วิทยาลัยครู” และให้เปลี่ยนหลักสูตรการผลิตครูประกาศนียบัตรประโยคครูมัธยม (ป.ม.) เป็นการผลิตครูประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ. ชั้นสูง) นอกจากนี้กระทรวงศึกษาธิการจัดสร้างสถานที่ทำการครูสภาในบริเวณที่ตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูมัธยมทำให้โรงเรียนฝึกหัดครูมัธยม ต้องย้ายไปตั้งใหม่ที่ ซอยสังฆะวัฒนะ 2 (ลาดพร้าว 23) แขวงลาดยาว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ในเนื้อที่ 89 ไร่ 88 ตารางวา ตั้งชื่อใหม่ว่า “วิทยาลัยครูจันทรเกษม” เพราะเคยอยู่ในเขตพระราชวังจันทรเกษม และไม่อาจเรียก “ฝึกหัดครูมัธยม” หรือ “ป.ม. หลังกระทรวง” ต่อไปได้และเป็นที่สุดท้ายของการผลิตครูประกาศนียบัตรประโยคครูมัธยม (ป.ม.) ซึ่งเป็นนักเรียนฝึกหัดครู ป.ม. รุ่นที่ 18

พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีผลให้ตำแหน่ง “ผู้อำนวยการ” เปลี่ยนเป็น “อธิการ” ส่วนราชการในวิทยาลัยประกอบด้วย สำนักงานอธิการ และคณะวิชา ซึ่งมีคณะวิชาครุศาสตร์ คณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิชาประกอบด้วยภาควิชาต่างๆ ประกาศนียบัตรอุดมศึกษา (ป.อ.) เปลี่ยนเป็นครูศาสตรบัณฑิต (ค.บ.)

พ.ศ. 2528 พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีผลให้วิทยาลัยครูจันทระเกษมรวมกลุ่มอยู่ใน “สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์” ซึ่งพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527 ได้กำหนดให้วิทยาลัยครูรวมเป็นกลุ่มเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานร่วมกันและสภาการฝึกหัดครูได้ออกข้อบังคับว่าด้วยกลุ่มวิทยาลัยครู พ.ศ. 2528 กลุ่มวิทยาลัยครูจึงพัฒนาไปเป็น “สหวิทยาลัย” และวิทยาลัยครูจันทระเกษม สังกัดอยู่ใน “สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์”

พ.ศ. 2534 วิทยาลัยครูจันทระเกษมได้รับคัดเลือกจากกระทรวงศึกษาธิการให้เป็นสถานศึกษาดีเด่นรางวัลพระราชทานระดับอุดมศึกษา

พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชได้พระราชทานชื่อใหม่ให้กับวิทยาลัยครูเป็น “สถาบันราชภัฏ” เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ดังนั้นวิทยาลัยครูจันทระเกษมจึงได้เปลี่ยนเป็น “สถาบันราชภัฏจันทระเกษม”

พ.ศ. 2538 พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2538 โดย นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี เป็นผู้รับสนองพระบรมราชโองการและมีผลบังคับใช้ในวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2538 “วิทยาลัยครู” เปลี่ยนเป็น “สถาบันราชภัฏ” ในบททั่วไป มาตรา 7 ฉบับกฎีกา “ให้สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครู” เฉพาะทางด้านการผลิตบัณฑิต สถาบันราชภัฏทุกแห่งสามารถผลิตบัณฑิตได้สูงกว่าระดับปริญญาตรี

ในปีการศึกษา 2542 ได้เปิดศูนย์การศึกษาจันทระเกษม-สหะพานิชย์ ที่โรงเรียนสหะพานิชย์ ซอย 101 (ปทุมวัน) ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร

ในปีการศึกษา 2543 จัดตั้งศูนย์การศึกษาจันทระเกษม เทคนิควิทยา

ในปีการศึกษา 2544 จัดตั้งศูนย์การศึกษาจันทระเกษม มินบุรี

วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้ในวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ทำให้ “สถาบันราชภัฏ” มีฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏ”

วันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2548 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมใช้ประโยชน์ในราชการในพื้นที่ตำบลแพรกศรีราชา อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท เนื้อที่ประมาณ 326 ไร่ 85 ตารางวา เป็นที่ตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม – ชัยนาท

วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2548 มีประกาศในราชกิจจานุเบกษา เรื่องการจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กระทรวงศึกษาธิการ 10 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะเกษตรและชีวภาพ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

พ.ศ. 2549 มหาวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต และบัณฑิตวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธรรมภิบาล

พ.ศ. 2551 – 2554 มหาวิทยาลัยเปิดสอน มีดังนี้

- ระดับปริญญาตรี ได้แก่ หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต หลักสูตรบัญชีบัณฑิต หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต

- ระดับปริญญาโท ได้แก่ หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

- ระดับปริญญาเอก ได้แก่ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เอกลักษณ์มหาวิทยาลัย และอัตลักษณ์บัณฑิต

ปรัชญา “ความรู้ดี มีคุณธรรม นำชุมชนพัฒนา”

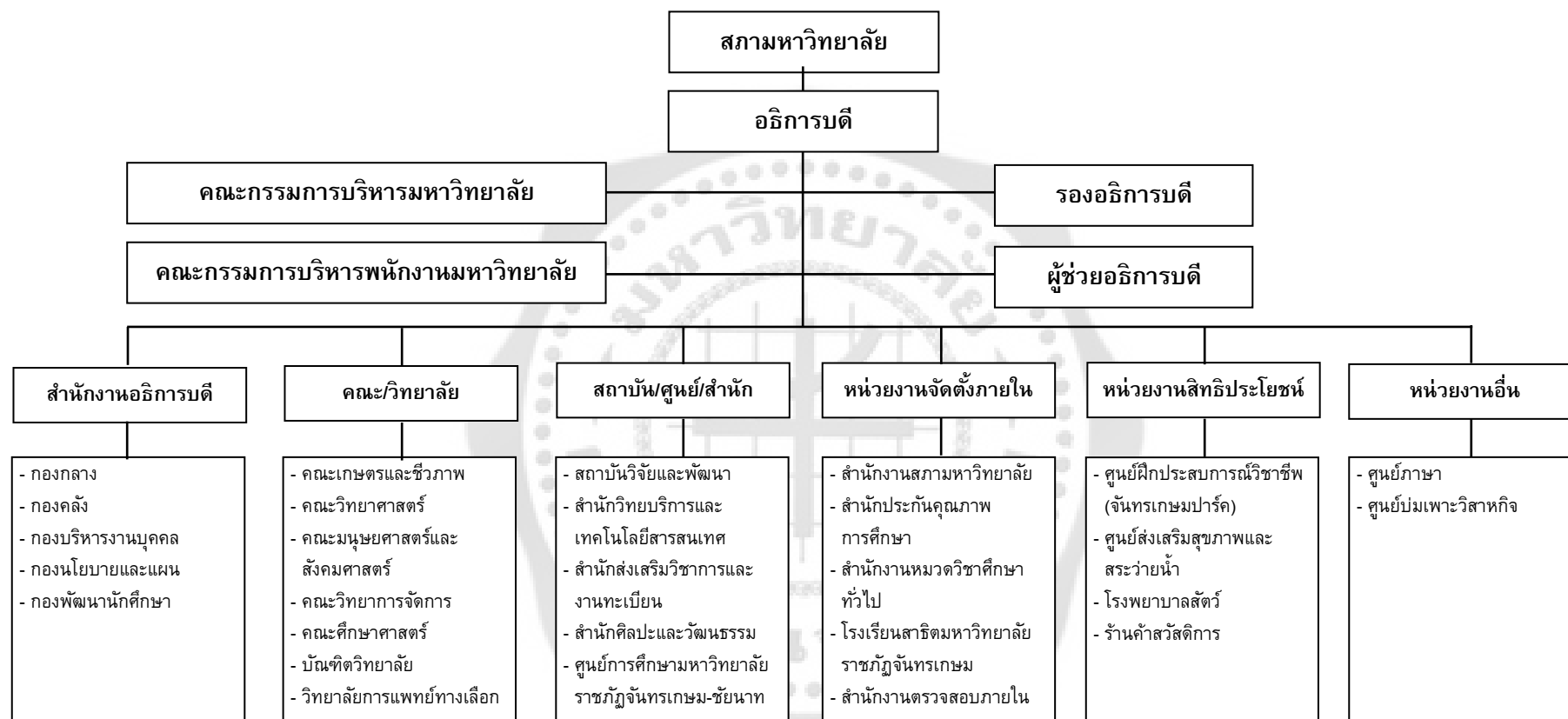
วิสัยทัศน์ “เป็นแหล่งเรียนรู้ พัฒนาภูมิปัญญา พร้อมรับประชาคมอาเซียนและโลกาภิวัตน์”

พันธกิจ 1) ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม 2) วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ ภูมิปัญญาและถ่ายทอดสู่ชุมชนและสังคม 3) บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม 4) ทำนุบำรุง เผยแพร่ศิลปและวัฒนธรรมไทย 5) พัฒนาชุมชนและสังคมที่สอดคล้องกับแนวทางตามพระราชดำริ และนโยบายการพัฒนาประเทศ และ 6) พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาตามมาตรฐานวิชาชีพครูชั้นสูง

เอกลักษณ์มหาวิทยาลัย “ผลิตครูและบัณฑิตนักปฏิบัติ และเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต
สำหรับทุกคน” และอัตลักษณ์บัณฑิต “บัณฑิตนักปฏิบัติ ซื่อสัตย์ อดทน มีจิตอาสา ก้าวหน้า
เทคโนโลยี”



โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ที่มา: กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ข้อมูลหลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอน

ตาราง 2 ข้อมูลจำนวนหลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอน แยกคณะ

คณะ/หลักสูตร/สาขาวิชา	จำนวน
คณะเกษตรและชีวภาพ	
1. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต	2
1.1 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร	
1.2 สาขาวิชาเกษตรศาสตร์	
คณะวิทยาศาสตร์	
1. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต	15
1.1 สาขาวิชาคณิตศาสตร์	
1.2 สาขาวิชาสถิติประยุกต์	
1.3 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์	
1.4 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ	
1.5 สาขาวิชาเคมี	
1.6 สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	
1.7 สาขาวิชาเทคโนโลยีโยธา	
1.8 สาขาวิชาชีววิทยา	
1.9 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา	
1.10 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม	
1.11 สาขาวิชาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์	
1.12 สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี	
1.13 สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	
1.14 สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ	
1.15 สาขาวิชาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย	
2. หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต	2
2.1 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป	
2.2 สาขาวิชาคณิตศาสตร์	
คณะศึกษาศาสตร์	
1. หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต	3
1.1 สาขาวิชาการศึกษารัฐมวัย	
1.2 สาขาวิชาพลศึกษา	

ตาราง 2 (ต่อ)

คณะ/หลักสูตร/สาขาวิชา	จำนวน
1.3 สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาและคอมพิวเตอร์	
2. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต	1
2.1 สาขาวิชาจิตวิทยา	
คณะวิทยาการจัดการ	
1. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต	2
1.1 สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	
1.2 สาขาวิชานิติศาสตร์	
2. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต	5
2.1 สาขาวิชาการจัดการ	
2.2 สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์	
2.3 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	
2.4 สาขาวิชาการเงินการธนาคาร	
2.5 สาขาวิชาการตลาด	
3. หลักสูตรบัญชีบัณฑิต	1
3.1 สาขาวิชาบัญชี	
4. หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต	1
4.1 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ	
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	
1. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต	14
1.1 สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ	
1.2 สาขาวิชาภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์เชิงท่องเที่ยว	
1.3 สาขาวิชาภาษาไทย	
1.4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	
1.5 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ	
1.6 สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาชุมชน	
1.7 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	
1.8 สาขาวิชาดนตรีไทย	
1.9 สาขาวิชาดนตรีสากล	
1.10 สาขาวิชานาฏศิลป์และศิลปะการแสดง	
1.11 สาขาวิชาศิลปกรรม	

ตาราง 2 (ต่อ)

คณะ/หลักสูตร/สาขาวิชา	จำนวน
1.12 สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์	
1.13 สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ	
1.14 สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสธุรกิจ	
2. หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต	1
2.1 สาขาวิชานิติศาสตร์	
3. หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต	1
3.1 สาขาวิชาภาษาจีน	
วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก	
1. หลักสูตรการแพทย์แผนจีนบัณฑิต	1
1.1 สาขาวิชาการแพทย์แผนจีน	
บัณฑิตวิทยาลัย	2
1. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	
2. หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู	
รวม	51

ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ข้อมูลจำนวนนักศึกษา

ตาราง 3 จำนวนนักศึกษา

ประเภทนักศึกษา	ระดับการศึกษา				รวม
	ปริญญาตรี	ประกาศนียบัตร วิชาชีพครู	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ภาคปกติ	12,798	-	-	-	12,798
ภาคนอกเวลา	2,969	96	161	116	3,342
รวม	15,767	96	161	116	16,140

ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ตาราง 4 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะ/ศูนย์การศึกษา	ประเภทนักศึกษา		รวม
	ภาคปกติ	ภาคนอกเวลา	
1. คณะเกษตรและชีวภาพ	167	-	167
2. คณะวิทยาศาสตร์	2,385	436	2,821
3. คณะศึกษาศาสตร์	1,923	275	2,198
4. คณะวิทยาการจัดการ	4,444	1,345	5,789
5. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3,471	561	4,032
6. วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก	251	-	251
7. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม – ชัยนาท	157	191	348
8. ศูนย์การเรียนรู้จันทรเกษม-เศรษฐบุตร บำเพ็ญ	-	109	109
9. ศูนย์การเรียนรู้จันทรเกษม-สหพานิชย์	-	52	52
รวม	12,798	352	15,767

ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ตาราง 5 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

คณะ/ศูนย์การศึกษา	ประเภทนักศึกษา			รวม
	ป.บัณฑิต	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
1. หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต	96	-	-	96
2. หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต	-	88	-	88
3. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	-	54	-	54
4. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหา บัณฑิต	-	19	-	19
5. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	-	-	60	60
6. หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต	-	-	11	11
7. หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต	-	-	45	45
รวม	96	161	116	373

ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ข้อมูลนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา

ตาราง 6 จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา

ประเภทนักศึกษา	ระดับการศึกษา				รวม
	ปริญญาตรี	ป.บัณฑิต	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ภาคปกติ	2,783	-	-	-	2,783
ภาคนอกเวลา	727	268	44	14	1,053
รวม	3,510	268	44	14	3,836

ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ตาราง 7 จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี

คณะ/ศูนย์การศึกษา	ประเภทนักศึกษา		รวม
	ภาคปกติ	ภาคนอกเวลา	
1. คณะเกษตรและชีวภาพ	19	-	19
2. คณะวิทยาศาสตร์	487	115	602
3. คณะศึกษาศาสตร์	366	1	367
4. คณะวิทยาการจัดการ	1,179	436	1,615
5. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	677	175	852
6. วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก	55	-	55
รวม	2,783	727	3,510

ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ตาราง 8 จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

หลักสูตร	ประเภทนักศึกษา			รวม
	ป.บัณฑิต	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
1. หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต	268	-	-	268
2. หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต	-	14	-	14
3. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	-	20	-	20
4. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	-	5	-	5
5. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	-	5	-	5
6. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	-	-	7	7
7. หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต	-	-	2	2
8. หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต	-	-	5	5
รวม	268	44	14	326

ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

จำนวนอาจารย์และบุคลากร

ตาราง 9 จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด

คณะ	อาจารย์ประจำทั้งหมด		รวมทั้งหมด
	ปฏิบัติงานจริง	ลาศึกษาต่อ	
1. คณะเกษตรและชีวภาพ	9.5	7	16.5
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	104.5	6	110.5
3. คณะวิทยาการจัดการ	76	3	79
4. คณะวิทยาศาสตร์	89.5	4	93.5
5. คณะศึกษาศาสตร์	37.5	2	39.5
6. วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก	10	6	16
รวม	327	28	355

ที่มา: กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ตาราง 10 จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด จำแนกตามวุฒิการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการ

วุฒิการศึกษา/ ตำแหน่งทางวิชาการ	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
อาจารย์	20.5	242	37.5	300
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	1	31	16	48
รองศาสตราจารย์	-	2	4	6
ศาสตราจารย์	-	1	-	1
รวม	21.5	276	57.5	355

ที่มา: กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ตาราง 11 จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด จำแนกตามวุฒิการศึกษา แยกคณะ

คณะ	วุฒิการศึกษา			รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
1. คณะเกษตรและชีวภาพ	0.5	12	4	16.5
2. คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	9	90.5	11	110.5
3. คณะวิทยาการจัดการ	-	69	10	79
4. คณะวิทยาศาสตร์	1	73	19.5	93.5
5. คณะศึกษาศาสตร์	-	26.5	13	39.5
6. วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก	11	5	-	16
รวม	21.5	276	57.5	355

ที่มา: กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ตาราง 12 จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ แยกคณะ

คณะ	ตำแหน่งทางวิชาการ					รวม ทั้งหมด
	อ.	ผศ.	รศ.	ศ.	รวม ผศ.+รศ.+ศ.	
1. คณะเกษตรและชีวภาพ	12.5	4	-	-	4	16.5
2. คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	100.5	7	3	-	10	110.5
3. คณะวิทยาการจัดการ	68	10	1	-	11	79
4. คณะวิทยาศาสตร์	78.5	13	2	-	15	93.5
5. คณะศึกษาศาสตร์	26.5	13	-	-	13	39.5
6. วิทยาลัยการแพทย์ ทางเลือก	14	1	-	1	2	16
รวม	300	48	6	1	55	355

ที่มา: กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ตาราง 13 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ					
ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	ลูกจ้างประจำ	พนักงาน ราชการ	เจ้าหน้าที่ประจำ ตามสัญญาจ้าง	รวม
20	124	25	14	208	391

ที่มา: กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

ข้อมูลงบประมาณ และอาคารสถานที่

1. ข้อมูลงบประมาณ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้รับการจัดสรรงบประมาณ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 14 งบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้

แหล่งเงิน	ปีงบประมาณ 2554		ปีงบประมาณ 2555		ปีงบประมาณ 2556	
	จำนวน (บาท)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (บาท)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน (บาท)	คิดเป็น ร้อยละ
เงินงบประมาณแผ่นดิน	296,869,600	45.15	339,594,400	50.10	304,720,100	47.77
เงินรายได้	360,616,900	54.85	338,272,500	49.90	333,105,000	52.23
รวม	657,486,500	100	677,866,900	100	637,825,100	100

ที่มา: กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

2. ข้อมูลอาคารสถานที่

ตาราง 15 ข้อมูลอาคารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ลำดับที่	ประเภทอาคาร	จำนวน (หลัง)
1.	อาคารอำนวยการ	1
2.	อาคารเรียน-ปฏิบัติการ	30
3.	อาคารวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1
4.	อาคารกีฬาและสันทนาการ	6
5.	อาคารหอประชุม	1
6.	อาคารพาณิชย์-สวัสดิการ	11
7.	อาคารพักอาศัย	18
8.	อาคารที่กำลังก่อสร้าง	2
รวมทั้งหมด		70

ที่มา: งานอาคารสถานที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
(2557)



ภาพประกอบ 3 อาคารสถานที่และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ที่มา: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2556)

2. ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554 – 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 มีรายละเอียดและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาในแต่ละปีงบประมาณตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา ด้านการวิจัย ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ และด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ และใช้สำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

1. คะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554 – 2556

ตาราง 16 คะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

องค์ประกอบคุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	4.00	4.00	5.00
2. การผลิตบัณฑิต	3.62	2.85	3.77
3. กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา	5.00	4.00	5.00
4. การวิจัย	2.77	2.18	2.97
5. การบริการทางวิชาการแก่สังคม	4.83	4.95	4.68
6. การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	4.67	4.67	5.00
7. การบริหารและการจัดการ	4.75	4.15	4.64
8. การเงินและงบประมาณ	5.00	5.00	5.00
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	5.00	4.00	5.00
คะแนนเฉลี่ยทุกองค์ประกอบ	4.55	3.51	4.15

ที่มา: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2556)

2. ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554 – 2556

ตาราง 17 ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

องค์ประกอบ คุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผน ดำเนินการ	1. ควรมีการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ทุกปี และดำเนินการตามกระบวนการแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ 2. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีจะต้องสามารถประเมินผลความสำเร็จในแต่ละพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้ 3. ควรมีการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย 4. ควรมีการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงาน และบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามแผน	1. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนและเพื่อสามารถนำมาประเมินผลความสำเร็จในแต่ละพันธกิจได้ เช่น การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทำให้ความเข้าใจในการสร้างตัวชี้วัด 2. มหาวิทยาลัยควรมีการกำกับดูแลการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานให้ครบถ้วนทุกหน่วยงาน 3. มหาวิทยาลัยควรสร้างระบบและกลไกเร่งรัดติดตามให้ทุกหน่วยงานนำข้อเสนอแนะจากผลการประเมินของสถาบันไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปี เช่น การสร้างปฏิทิน	มหาวิทยาลัยควรมีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับทราบผ่านการประชุมประจำปีก่อนการจัดทำโครงการ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำโครงการให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ คุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผน ดำเนินการ (ต่อ)	สำหรับการดำเนินงานของ หน่วยงาน เริ่มตั้งแต่การจัดทำ แผนการดำเนินงานภารกิจ ต่างๆ การติดตาม และการ ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ 4. มหาวิทยาลัยควรบูรณาการ กิจกรรมหรือโครงการระหว่าง คณะและส่วนกลางในแต่ละ พันธกิจโดยเฉพาะด้านบริการ วิชาการและทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรมให้มี ประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน เพื่อนำเวลาไปใช้สำหรับการ ดำเนินงานในพันธกิจวิจัยให้ เพิ่มขึ้น		
2. การผลิต บัณฑิต	1. มหาวิทยาลัยควรจัดทำเป็น ประกาศพฤติกรรมด้าน คุณธรรมจริยธรรมแยกออกมา ให้ชัดเจนและถ่ายทอดหรือ เผยแพร่ให้ทุกฝ่ายใน มหาวิทยาลัยทราบและนำไป จัดทำเป็นแผนและโครงการ ส่งเสริมการพัฒนาพฤติกรรม นักศึกษา ตามแนวทาง ดังกล่าว	1. ควรมีการวิเคราะห์ความ เป็นไปได้ในการดำเนินงาน ตามแผนบริหารและพัฒนา บุคลากรก่อนนำไปปฏิบัติใช้ 2. ควรส่งเสริมและผลักดัน อาจารย์ประจำในการเพิ่ม คุณวุฒิและเข้าสู่ตำแหน่งทาง วิชาการ โดยกำหนดใน แผนพัฒนาบุคลากรเป็น รายบุคคล	1. เพิ่มจำนวนอาจารย์ประจำที่ ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ โดย 1.1 ผู้บริหารระดับสูงพิจารณา คนที่มีศักยภาพ ส่งเสริม เร่งรัด กำกับ ติดตามให้ผลิตผลงาน ทางวิชาการเป็นรายบุคคล 1.2 จ้างอาจารย์เกษียณที่มี ตำแหน่งทางวิชาการเป็น อาจารย์ประจำในช่วงที่ยังไม่ สามารถเพิ่ม

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ		ปีการศึกษา	
คุณภาพ	2554	2555	2556
2. การผลิตบัณฑิต (ต่อ)	2. มหาวิทยาลัยควรจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในด้านการสอนที่ใช้ร่วมกันทุกคนะเพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกันโดยอาจทำแยกตามธรรมชาติของรายวิชา เช่น รายวิชาที่เป็นทฤษฎี รายวิชาสัมมนา รายวิชาที่เป็นภาคปฏิบัติ และควรวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ทั้งตัวบ่งชี้ของ สกอ. และ สมศ. ให้นักศึกษาประเมินในคราวเดียวกัน	3. ควรมีคณะกรรมการกำกับผลการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารหลักสูตรให้ดำเนินการบริหารหลักสูตรอย่างจริงจัง	จำนวนผู้ช่วยศาสตราจารย์/รองศาสตราจารย์ได้
	3. การพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อเตรียมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยบางคณะมีการอบรมภาษาอังกฤษให้อาจารย์และนักศึกษามีการทดสอบความสามารถ ทางเศรษฐกิจด้านภาษาอังกฤษ แต่ยังดำเนินการไม่ครบทุกคนะมหาวิทยาลัยควรกำหนดเป็นนโยบายให้มีการดำเนินการทุกคนะ	4. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรควรให้ความรู้ความเข้าใจในหลักการและวัตถุประสงค์ของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิให้แก่คณาจารย์ เพื่อใช้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการผลิตบัณฑิต โดยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถให้หลักประกันในคุณภาพของบัณฑิตได้จริง	2. การจัดทำแผนการบริหารการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ควรปฏิบัติดังนี้ 2.1 ระบุตัวบ่งชี้ให้ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ 2.2 มีการประเมินผลสำเร็จของแผน 2.3 นำผลการประเมินเสนอต่อผู้บริหารรับทราบและนำไปปรับปรุงทำแผนในปีต่อไป
		5. ควรส่งเสริมการตีพิมพ์บทความวิจัยของผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการประชุมวิชาการระดับชาติ นานาชาติ และวารสารนานาชาติ อันจะเป็นการยกระดับคุณภาพของบทความวิจัย เช่น การจัดทำคลินิกสร้างบทความ	3. การจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาจากการวิจัย หลักฐานที่ใช้ควรเป็น มคอ.3 ที่มีการระบุว่ามีการนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอนได้อย่างไร หรือการทำ KM เกี่ยวกับการเรียนการสอนหรือเป็นวิจัยในชั้นเรียน
			4. เพิ่มระดับคุณภาพงานวิจัย

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ คุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
2. การผลิต บัณฑิต (ต่อ)	4. มหาวิทยาลัยควรเตรียมกระบวนการจัดสอบ Exit-Exam เนื่องจากการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ กำหนดให้มีการจัดสอบ Exit-Exam ก่อนนักศึกษาสำเร็จการศึกษา ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบาย ให้ทุกคณะวิเคราะห์สมรรถภาพคุณลักษณะตามที่สาขาวิชา กำหนด มาวางแผนในการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา วางแผนการจัดสอบ Exit-Exam และการนำผลการทดสอบ นักศึกษามาพัฒนาให้นักศึกษามีสมรรถภาพตามที่กำหนดไว้ในแต่ละสาขาวิชา	วิจัยจากวิทยานิพนธ์ แนะนำแหล่งตีพิมพ์ 6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการด้านกายภาพแก่นักศึกษา ควรทบทวนปัญหาและอุปสรรคข้อบกพร่องของการให้บริการ ทั้งจากการสำรวจด้วยตนเองและการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน โดยมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนงบประมาณ	4.1 ส่งเสริมให้มีการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติหรือมีการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับชาติที่ปรากฏในฐานข้อมูล TCI เพื่อให้ได้ค่าน้ำหนัก 4.2 ในการจัดทำวารสารบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย หรือเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ต้องจัดให้มี Peer Review ที่มีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการพิจารณาด้วย 4.3 จัดประชุมวิชาการระดับชาติของบัณฑิตวิทยาลัย หนังสือเผยแพร่บทความผลงานวิจัยฉบับเต็ม การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา (Proceeding) ของผู้นำเสนอ ต้องมีบุคคล ภายนอกร่วมเป็นกองบรรณาธิการ ที่มีวุฒิศาสตราจารย์/ปริญญาเอก/ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสาขานั้นๆ

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ คุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
3. กิจกรรมการ พัฒนานักศึกษา	การอบรมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา ควรมีการ จัดอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยจัด ให้กับนักศึกษาทุกชั้นปี และ ควรมีการประเมินติดตามผล ด้านความรู้เกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษาที่นักศึกษา มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ควรจัดทำแผนพัฒนา นักศึกษาประจำปีที่มี วัตถุประสงค์และสอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย 2. ควรประเมินคุณภาพการ ให้บริการด้านวิชาการ ข่าวสาร และด้านพัฒนาวิชาการและ วิชาชีพแก่นักศึกษา (ภาพรวม) ในระดับมหาวิทยาลัย 3. ควรจัดให้มีใบประกาศ รายละเอียดการเข้าร่วม กิจกรรมเสริมหลักสูตรตาม กิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้แก่ นักศึกษา	1. ควรมีช่องทางในการ ติดต่อสื่อสารกับศิษย์เก่าให้ หลากหลาย 2. ควรมีฐานข้อมูลที่ทันสมัย สำหรับให้อาจารย์และ นักศึกษาสืบค้น
4. การวิจัย	1. ควรมีการจัดสรรทุนการวิจัย ให้นักวิจัยหน้าใหม่อย่างทั่วถึง หรือการจัดให้มีพี่เลี้ยงแก่นัก วิจัยหน้าใหม่ 2. ควรสนับสนุน ห้องปฏิบัติการวิจัยที่เหมาะสม กับงานวิจัย แต่ละประเภท ที่เป็นจุดเน้น ของมหาวิทยาลัย	1. ควรมีการกำหนดประเด็น การประเมินผลการจัดสรร งบประมาณและการสนับสนุน พันธกิจวิจัยอย่างเป็นรูปธรรม โดยการกำหนดประเด็นการ ประเมินผล สิ่งสนับสนุนการวิจัย ที่มี ประเด็นหลักตามเกณฑ์ที่ สกอ. กำหนด เช่น การจัดสรร งบประมาณ คลินิกวิจัย ห้องสมุด/แหล่ง	1. สร้างบรรยากาศส่งเสริมการ วิจัย เพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิจัย ระดับนานาชาติ โดยสนับสนุน ต่อไป 1.1 ค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ ผลงานวิจัยในวารสารวิจัยที่มี Impact Factor สูง 1.2 มีเงินรางวัลการได้รับ การตีพิมพ์ผลงานวิจัย

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ คุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
4. การวิจัย (ต่อ)	ค้นคว้า ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศวิจัย และ กิจกรรม วิชาการที่ส่งเสริมงานวิจัย โดย เนื้อหาการประเมินแต่ละ ประเด็นต้องสามารถสะท้อน ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ วิจัยได้ และสามารถนำผลมา ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา พันธกิจวิจัยของสาขาและ คณะได้ 2. ควรวางระบบการสังเคราะห์ งานวิจัยเพื่อเผยแพร่และ ดำเนินการตามระบบที่กำหนด ไว้อย่างเป็นรูปธรรมเพราะ งานวิจัยทุกเรื่องไม่สามารถ นำมาสังเคราะห์ได้ทุกเรื่องจึง ควรมีระบบในการพิจารณา เรื่องที่นำมาสังเคราะห์ และ ผ่านการกลั่นกรองผลจนเป็น องค์ความรู้ที่เหมาะสมและ ถูกต้องชัดเจนในการเผยแพร่ 3. ควรวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง ของการไม่เผยแพร่ผลการวิจัย เนื่องจากมหาวิทยาลัยมี ระเบียบ		
		2. จัดสรรงบประมาณการวิจัย เป็น 3 ประเภท คือ นักวิจัย หน้าที่ใหม่ การวิจัยทั่วไป และ การวิจัยที่เป็นไปตามความ ต้องการของมหาวิทยาลัย	

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ คุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
4. การวิจัย (ต่อ)	ข้อบังคับเรื่องงบประมาณ สนับสนุนการวิจัย การให้เงิน รางวัล แต่ก็ยังไม่สามารถเพิ่ม ปริมาณการเผยแพร่ ผลงานวิจัยได้ ดังนั้นจึงควร วิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหา ได้ตรงประเด็น เช่น 3.1 อาจารย์ขาดความรู้ ความเข้าใจกระบวนการวิจัย ทำให้ผลผลิตงานวิจัยไม่ สามารถตีพิมพ์ในฐานข้อมูล วิจัยที่ สกอ./สมศ. รับรองได้ ควรพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ของอาจารย์เป็นประการแรก แล้วพัฒนาความรู้ด้านเทคนิค การเก็บรวบรวมข้อมูล การ วิเคราะห์ข้อมูล และการเขียน ผลงานวิจัยเพื่อตีพิมพ์และ เผยแพร่ โดยอาจแบ่งกลุ่ม นักวิจัยระหว่างนักวิจัยรุ่นเก่า และนักวิจัยรุ่นใหม่ จัดหัวข้อ พัฒนาศักยภาพที่แตกต่างกัน และให้นักวิจัยรุ่นเก่าเป็นพี่ เลี้ยงนักวิจัยรุ่นใหม่เพื่อเรียนรู้ กระบวนการทำ		

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ คุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
4. การวิจัย (ต่อ)	วิจัยที่มีคุณภาพเป็นการสร้าง ต้นกล้านักวิจัย 3.2 อาจารย์มีภาระการสอน และพันธกิจอื่นๆ มากทำให้ อาจารย์ไม่มีเวลา ทางคณะ อาจมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกและสนับสนุนเพื่อ เสริมสร้างงานวิจัยของอาจารย์ โดยอาจจัดให้มีบริการสืบค้น ข้อมูล ฐานข้อมูลงานวิจัยหรือ เอกสาร ตำรา ที่นักวิจัย ต้องการ 3.3 ควรกำหนดภาระ งานวิจัยของอาจารย์ทุกคน เพื่อให้ประกอบการพิจารณา เลื่อนขั้นเงินเดือน 4. ควรสร้างงานวิจัยที่ตอบ โจทย์ปัญหาและเป็นประโยชน์ ในชุมชน (สังคม) ได้อย่าง แท้จริง ทั้งนี้ อาจได้โจทย์ ปัญหาจากการลงชุมชนหรือ การให้บริการวิชาการ 5. ควรทำความเข้าใจ ความหมายของตัวบ่งชี้ และ วางแผนการผลิต ผลงานวิชาการอย่างเป็น		

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ คุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
4. การวิจัย (ต่อ)		รูปธรรมและมีกลไกผลักดันที่ชัดเจน เช่น การพัฒนาศักยภาพการผลิตผลงานวิชาการ การมีพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาเพื่อสร้างผลงานวิชาการที่มีคุณภาพทั้งการผลิตตำราและการขอตำแหน่งทางวิชาการ	
5. การบริการทางวิชาการแก่สังคม	1. โครงการควรทำให้เป็นระบบ PDCA 2. ควรให้นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไปมีส่วนร่วมในโครงการบริการวิชาการ	ควรมีช่องทางเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการบริการวิชาการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงความรู้ทางวิชาการนั้น	เนื่องจากการขยายตัวในการบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ควรจะมีหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบด้านบริการทางวิชาการ การจัดการองค์ความรู้ (KM) เพื่อการบริการทางวิชาการและการจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา
6. การทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	หอเกียรติยศถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของอัตลักษณ์ ควรยกระดับความสำคัญให้เป็นที่ประจักษ์แก่สาธารณชนทั่วไป	มหาวิทยาลัยควรมีการประชุมระดมสมองระหว่างคณะและหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	1. ควรวิเคราะห์ สังเคราะห์งานของแต่ละหน่วยงานเป็นภาพรวมของมหาวิทยาลัยด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ คุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
6. การทำนุบำรุง ศิลปะและ วัฒนธรรม		ที่สามารถใช้งานร่วมกันได้ เพื่อ ลดความซ้ำซ้อนในการจัด กิจกรรม	2. ควรวิเคราะห์องค์ความรู้ที่ ได้จากโครงการเชิดชูเกียรติ เพชรสยาม โดยจัดทำเป็น แหล่งเรียนรู้ 3. การรายงานผลการ ดำเนินงานแผนงาน/โครงการ ต้องสอดคล้องกับเป้าหมาย และตัวชี้วัด 4. ควรจัดทำวารสาร ศิลปวัฒนธรรมเพื่อเป็นแหล่ง เผยแพร่งานด้าน ศิลปวัฒนธรรม 5. ควรปรับปรุงภูมิทัศน์และ สิ่งแวดล้อม เช่น บ่อปลาบึก ควรมีการบำบัดน้ำเสีย สิ่งของ วัสดุที่ไม่ใช้ควรมีการจำหน่าย
7. การบริหาร และการจัดการ	1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และ ควรหาทางแก้ปัญหาโดย เร่งด่วน 2. มหาวิทยาลัยควรให้ความรู้ ความเข้าใจในระบบการ จัดการความรู้แก่บุคลากร เพื่อให้ระบบ KM เกิด ประสิทธิภาพ 3. ควรให้การอบรมแก่บุคลากร ในด้านเทคโนโลยี	1. มหาวิทยาลัยควรพัฒนา ระบบสารสนเทศที่มีการ วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลที่ สามารถใช้ประโยชน์เพื่อการ ตัดสินใจ นอกจากนี้ควรให้ สามารถเข้าถึงและปรับปรุง ข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่ เสมอ 2. ให้ความรู้ ความเข้าใจใน เรื่องการบริหารความเสี่ยงแก่ ทุกหน่วยงาน และควรรายงาน ผลการ	1. มหาวิทยาลัยควรวิเคราะห์ รายงานผลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงาน ของมหาวิทยาลัย มาจัดทำเป็น แผนพัฒนามหาวิทยาลัย 2. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาการ จัดการความรู้เป็นแหล่งการ เรียนรู้สำหรับหน่วยงาน ภายนอกได้ใช้ประโยชน์

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ คุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
7. การบริหาร และการจัดการ (ต่อ)	สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง 4. ควรให้ความรู้ความเข้าใจใน การบริหารจัดการในการ บริหารจัดการความเสี่ยงแก่ บุคลากรทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยนำผลการบริหารความ เสี่ยงของทุกปีมาวิเคราะห์	ดำเนินงานตามแผนบริหาร ความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นข้อมูล นำไปสู่การ ควบคุมหรือจัดการกับความ เสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้	3. มหาวิทยาลัยควรพัฒนา ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย ให้เป็นปัจจุบัน 4. มหาวิทยาลัยควรจัดทำ แผนการบริหารความเสี่ยง ให้ ทันในรอบปีการปฏิบัติงาน
8. การเงินและ งบประมาณ	มหาวิทยาลัยควรมีมาตรการ กระตุ้นให้ดำเนินการเบิกจ่าย งบประมาณให้เป็นไปตามแผน โดยเฉพาะใน ไตรมาสที่ 1 และ 2	มหาวิทยาลัยควรวิเคราะห์แผน กลยุทธ์ทางการเงินที่ผ่านมา (พ.ศ. 2551 – 2555) เพื่อ นำมาพัฒนาปรับปรุงแผนกล ยุทธ์ทางการเงินฉบับใหม่ โดยเฉพาะการวิเคราะห์ การ คาดการณ์รายรับ และรายจ่าย รวมถึงการลงทุนเพื่อพัฒนา ทรัพยากรสิ่งสนับสนุนการ เรียนการสอน เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์สารสนเทศ ห้องปฏิบัติการ เครื่องมือวิจัย เป็นต้น	1. การรายงานและติดตามผล การดำเนินงานโครงการ ควรมี การดำเนินการหลังสิ้นสุดการ ดำเนินการในแต่ละ ไตรมาส เพื่อจะได้นำ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการ ดำเนินการต่อไป 2. ควรมีการสรุปโครงการแยก ตามพันธกิจเพื่อให้การติดตาม ผลสามารถทำได้ดียิ่งขึ้น
9. ระบบและ กลไกการประกัน คุณภาพ	การเขียนรายงานการประเมิน ตนเองระดับสถาบัน ควร วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจาก ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูล ของสถาบันไม่สอดคล้องกับ ข้อมูลคณะ	ควรมีการปรับปรุงกระบวนการ ถ่ายทอดระบบประกันคุณภาพ และกลไกลงสู่หน่วยงาน ภายในทุกระดับ เริ่มตั้งแต่การ สร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย	1. มหาวิทยาลัยควรจัดอบรม ให้ความรู้เกณฑ์การประเมิน คุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2557 (ใหม่) ของ สำนักงานคณะกรรมการ

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ คุณภาพ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
9. ระบบและ กลไกการประกัน คุณภาพ (ต่อ)		ของการประกันคุณภาพ เกณฑ์ มาตรฐาน การจัดเก็บข้อมูล และการเตรียมหลักฐานอ้างอิง รวมทั้งการเขียนผลการ ดำเนินงานในรายงานประเมิน ตนเอง	การอุดมศึกษา (สกอ.) 2. มหาวิทยาลัยควรจัดทำ วิเคราะห์ผลการประกัน คุณภาพการศึกษาในรอบ 3 ปี เพื่อนำมาวิเคราะห์ พัฒนา ต่อไป

ที่มา: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2556)

ในบทต่อไปจะกล่าวถึงการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการนำ
นโยบายไปปฏิบัติ และการประกันคุณภาพการศึกษา

บทที่ 3

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีทางการนํานโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีทางการนํานโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation)

ความหมายและลักษณะของการนํานโยบายไปปฏิบัติ

การนํานโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก ในกระบวนการของนโยบายสาธารณะจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคคลและองค์กรที่เกี่ยวข้องนํานโยบายสาธารณะเหล่านั้นไปปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ยิ่งกว่านั้นบุคคลผู้กำหนดนโยบาย หรือออกกฎหมาย ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติในรายละเอียดมักไม่ใช่คนเดียวกับที่นํานโยบายเหล่านั้นไปปฏิบัติ นโยบายนั้นแม้ว่าจะเป็นนโยบายที่ดีและน่าเชื่อถือ แต่ถ้านำไปปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้อง ภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ที่ไม่เอื้ออำนวยแล้ว นโยบายนั้นก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายได้ กระบวนการนํานโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่มีความสลับซับซ้อนจึงอาจเป็นไปได้ที่จะเจอปัญหาอุปสรรคต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับบุคคล หน่วยงาน ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการนํานโยบายไปปฏิบัติ ดังนั้นในกระบวนการนํานโยบายไปปฏิบัติควรได้รับการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในขั้นตอนดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงการนํานโยบายไปปฏิบัติต่อไปในอนาคต

สำหรับแนวคิดทฤษฎีทางการนํานโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ได้มีนักวิชาการทางด้านนโยบายสาธารณะได้ให้นิยามความหมายของการนํานโยบายไปปฏิบัติ ดังนี้

W. Williams (1971 อ้างใน มยุรี อนุমানราชธน. 2548: 208) ได้กล่าวว่า การนํานโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการรวบรวมทรัพยากรทางการบริหารในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งต้องมีการจัดหาเตรียมวิธีการทั้งหลายเพื่อจะทำให้การดำเนินงานตามนโยบายสำเร็จลุล่วง โดยต้องให้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ จนสามารถดำเนินงานได้สำเร็จ

Mazmanian and Sabatier (1989: 20 – 21) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายไปปฏิบัติและนโยบายสาธารณะ โดยชี้ให้เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การนำการตัดสินใจนโยบายที่ได้กระทำไว้ไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จและเป็นการร่วมกันทำงานภายใต้กฎหมายที่ผ่านความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ หรือคำสั่งของฝ่ายบริหาร หรือคำพิพากษาของศาลสูงสุด หรือศาลฎีกา ซึ่งตามอุดมคติแล้วการตัดสินใจนโยบาย คือ การบ่งชี้ปัญหา การกำหนดวัตถุประสงค์ และการกำหนดโครงสร้างกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการกำหนดนโยบายไปปฏิบัติประกอบด้วยขั้นตอนหลายขั้นตอน เริ่มด้วยการกำหนดกฎพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติการคาดหมายผลลัพธ์จากการนำนโยบายไปปฏิบัติ การยินยอมปฏิบัติตามของกลุ่มเป้าหมาย การพิจารณาผลกระทบจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งที่เจตนาและไม่ได้เจตนาผลกระทบจากการตัดสินใจของหน่วยปฏิบัติ และการปรับปรุงกฎระเบียบพื้นฐานที่ใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เหมาะสม กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การพิจารณาผลลัพธ์ของนโยบายของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยมุ่งให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้
2. การยินยอมปฏิบัติตามของกลุ่มเป้าหมายต่อการตัดสินใจนโยบายของผู้กำหนดนโยบาย หากนโยบายใดที่กลุ่มเป้าหมายไม่ยินยอมปฏิบัติ จะก่อให้เกิดอุปสรรคสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ
3. พิจารณาจากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของหน่วยปฏิบัติ เพื่อจำแนกว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นผลกระทบในทางบวกหรือทางลบ ถ้าเกิดผลในทางลบก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขต่อไป
4. พิจารณาผลกระทบจากการรับรู้ของผู้ตัดสินใจนโยบาย ซึ่งผู้ตัดสินใจนโยบายจะประเมินได้ว่าเป็นผลกระทบที่พึงปรารถนาหรือไม่
5. การประเมินกระบวนการทางการเมืองที่มีบทบาทในการบัญญัติกฎหมายเพื่อพิจารณาปรับปรุงกฎหมายให้มีความเหมาะสมในการนำไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ

วรเดช จันทรศร (2527) อธิบายว่า การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเป็นเรื่องของความสามารถที่จะผลักดันให้การทำงานของกลไกที่สำคัญทั้งหมดสามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ดังนั้นเนื้อหาสาระของการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเน้นการแสวงหาคำอธิบายเกี่ยวกับปรากฏการณ์ หรือสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ (Implementation Process) เพื่อที่จะศึกษาบทเรียนพัฒนาแนวทางและสร้างกลยุทธ์เพื่อที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบังเกิดความสำเร็จ

Van Meter and Van Hom (1975: 445 – 488) ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายความว่า การดำเนินการโดยบุคคลภาครัฐ ภาคเอกชน หรือ กลุ่มบุคคล ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมุ่งที่จะเกิดความสำเร็จโดยตรงตามวัตถุประสงค์ จากการตัดสินใจดำเนินนโยบายที่ได้กระทำก่อนหน้านั้นแล้ว

จากการที่กล่าวมาทั้งหมด การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงหมายถึง การแปลงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบายองค์กร อาจเป็นกฎหมาย หรือคำสั่งของรัฐบาล หรือคณะรัฐมนตรี ให้เป็นแนวทางปฏิบัติ อาทิเช่น แผนงาน โครงการ กิจกรรม ที่เป็นรูปธรรม ประกอบกับการจัดการ และจัดสรรทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นๆ

ปัจจัยกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2554) ได้สรุปปัจจัยกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไว้ดังนี้

1. ลักษณะของนโยบาย ลักษณะบางประการของนโยบายจะมีส่วนในการกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายนั้นๆ ลักษณะดังกล่าว ได้แก่ ประเภทของนโยบาย ผลประโยชน์สัมพันธของนโยบายนั้นๆ ความสอดคล้องกับค่านิยมที่มีอยู่ ประสพการณ์ที่ผ่านมาและความต้องการของผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากนโยบายนั้น ความเป็นไปได้ในการทดลองปฏิบัติ ความเห็นผลได้ของนโยบายนั้น และคุณภาพของการส่งข้อมูลย้อนกลับ

2. วัตถุประสงค์ของนโยบาย การมีตัวชี้ที่จะแสดงให้เห็นถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบายเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของนโยบายนั้น ลักษณะที่จะมีผลต่อความสำเร็จของนโยบาย คือ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ซึ่งจะต้องกระจ่างชัดแล้ว ยังจะต้องสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันด้วย นอกจากนั้นแล้ว ความสอดคล้องต้องกันของวัตถุประสงค์ ความยากง่ายในการรับรู้วัตถุประสงค์ ดัชนีชี้ความสำเร็จของนโยบาย และความเที่ยงตรงของข่าวสารที่มีไปยังผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

3. ความเป็นไปได้ทางการเมือง ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายอาจจะก่อให้เกิดปัญหาบางประการซึ่งไม่ควรจะมองข้ามไป ตัวแปรที่มีส่วนในการส่งผลกระทบต่อความเป็นไปได้ทางการเมืองของนโยบายนั้น ตัวแปรดังกล่าวมีดังนี้ การเจรจาระหว่างรัฐบาลกับเอกชน ความสนับสนุนจากทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผลกระทบของนโยบายที่มีต่อกลุ่มอาชีพที่มีอิทธิพล ความสนับสนุนจากชนชั้นนำ การสนับสนุนจากสื่อมวลชน และการสนับสนุนจากผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง

4. ความเป็นไปได้ทางเทคนิคหรือทฤษฎี การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมักจะทำให้เกิดขึ้นรวดเร็วมาก และการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งมักจะส่งผลอย่างสำคัญต่อการปฏิบัติให้เป็นไปตาม

นโยบายต่างๆ เพราะฉะนั้น ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ลักษณะต่างๆ ต่อไปนี้จึงเป็นลักษณะที่ควรให้ความสนใจ ลักษณะดังกล่าวได้แก่ การร่างนโยบาย ข้อเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ทฤษฎีที่เชื่อถือได้ และลักษณะของเทคโนโลยี

5. ความเพียงพอของทรัพยากร เอเดเวอร์ดส (1980) ยืนยันว่านโยบายที่จะประสบความสำเร็จนั้นต้องได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากรทั้งด้านการเงิน และกำลังคนอย่างเต็มที่ มิฉะนั้นนโยบายนั้นจะปรากฏอยู่บนหน้ากระดาษเท่านั้นเอง นอกจากปัญหาด้านปริมาณกำลังคนแล้ว ปัญหาในด้านคุณภาพของบุคลากรยังเป็นปัญหาที่สำคัญอีกปัญหาหนึ่ง ยิ่งนโยบายเกี่ยวข้องกับปัญหาทางเทคนิคมากเท่าใด ความต้องการบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะในด้านนั้นๆ ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น และยิ่งความต้องการมีมาก ความขาดแคลนก็จะมีมากตามไปด้วย

6. ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เอเดเวอร์ดส (1980) และวูล์ฟริจ (1982) เห็นพ้องต้องกันว่าโครงสร้างของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติจะส่งผลอย่างมากต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายนั้น ลักษณะต่อไปนี้เป็นลักษณะที่ควรให้ความสนใจ ลักษณะดังกล่าว ได้แก่ ประเภทของหน่วยงาน โครงสร้างและลำดับขั้นการบังคับบัญชา ความสามารถของผู้นำ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่กำหนดนโยบาย และลำดับขั้นของการสื่อสารแบบเปิด

7. ทักษะของผู้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายหลายเรื่องจัดอยู่ในจำพวกที่ผู้ปฏิบัติไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง นโยบายเหล่านี้อาจจะนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ไม่บิดพลิ้ว ซึ่งจะตรงข้ามกับนโยบายที่ขัดกับความรู้สึกพื้นฐานหรือผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติ นโยบายประเภทหลังนี้ผู้ปฏิบัติจะนำไปปฏิบัติอย่างไม่สู้เต็มใจ และอาจจะบิดเบือนให้เป็นไปในแนวทางที่พวกเขาต้องการ ลักษณะทางทัศนคติต่อไปนี้อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายได้ ลักษณะดังกล่าว ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย ผลกระทบที่จะมีต่อพฤติกรรมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความขัดแย้งที่มีต่อค่านิยมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ รวมถึงผลกระทบที่มีต่องาน อำนาจ ศักดิ์ศรี และผลประโยชน์ของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

8. ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกต่างๆ ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ลักษณะสำคัญต่อไปนี้จะนำไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบาย ลักษณะดังกล่าว ได้แก่ จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแทรกแซงของหน่วยงานระดับบนและจำนวนจุดตัดสินใจ ซาบาร์เทียร์และแมชมาเนียน (1981) กล่าวว่า จำนวนจุดตัดสินใจ (Clearance Points) ของนโยบายต่างๆ จะมีมากน้อยต่างกัน ยิ่งจำนวนจุดตัดสินใจมีมากเท่าใด ความล่าช้าในการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายก็มีมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนั้นแล้วความสัมพันธ์ดั้งเดิม ลักษณะของความสัมพันธ์ดั้งเดิมระหว่างหน่วยงานที่ร่วมกันปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายจะมีส่วนอย่างสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายนั้น

มูลตรีจ้ย้าว่าในขณะที่ความร่วมมือกันอย่างดีในอดีตจะส่งผลให้การปฏิบัติตามนโยบายเป็นไปด้วยดี ความขัดแย้งดั้งเดิมก็จะพาไปสู่ความล้มเหลว

ปัจจัยทั้งหลายทั้งปวงที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนมีส่วนในการกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งสิ้น การที่มีปัจจัยมากมายมาเกี่ยวข้องเช่นนี้ย่อมย้าสิ่งที รีปเลย์และแพรงกลิน อธิบายในเรื่องลักษณะพิเศษของการนำนโยบายไปปฏิบัติ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเรื่องสำคัญ และอาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจของขั้นตอนนโยบาย อย่างไรก็ตามการศึกษาเรื่องนี้ยังมีไม่มากนัก ข้อสรุปที่ชัดเจนและยอมรับได้ยังไม่ปรากฏมากนัก สิ่งที่น่าเสนอเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความพยายามของนักวิชาการที่พยายามอธิบายเรื่องนี้

แนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบทางทฤษฎีของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการกำหนดนโยบาย เป็นกิจกรรมทีกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายตามทีได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แต่่นโยบายสาธารณะทีจะนำนโยบายนั้นๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผล ทำให้มีปัจจัยต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติมากมาย อันอาจจะส่งผลถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ นักวิชาการหลายท่านจึงได้สร้างแนวคิดและตัวแบบเพื่อธิบายถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของนักวิชาการ คือ วรเดช จันทรศร มีรายละเอียดดังนี้

ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรศร

วรเดช จันทรศร (2551: 129 – 146) ได้มีการประมวลตัวแบบของนักวิชาการทีได้ศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดทีได้จากการศึกษาและพัฒนาเป็นตัวแบบทางทฤษฎี เพื่ใช้อธิบายว่าองค์กรต่างๆ ทีสามารถนำนโยบาย แผนงาน โครงการไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีปัจจัยอะไรทีเป็นเงื่อนไขสำคัญทีจะทำให้นโยบาย แผนงานโครงการ ดำเนินการสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งตัวแบบทีเอื้ออำนวยต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Implementation Process) รวม 6 ตัวแบบ ได้แก่

- 1) ตัวแบบทียึดหลักเหตุผล (Rational Model) 2) ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model)
- 3) ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development Model) 4) ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model) 5) ตัวแบบทางการเมือง (Political Model) และ 6) ตัวแบบเชิงบูรณาการ (Integrated Model)

1. ตัวแบบทียึดหลักเหตุผล (Rational Model) ตัวแบบนี้มีแนวคิดว่ การใช้หลักด้านเหตุผลเป็นสิ่งที่สำคัญทีสุดทีจะชีวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ

องค์กรหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการนั้นจะต้องมีค่านิยมแบบยึดหลักเหตุผลเป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ต้องยึดหลักมีเหตุผลเป็นสิ่งที่จะต้องขยายผลให้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางที่สุด นโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่จะประสบความสำเร็จ จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงาน มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยหลักการที่มีเหตุผลชัดเจน อาจกล่าวได้ว่าองค์กรหรือหน่วยงานจะมีองค์ประกอบในการดำเนินงานอยู่ 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ

1.1 นโยบายจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ซึ่งหน่วยงานสามารถแปรวัตถุประสงค์ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.2 ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุผลใกล้เคียงกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยทั่วไประดับความสำเร็จของการดำเนินนโยบายหรือโครงการไปสู่การปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ ดังนี้

ประการแรก ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายหรือโครงการ

ประการที่สอง การกำหนดภารกิจและมอบหมายอย่างชัดเจน

ประการที่สาม การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ประการที่สี่ การสร้างระบบประเมินผลที่เหมาะสม และ

ประการที่ห้า การสร้างมาตรฐานการจูงใจ (ให้คุณให้โทษ) ที่เหมาะสม

2. ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ตัวแบบนี้จะให้ความสำคัญในเรื่องสมรรถนะขององค์กรเป็นหลัก โดยถือว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการน่านโยบาย แผนงาน หรือโครงการไปปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการน่านโยบาย แผนงาน หรือโครงการไปปฏิบัติว่าขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงานเพียงใด องค์กรจำเป็นต้องมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและทางเทคนิคอย่างเพียงพอ มีการวางแผนเตรียมการ หรือมีความพร้อมเป็นอย่างดีทั้งทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้และงบประมาณ ตัวแบบนี้มีความพยายามที่จะศึกษาหาทางแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคของการปฏิบัติงานตามแผนงาน และนโยบายในอดีต เช่น การแก้ไขปัญหาคารขาดแคลนงบประมาณ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความล่าช้าในการสรรหาบุคลากร ความล่าช้าในการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความล่าช้าในการจัดตั้งระบบงานการแก้ไขปัญหาคารประสานงาน

3. ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development Model) แนวคิดตามตัวแบบนี้ได้ให้ความสำคัญเฉพาะบุคลากรในหน่วยงานเป็นหลัก โดยมีแนวคิดที่ว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กร จึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม (Participation) ของคนในองค์กร

การทำงานเป็นทีม โดยการทำงานในทีมจำเป็นต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมคำนึงถึงการมุ่งใจการใช้ผู้นำอย่างเหมาะสม การสร้างความรู้สึกรักผูกพันกับองค์กร การยอมรับ การพัฒนาทีมงาน มากกว่าการใช้กำลังบังคับควบคุม ตัวแบบนี้จึงให้ความสำคัญเพิ่มเติมต่อกระบวนการสื่อสารสองทาง การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการสร้างความตระหนักและผูกพันกับนโยบายแผนงาน หรือโครงการ ขณะที่การให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดนโยบายแต่เพียงลำพัง จะเป็นผลเสียและไม่สอดคล้องกับฐานคติการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดนี้

4. ตัวแบบทางด้านกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model)

เป็นแนวคิดทางสังคมวิทยาที่อธิบายถึงองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งมีกฎระเบียบขั้นตอนค่อนข้างมาก มีแบบแผนความสัมพันธ์ที่เป็นทางการ และมีการกำหนดระบบคุณธรรมเอาไว้แน่นอนตายตัว อย่างไรก็ตาม ภายในองค์กรขนาดใหญ่ก็ไม่ได้มีแบบแผนความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ (รูปนัย) เพียงอย่างเดียว แต่จะประกอบด้วยแบบแผนความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการด้วย แต่มักจะเป็นกรณีของข้าราชการระดับล่างทั้งสิ้น เพราะว่าข้าราชการระดับล่าง เป็นผู้ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นผู้ที่พิจารณาอนุญาตของตนในการตัดสินใจให้บริการประชาชนทั้งสิ้น ผู้บังคับบัญชาไม่มีโอกาสที่จะติดตามไปควบคุมบัญชาตลอดเวลาได้ ดังนั้นสิ่งที่จะวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบายจึงขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้นำนโยบาย แผนงาน หรือโครงการที่ไปปฏิบัติโดยตรงว่ายินดีพร้อมพุ่มเทให้การปฏิบัติราชการหรือมีอุปสรรคข้อจำกัดมากน้อยประการใด ความพร้อมในการนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ ประการแรก ระดับความเข้าใจของผู้กำหนดนโยบาย ต่อสภาพแวดล้อมความเป็นจริงของหน่วยงานและองค์กร สภาพปัญหา และข้อจำกัดต่างๆ เช่น ปริมาณงานเกินกำลัง การขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะเรื่อง ขาดแรงจูงใจ ขาดขวัญกำลังใจที่เหมาะสมเพียงพอ เป็นต้น ประการที่สอง ระดับการยอมรับ เห็นพ้องในนโยบาย และการปรับนโยบายใหม่ ให้สอดคล้องกับภารกิจปกติหรือเป็นส่วนหนึ่งในหน้าที่ราชการของบุคลากรแต่ละคน

5. ตัวแบบทางการเมือง (Political Model) ตัวแบบนี้ยึดหลักการว่า นโยบายเป็นการแบ่ง

สรรคุณค่าในสังคม ดังนั้นนโยบายในเรื่องหนึ่งๆ จะมีผู้ที่ได้รับประโยชน์กับผู้สูญเสียประโยชน์เสมอ และโดยปกติในแต่ละฝ่ายจะให้คุณค่าของนโยบายแตกต่างกัน และจะเน้นการรักษาผลประโยชน์ของตนไว้เป็นอันดับแรก ดังนั้น จึงเป็นการยากที่ทุกฝ่ายจะเห็นชอบและปฏิบัติตามนโยบายอย่างเป็นเอกฉันท์ ตัวแบบนี้เห็นว่าจำนวนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นประเด็นที่สำคัญในการเจรจาต่อรอง หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีจำนวนน้อย โอกาสที่จะสร้างความเห็นพ้องต้องกันก็มีมากกว่า ในการเจรจาที่มีหน่วยงานมากๆ ความสามารถในการเจรจาต่อรองของผู้เล่นจะเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการชักจูงต่อรอง สถานภาพของผู้มีอำนาจและทรัพยากรขององค์กร

ตลอดจนการสนับสนุนจากบุคคลและองค์กรต่างๆ เช่น บุคคลสำคัญ หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สื่อมวลชน และกลุ่มผลประโยชน์อื่น ๆ

6. ตัวแบบเชิงบูรณาการ (Integrated Model) ตัวแบบนี้เป็นตัวแบบที่รวบรวมจากแนวคิดของทั้ง 5 ตัวแบบ โดยมุ่งแสวงหาผลกระทบของตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จทั้งในมิติของผลผลิต ผลลัพธ์และประเทศชาติโดยรวมได้รับ ส่วนตัวแปรอิสระที่นำมาพิจารณา ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ สมรรถนะขององค์กร ประสิทธิภาพในการวางแผน และความคุ้มค่าภาวะผู้นำและความร่วมมือ และการเมืองและการบริหารสิ่งแวดล้อมภายนอก

จากการศึกษาตัวแบบทางทฤษฎีที่อธิบายว่าองค์กรต่างๆ จะนำนโยบายไปปฏิบัติ (Implementation Process) อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีปัจจัยอะไรที่เป็นเงื่อนไขสำคัญ ผู้วิจัยได้นำตัวแบบมาศึกษา และวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยใช้ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) เน้นการใช้หลักด้านเหตุผลเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรด้านการปรับตัวประสงค์และถ่ายทอดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปสู่การปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การสร้างระบบประเมินผล และการสร้างมาตรฐานการจูงใจได้เหมาะสมหรือไม่ รวมทั้งตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ที่เน้นสมรรถนะขององค์กรเป็นหลัก เพื่อศึกษาหาทางแก้ไขปัญหาคอขวดของการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพ เป็นสิ่งที่สถาบันการอุดมศึกษาได้ดำเนินการอยู่แล้ว การที่สถาบันมีนิสิต/นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตที่จบจากสถาบันนั้นๆ ย่อมสะท้อนถึงความนิยมและความเชื่อมั่นในสถาบันว่า เป็นแหล่งที่ทำให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

อมรวิทย์ นาครทรรพ. 2540: 201 – 202 กล่าวถึงระบบการศึกษาตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า ระบบการศึกษาที่หลากหลายขึ้นทำให้เรื่องคุณภาพการศึกษากลายเป็นประเด็นสำคัญขึ้นมาสำหรับการศึกษาไทยในยุคโลกาภิวัตน์ ระบบการศึกษาไทยในยุคโลกาภิวัตน์จะต้องมีระบบการประกันคุณภาพที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่าในท่ามกลางความหลากหลายของหลักสูตรการ

เรียนการสอนสำหรับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ นั้น การศึกษาได้ให้สิ่งที่ผู้เรียนและสังคมต้องการ และด้วยคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกประเทศ

สงบ ลักษณะ. 2541: 12 ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ กระบวนการวางแผนและกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคม เชื่อว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร

สยาม สุ่มงาม. 2541: 12 กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การให้หลักประกันความเชื่อมั่นของสถานศึกษากับผู้ปกครอง ชุมชนและนักเรียนว่าเมื่อนักเรียนได้เข้ามาสู่ระบบการศึกษา ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในหลักสูตรและตรงตามความต้องการของสังคม (ชชาติ วิเคราะห์) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นวิธีบริหารจัดการเพื่อเป็นหลักประกันหรือสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการหรือการดำเนินงานจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตรงตามที่กำหนด

Harrington and Mathers. 1997: 22 ให้ความหมายไว้ว่า กิจกรรมต่างๆ ซึ่งได้รับการวางแผนและจัดระบบแล้วในกระบวนการบริหารคุณภาพ ที่ช่วยสร้างความมั่นใจว่าจะได้คุณภาพตามที่กำหนดไว้

Juran and Gryna. 1993: 565 ให้ความหมายไว้ว่า กิจกรรมที่ก่อให้เกิดความมั่นใจว่ากิจกรรมในกระบวนการผลิตทั้งหมด ดำเนินไปอย่างมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน และมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2550 ระบุว่า “การประกันคุณภาพ” คือ การดำเนินกิจกรรมและภารกิจต่างๆ ทั้งด้านวิชาการ การบริการ/การจัดการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง คือ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม คือ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ การประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “ป้องกัน” ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตที่ไม่มีคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อการพัฒนาการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้การจัดการศึกษายึดหลักให้มีมาตรฐาน และมีการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมาตรฐานการศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้น ในสถานศึกษาทุกแห่งและเพื่อใช้เป็นหลัก ในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผลและการประกันคุณภาพทางการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้นเอง ถือได้ว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการศึกษา และการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษาที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ หมายและหลักการตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน และดำเนินงานตามแผน ติดตามประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้กับผู้เรียนเป็นสำคัญ

2. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เข้ามาทำหน้าที่ประเมินผลการจัดการศึกษา และทำการตรวจสอบคุณภาพสถานศึกษา เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งหมายความว่า สถานศึกษาทุกแห่งในประเทศไทย จะต้องได้รับการรับรองจาก สมศ. ว่าสถานศึกษาจัดการศึกษาได้มาตรฐานคุณภาพตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนด โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การประเมิน มีความสมดุลระหว่างเกณฑ์ที่กำหนดกับงานที่สถานศึกษาดำเนินการ

กล่าวโดยสรุป การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถาบันการศึกษาที่มุ่งพัฒนาคุณภาพสถาบัน และผู้เรียนตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการ ประชาชน ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

ความเป็นมาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional Autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาทำหน้าที่กำกับดูแล สถาบันอุดมศึกษา โดยมีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและ ความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษา แต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงร่วมกับสถานศึกษาใน การจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีรายละเอียดดังนี้

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับ ดูแลสถาบันอุดมศึกษา ได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้ สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนว ปฏิบัติสาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริม สถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของ สถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบ คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงาน ต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจาก ภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นใน แต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา เพื่อกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการตรวจสอบและ ประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละ คณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา

หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษาจึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ. 2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ 1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

การประกันคุณภาพกับมาตรฐานการศึกษา

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

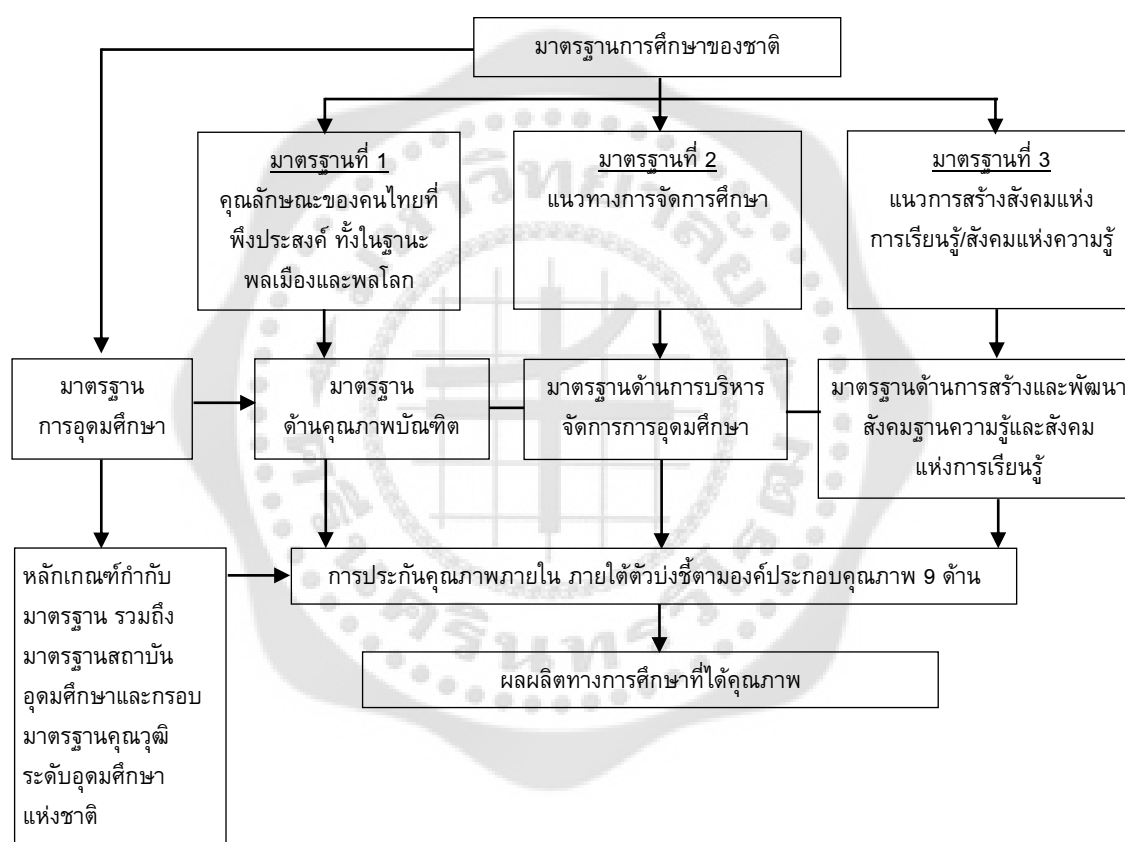
มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหาร

จัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือมาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา และมาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติเพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษามุ่งบรรลุตามจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาและกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก นอกจากนั้น ยังได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการการอุดมศึกษายังได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษาตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด ทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่นๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554: 10)

วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการประกันคุณภาพการศึกษา

1. เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ. และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ

2. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์ และได้มาตรฐาน

3. เพื่อให้หลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาทราบ สถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง

4. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะสะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินงานในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับ ขีดความสามารถของสถาบัน

5. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่า สถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

6. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูล พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX)

วัตถุประสงค์ของกรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาทุกระดับสามารถตอบคำถามด้านคุณภาพการจัดการศึกษาทั้ง 3 ข้อ คือ 1) สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการได้ดีที่สุดเท่าที่ทำได้หรือยัง 2) ทราบได้อย่างไร และ 3) มีอะไรที่ สถาบันจะพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีกหรือไม่และอย่างไร

เกณฑ์ EdPEX สามารถเพิ่มศักยภาพของสถาบันอุดมศึกษาให้บรรลุเป้าหมายได้ ไม่ว่าจะเป็นมี ขนาดใด มีหลักสูตรและบริการประเภทใด ทำให้การเรียนรู้ของนักศึกษาดีขึ้น ปรับปรุงผลการ ดำเนินการทุกด้านและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำให้แผน กระบวนการการตัดสินใจ บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์มีความสอดคล้องกัน การนำเกณฑ์นี้ไปใช้ จะช่วยให้ สถาบันอุดมศึกษาสามารถประเมินได้อย่างรอบด้านว่า ขณะนี้อยู่ในตำแหน่งใด และต้องการมุ่งไปที่ใด

เกณฑ์ช่วยมีเครื่องมือในการตรวจสอบระบบบริหารงานทุกภาคส่วน พัฒนาปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์ โดยคำนึงถึงภาพโดยรวมของสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์ EdPEX เป็นชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องสำคัญ 6 ด้านในการบริหารและดำเนินงานของสถาบัน ได้แก่ 1) การนำองค์การ 2) กลยุทธ์ 3) ลูกค้า 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) บุคลากร และ 6) ระบบปฏิบัติการ

คำถามเหล่านี้ผูกโยงกันเป็นกรอบการบริหารผลการดำเนินการที่บูรณาการกันเป็นหนึ่งเดียว การตอบคำถามเหล่านี้ช่วยให้สถาบันจัดการเรื่องทรัพยากรให้สอดคล้องกัน ค้นหาจุดแข็งและโอกาสพัฒนา ปรับปรุงการสื่อสาร การเพิ่มผลผลิต และความมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบรรลุเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ ทำได้ดีแล้ว สถาบันอุดมศึกษาจะรู้หาสู่ความเป็นเลิศโดย 1) ส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้กับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งผลให้เกิดคุณภาพการศึกษาและความยั่งยืนขององค์การ 2) ปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบันอุดมศึกษา 3) มีการปรับปรุงและเกิดการเรียนรู้ ระดับสถาบัน และ 4) สมาชิกทุกคนในสถาบันมีการเรียนรู้และพัฒนา

ประโยชน์ของเกณฑ์ในระดับประเทศ

เกณฑ์ EdPEX มีบทบาทในการทำให้ประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขันที่ดีขึ้น ที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1) เกณฑ์ช่วยปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา เพิ่มขีดความสามารถและผลลัพธ์ให้ดีขึ้น 2) เกณฑ์ช่วยกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างสถาบันต่างๆ ในประเทศ และ 3) เกณฑ์เป็นเครื่องมือที่สร้างความเข้าใจและบริหารจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน ชี้แนะแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์ และเปิดโอกาสการเรียนรู้

ประโยชน์ของเกณฑ์ในระดับโลก

ถึงแม้เกณฑ์ EdPEX จะเป็นชื่อที่ตั้งขึ้นและรู้จักกันเฉพาะในประเทศไทย แต่ที่มาของเกณฑ์คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษา และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฮองกง รวมทั้งประเทศไทย นำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ มีโปรแกรมเกี่ยวกับผลการดำเนินการหรือความเป็นเลิศทางธุรกิจอยู่ประมาณ 100 โปรแกรมทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ของ Baldrige หรือเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นต้นแบบการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

คุณลักษณะของเกณฑ์ EdPEX

1. มุ่งเน้นผลลัพธ์

เกณฑ์ EdPEX มุ่งเน้นผลลัพธ์ในเรื่องหลักๆ เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้เรียน กระบวนการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร การนำองค์การและการกำกับดูแล รวมถึงงบประมาณ การเงิน และตลาด การรวมตัววัดเหล่านี้มาประกอบกัน ทำให้มั่นใจได้ว่ากลยุทธ์ของสถาบันมีความสมดุล โดยไม่

ละเลยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม วัตถุประสงค์หรือเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญ อย่างไม่เหมาะสม

2. ไม่กำหนดวิธีการและปรับใช้ให้เหมาะสมได้

เกณฑ์ EdPEx ไม่ได้กำหนดวิธีการว่าสถาบันจะต้องมีโครงสร้างองค์การอย่างไร ไม่ได้ระบุว่าสถาบันจะต้องมีหน่วยงานด้านการวางแผน ด้านจริยธรรม พัฒนาคุณภาพ หรือหน่วยงานอื่นๆ เกณฑ์ไม่ได้ระบุให้สถาบันบริหารหน่วยงานต่างๆ ด้วยวิธีเดียวกัน และยอมให้สถาบันเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมที่สุดเพื่อกระตุ้นการพัฒนา เช่น Plan-Do-Study-Act (PDSA) Balanced Scorecard หรือ ศึกษาเกณฑ์การประกันคุณภาพด้วยตนเอง (Accreditation Self-Studies)

เกณฑ์ไม่กำหนดวิธีการไว้ เพราะ 1) เกณฑ์มุ่งเน้นความต้องการขององค์การที่มีร่วมกัน (Common Needs) มากกว่าวิธีปฏิบัติที่เหมือนๆ กัน ซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจ การสื่อสาร การแลกเปลี่ยน ความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและแนวทางที่หลากหลาย และ 2) เกณฑ์มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีปฏิบัติ เครื่องมือ หรือโครงสร้างของสถาบัน เกณฑ์สนับสนุนให้สถาบันตอบคำถามด้วยแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับให้เหมาะสมกับสถาบัน และมีความยืดหยุ่น กระตุ้นการเปลี่ยนแปลงทั้งแบบค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งการปรับปรุงด้วยการสร้างนวัตกรรม การเลือกใช้เครื่องมือ วิธีการ ระบบและโครงสร้างของสถาบัน จึงขึ้นกับปัจจัยต่างๆ เช่น ขนาดและประเภทของสถาบัน ความสัมพันธ์ระดับองค์การ และระดับการพัฒนา รวมทั้งความสามารถและความรับผิดชอบของบุคลากรและห่วงโซ่อุปทาน ปัจจัยเหล่านี้มีความแตกต่างกันระหว่างสถาบันการศึกษาต่างๆ และมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการของความต้องการและกลยุทธ์ของสถาบัน

3. มุ่งเน้นที่ความต้องการของสถาบันการศึกษา

เกณฑ์ EdPEx ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยตระหนักถึงความแตกต่างในด้านพันธกิจ บทบาท และหลักสูตรของสถาบันต่างๆ เกณฑ์นี้มองว่าผู้เรียนเป็นลูกค้าที่สำคัญ แต่ในขณะเดียวกันสถาบันอาจมีลูกค้ากลุ่มอื่นด้วย เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ใช้ผลงานวิจัย

แนวคิดความเป็นเลิศในเกณฑ์การศึกษานี้ มีองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

3.1 กลยุทธ์การประเมินที่ได้ผ่านการกลั่นกรองและใช้ได้ผลอย่างดีในทางปฏิบัติ

3.2 การปรับปรุงตัววัดและตัวบ่งชี้หลักต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลลัพธ์ตามพันธกิจอื่น

3.3 ความเป็นผู้นำที่เป็นที่ประจักษ์ในด้านผลการดำเนินการและการปรับปรุง เมื่อเทียบกับสถาบัน/องค์การที่ดำเนินการในลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือค่าเทียบเคียงที่เหมาะสม

เกณฑ์ EdPEX เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฯ (HA) ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และระบบการขึ้นมาตรฐานโดยอาศัยกรอบคำถาม 7 หมวดเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์กรทุกประเภท การใช้กรอบเดียวกันในทุกภาคส่วน จะสนับสนุนให้มีความร่วมมือกันในการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสถาบันการศึกษาอาจพิจารณาข้อกำหนดของเกณฑ์แตกต่างจากหน่วยงาน/ภาคส่วนอื่นๆ EdPEX จึงแปลงภาษาที่ใช้และแนวคิดหลักของภาคธุรกิจและการดำเนินการที่เป็นเลิศให้เป็นแนวคิดหลักที่มีความสำคัญเทียบเท่ากันเพื่อความเป็นเลิศทางการศึกษา

4. สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งสถาบัน

เกณฑ์ EdPEX สร้างความสอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งสถาบันจากตัววัดที่ได้มาจากกระบวนการและกลยุทธ์ของสถาบันที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกันและกัน ตัววัดเหล่านี้ผูกโยงโดยตรงกับคุณค่าในมุมมองของผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกับผลการดำเนินการโดยรวม ดังนั้นการใช้ตัววัดเหล่านี้ จึงเป็นกรอบที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง โดยลดความจำเป็นที่จะต้องกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด ลดการรวมศูนย์การตัดสินใจ หรือลดกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป ดังนั้นตัววัดเหล่านี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสาร และเป็นวิธีการถ่ายทอดผลการดำเนินการที่สถาบันต้องการไปสู่การปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันนี้ ทำให้มั่นใจว่าสถาบันมีจุดมุ่งหมายที่แน่ชัดและเป็นที่รับรู้ทั่วทั้งองค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนความคล่องตัว การสร้างนวัตกรรม และการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

มุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกัน เป็นเรื่องที่ยังลึกอยู่ในโครงสร้างที่บูรณาการกันระหว่างค่านิยมหลักและแนวคิด โครงร่างองค์กร คำถามของเกณฑ์ และแนวทางการให้คะแนน รวมทั้งการมุ่งเน้นผลลัพธ์ เหตุปัจจัยและผล และการเชื่อมโยงกระบวนการระหว่างหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ ซึ่งความเชื่อมโยงนี้จำเป็นต้องมีความเป็นพลวัต ตามกลยุทธ์และเป้าหมายที่เปลี่ยนไปตามเวลา เมื่อใช้เกณฑ์นี้ข้อมูลป้อนกลับระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ จะช่วยให้เกิดวงจรแห่งการพัฒนาที่เน้นการปฏิบัติ 4 ขั้นตอนคือ

1. การออกแบบและเลือกกระบวนการ วิธีการ และตัววัด ที่มีประสิทธิผล (แนวทาง)
2. การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา (การนำไปสู่การปฏิบัติ)

3. การติดตามประเมินความก้าวหน้า การเก็บและแบ่งปันความรู้ รวมทั้งการหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (การเรียนรู้)

4. การปรับแผนบนพื้นฐานของสิ่งที่พบจากการประเมินและผลการดำเนินการของสถาบัน การทำให้กระบวนการและการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ประสานกลมกลืนกัน รวมทั้งการเลือกตัววัดของกระบวนการและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม (บูรณาการ)

5. สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

เกณฑ์และแนวทางการให้คะแนน ประกอบด้วยระบบการตรวจประเมินซึ่งแยกเป็น 2 ส่วน การใช้เกณฑ์เพื่อประเมินตนเอง ช่วยให้สถาบันเห็นภาพคร่าวๆ ของจุดแข็งและโอกาสพัฒนาจากการตอบคำถามตามข้อกำหนดต่างๆ 17 หัวข้อ ซึ่งเน้นที่ผลการดำเนินการ ตามระดับพัฒนาการอย่างต่อเนื่องของกระบวนการและผลลัพธ์ของการดำเนินการ (แนวทางการให้คะแนน)

ด้วยเหตุนี้การตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEX จึงนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างจริงจังในทุกด้าน เครื่องมือนี้ให้ประโยชน์ในการบริหารจัดการมากกว่าวิธีการทบทวนผลการดำเนินการตามวิธีการอื่นๆ และสามารถปรับใช้ได้กับกลยุทธ์ ระบบการจัดการ และองค์การหลากหลายประเภท

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กล้า ทองขาว (2534: 349 – 354) ทำการศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะสู่การปฏิบัติ: กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติ” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ แสวงหาปัจจัยและชุดปัจจัยที่มีอิทธิพล สามารถอธิบายความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ วิธีวิจัยเป็นการวิจัยแบบตัดขวางอย่างง่าย หน่วยการวิเคราะห์คือ บุคคลที่ร่วมโครงการรณรงค์ เพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ หมู่บ้าน ตำบล และจังหวัด มีกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร โครงการ ผู้ประสานงาน อาสาสมัคร และผู้ผ่านโครงการ จำนวนรวม 457 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแบบทดสอบตัวแปรตามที่ทำการศึกษา ได้แก่ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแปรอิสระมี 5 ตัวแปร คือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น และมาตรการควบคุมประเมินผลและการกระตุ้นส่งเสริมผลการวิจัย พบว่า 1) ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ 2) ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากที่สุดและรองลงมาได้แก่ การสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน

ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มาตรการควบคุม ประเมินผล และการกระตุ้นส่งเสริม และเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากงานวิจัยนี้ ดร.กล้า ทองขาว ยังได้เสนอไว้ว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ 9 กลยุทธ์ ประกอบด้วย 1) กลยุทธ์การเผยแพร่ข่าวสารนโยบาย 2) กลยุทธ์การให้ความสนับสนุนจากผู้นำและผู้มีอำนาจ 3) กลยุทธ์การจัดองค์การบริหารและประสานงานที่บูรณาการลดหลั่นกันตั้งแต่ระดับชาติจนถึงระดับหมู่บ้าน 4) กลยุทธ์การประชุมอบรมหรือการสัมมนาปัญหา 5) กลยุทธ์การใช้ออกสารคู่มือปฏิบัติงาน 6) กลยุทธ์การคัดเลือกผู้นำคนสำคัญ 7) กลยุทธ์การออกตรวจเยี่ยมผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ 8) กลยุทธ์การตรวจสอบ ควบคุม กำกับดูแล และประเมินผล และ 9) กลยุทธ์การให้รางวัลและสิ่งตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2536) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่าง 4 ตัวแปรอิสระ พบว่าตัวแปรความพร้อมของทรัพยากรมีอิทธิพลและสามารถอธิบายความมีประสิทธิผลได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ตัวแปรความสลับซับซ้อนของโครงสร้าง ตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย และตัวแปรการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการตามลำดับ ส่วนในทิศทางของความสัมพันธ์พบว่า ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความพร้อมของทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติในขณะที่ความซับซ้อนของโครงสร้างมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

แอตทิเวลและเกอร์สทีน (Pual Attewell and Dean R. Gerstein. 1979: 311 – 327) ศึกษากรณีความล้มเหลวของการนำนโยบายการบำบัดผู้ติดยาเสพติดไปปฏิบัติในประเทศสหรัฐอเมริกา จากการศึกษาพบว่า ความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติมีสาเหตุหลักมาจากการที่รัฐบาลกลาง ได้กำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลสำเร็จของโครงการและการกำหนดข้อปฏิบัติที่เข้มงวดเพื่อให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นปฏิบัติตามได้โดยตรง แต่เมื่อท้องถิ่นนำข้อปฏิบัติไปใช้พบว่าประสบความล้มเหลว ประกอบกับตัวนโยบายเองก็มีความผิดพลาดเช่นกัน คือการที่รัฐบาลกำหนดให้นำสารเมธาโนมาใช้กับคนไข้ ได้รับการคัดค้านจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพราะเห็นว่าการใช้สารเมธาโนเป็นประจำอาจทำให้ผู้ป่วยเปลี่ยนจากการติดยาอื่นมาติดสารเมธาโนแทน ทำให้ภายหลังรัฐต้องออกมาตรการในการตรวจสอบอย่างเข้มงวด ทำให้เกิดการเบี่ยงเบนของเป้าหมายโครงการ

รัฐกร กลิ่นอุบล (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติขององค์การ

บริหารส่วนตำบลในภาคกลาง ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรต่างๆ ปัจจัยด้านคุณสมบัติหน่วยงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง และปัจจัยด้านคุณสมบัติของบุคลากรที่รับผิดชอบ

นักสุวรรณ เจริญศิวาวาทย์ (2553) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมสุขภาพไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีพยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายส่งเสริมสุขภาพไปปฏิบัติมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร โดยสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ผลของการนำนโยบายส่งเสริมสุขภาพไปปฏิบัติ โดยการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการนำนโยบายส่งเสริมสุขภาพไปปฏิบัติ

Lim D. (1999) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาของประเทศกำลังพัฒนา โดยมุ่งศึกษาในประเด็นของคุณภาพการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและการให้บริการต่อชุมชน ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศกำลังพัฒนาขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการจัดบริการสื่อ/อุปกรณ์ ในการเสริมทักษะการเรียนรู้และการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ รวมทั้งกระบวนการทางเทคนิคที่อำนวยความสะดวกในการพัฒนางานวิจัย ตลอดจนความต้องการในเรื่องของระบบการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมในแต่ละสถาบัน

Stensaker B. (1998) ได้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบเรื่อง การประเมินนักประเมิน (Assessing the Assessors) ในการประเมินคุณภาพการศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจของประเทศนอร์เวย์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานของกลุ่มนักประเมินภายนอก โดยมุ่งตรวจสอบว่า นักประเมินมีวิธีการในการพิจารณาแหล่งสารสนเทศ และมีกระบวนการในการประเมินอย่างไร ตลอดจนการเขียนรายงานการประเมิน การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักประเมินจำนวน 25 คน ซึ่งเป็นนักประเมินที่ไปประเมินภาควิชาบริหารธุรกิจจำนวน 47 ภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า นักประเมินให้ค่าแหล่งสารสนเทศและกระบวนการในการประเมินต่างกัน โดยพบว่า สารสนเทศที่ได้จากรายงานการประเมินตนเอง (Self-Evaluation Reports) แบบตรวจสอบรายการการจัดการเรียนการสอน การประชุม/สัมมนาและการฝึกอบรมถูกจัดให้อยู่ในลำดับต่ำโดยนักประเมิน ในขณะที่สารสนเทศที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มนักประเมินและภาควิชาที่ถูกประเมิน และ/หรือสถาบันการศึกษาถูกจัดให้อยู่ในลำดับที่สูง สำหรับการเขียนรายงานการประเมินภายนอกโดยนักประเมินพบว่า สารสนเทศที่ได้ค่อนข้างให้ค่าที่สูง

อมรวิษฐ์ นาคทรพรพ (2543) ได้ทำวิจัยเรื่อง บนทางสู่คุณภาพ การติดตามผลการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความก้าวหน้าและศึกษาปัญหา อุปสรรคของสถาบันอุดมศึกษา ในการเตรียมการรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติซึ่งกำหนดให้มีทั้งการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกซึ่งรวมถึงการประเมินและให้การรองรับมาตรฐานโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาอันเป็นหน่วยงานอิสระที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงกรณีศึกษา เพื่อศึกษาเจาะลึกให้เห็นถึงสถานภาพ ความพร้อมและปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการประกันคุณภาพโดยมีกลุ่มเป้าหมาย ในการศึกษาเป็นสถาบันอุดมศึกษา 655 แห่ง ที่กระจายสังกัดอยู่ใน 9 กระทรวง และ 1 หน่วยงานอิสระ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มุ่งศึกษาการดำเนินมาตรการการประกันคุณภาพและการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดต่างๆ โดยครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการศึกษารวม 8 ด้าน อีกทั้งยังได้ทำการขอข้อมูลเอกสารจากหน่วยงานต่างๆ อีกจำนวนหนึ่งเพื่อประกอบการทำกรณีศึกษาอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมสถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพไปบ้างพอสมควร โดยมีข้อแตกต่างระหว่างสถาบันระดับปริญญา และ ความก้าวหน้าไปกว่าสถาบันระดับต่ำกว่าปริญญา ส่วนในแง่การดำเนินมาตรการประกันคุณภาพและการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพ พบว่า สถาบันโดยรวมมีการดำเนินมาตรการประกันคุณภาพไปในระดับปานกลางถึงมากเป็นส่วนใหญ่ โดยด้านที่ย่อยหย่อนได้แก่ ด้านการวิจัย ด้านกิจกรรมและบริการนักศึกษา ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ เป็นต้น ส่วนในด้านการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้คุณภาพนั้น พบว่ามีการใช้ประโยชน์ระดับปานกลางถึงมากเช่นกัน โดยจุดที่ย่อยหย่อนคือ ตัวบ่งชี้เชิงผลลัพธ์ (Output และ Outcome) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับบัณฑิตศึกษา ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับความพอใจของนักศึกษาในการรับบริการด้านต่างๆ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลผลิตและความสำเร็จด้านการวิจัย ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของอาจารย์ เป็นต้น

ทั้งนี้ โดยส่วนรวมอาจกล่าวได้ว่า ข้อย่อยหย่อนเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้ มากกว่าเรื่องการดำเนินมาตรการประกันคุณภาพ เนื่องจากสถาบันส่วนใหญ่มีฐานะเป็นส่วนราชการจึงมีความกดดันในการออกกฎระเบียบแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งเป็นมาตรการพื้นฐานของการประกันคุณภาพ เมื่อดูข้อมูลจากกรณีศึกษา พบว่า ข้อมูลจากการสำรวจดูจะเป็นการประเมินตนเองที่สูงกว่าความเป็นจริง (Over Estimation) ของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากกรณีศึกษาที่ชัดเจนนอกจากโครงการนำร่องของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และโครงการนำร่องเรื่องการใช้ระบบ ISO 9002 ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดอื่นๆ เพียงบางแห่งแล้ว พบว่าส่วนใหญ่มีแต่นโยบายและมาตรการที่ยังขาดแรงกระตุ้นและการผลักดันไปสู่

การปฏิบัติอย่างจริงจัง ทำให้กระแสการประกันคุณภาพในระดับสถาบันยังไม่เป็นกลุ่มเป็นก้อนโดยพร้อมเพรียงกัน อีกทั้งยังส่งผลต่อแผนการประเมินและรับรองมาตรฐานจากภายนอกที่สถาบันทั้งหมดจะต้องทยอยรับการประเมินจากภายนอกให้แล้วเสร็จภายในปี 2547 ด้วย ตลอดจนการที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีแนวทางการประกันคุณภาพที่คล้ายคลึงกันอีกทั้งยังมีสถาบันบางแห่งที่ริเริ่มนวัตกรรมในการประกันคุณภาพด้วยตนเอง จึงน่าจะเป็นโอกาสและข้อได้เปรียบที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะใช้เป็นปัจจัยผลักดันการดำเนินงานในเรื่องนี้ให้มีเอกภาพ ประสิทธิภาพ และมีผลที่เป็นรูปธรรมต่อไป

นอกจากนี้ยังพบจุดอ่อน นั่นก็คือ ความด้อยในเรื่องระบบข้อมูลสารสนเทศรองรับการประกันคุณภาพของสถาบันส่วนใหญ่ อีกทั้งการเสี่ยงการประกันคุณภาพที่ผลผลิต และการนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาอยู่ในกระบวนการการประกันคุณภาพ ซึ่งทำให้การประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษายังขาดแรงหนุนที่พอเพียง

อุทุมพร จามรมาน (2542) ได้ศึกษาข้อมูลสถานการณ์การประกันคุณภาพการอุดมศึกษา 5 สาขาวิชา พบว่า 22 คณะ 5 สาขาวิชา มีระบบการประกันคุณภาพอยู่ในรูปปัจจัยการนำเข้ากระบวนการ และผลลัพธ์ (Input Output Process) ส่วนกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพอยู่ในรูปของคณะกรรมการประกันคุณภาพ ซึ่งมีคณบดี/รองคณบดี เป็นประธาน ในแต่ละคณะจะมีเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ (QA Officer) ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากทุกคน ทุกภาควิชา และข้อมูลรวมของคณะ ซึ่งคณะในโครงการนำร่องได้มีการระบุข้อมูลที่ต้องการ มีการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ จัดทำดัชนีและเกณฑ์ จัดทำคู่มือประกันคุณภาพระดับคณะและประมวลข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ทุกคณะ แต่ได้รับการตรวจสอบจากภายนอก เฉพาะสาขาวิชาแพทยศาสตร์เท่านั้น

ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎี และตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาการนํานโยบายไปปฏิบัติ ทำให้ได้กรอบแนวคิดเบื้องต้นในการกำหนดแนวทางการวิจัย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความเข้าใจและความคิดเห็นของการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อให้ทราบว่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการวางแผนและการควบคุมการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติเป็นอย่างไร โดยมีกรอบความคิดในการวิจัย ดังนี้ ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ด้านการมอบหมายงาน ด้านการกำหนดมาตรฐาน ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้คุณให้โทษ และด้านสมรรถนะองค์กร ซึ่งจะศึกษาว่าปัจจัยด้านอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ดังรายละเอียดตามกรอบแนวคิดการวิจัยในส่วนท้ายของบทที่ 1

ในบทต่อไปจะกล่าวถึงวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยการกำหนดประชากร และผู้ให้ข้อมูลหลัก การใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล



บทที่ 4

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การประมวลผลและการวิเคราะห์ผลการวิจัย

1. การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ประกอบไปด้วย 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่กำลังปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 14 คน โดยมีรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

1. รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน
2. เจ้าหน้าที่ คณะเกษตรและชีวภาพ
3. อาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์
4. อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ
5. เจ้าหน้าที่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
6. อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์
7. เจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก
8. ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม – ชัยนาท
9. หัวหน้าสำนักงาน สถาบันวิจัยและพัฒนา
10. ผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
11. เจ้าหน้าที่ สำนักงานหมวดวิชาศึกษาทั่วไป
12. ผู้อำนวยการ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
13. ผู้อำนวยการ กองนโยบายและแผน
14. เจ้าหน้าที่ กองพัฒนานักศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่องการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมครั้งนี้ เป็นการใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การศึกษาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ซึ่งเคยปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษามาแล้วอย่างน้อย 5 ปี และเป็นผู้เต็มใจให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างคำถามการวิจัย “การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม” สร้างแนวคำถามตามคำถามการวิจัยที่ต้องศึกษาถึงผลของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ก่อนและหลังมีนโยบายว่าเป็นอย่างไร และมีปัจจัยอะไรบ้างที่เข้ามามีผลกระทบต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ซึ่งแนวคำถามการวิจัยสร้างจากกรอบแนวความคิดการวิจัยที่ได้จากกรอบทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรศร โดยนำตัวแปรทั้ง 2 ทฤษฎี คือ 1) ตัวแบบที่ยืดหลักเหตุผล และ 2) ตัวแบบทางด้านการจัดการ มากำหนดเป็นกรอบในการตั้งคำถาม เพื่อให้ทราบวิธีการวางแผนและการควบคุมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมในการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ทั้ง 6 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) ด้านการมอบหมายงาน 3) ด้านการกำหนดมาตรฐาน 4) ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน 5) ด้านการให้ทุนให้โทษ และ 6) ด้านสมรรถนะองค์กร

วิธีการหาคุณภาพในการสร้างเครื่องมือ

พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามและความตรงเชิงเนื้อหาตามกรอบแนวคิด คือ การถามในสิ่งที่ตรงกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีความยืดหยุ่นสูง ผู้วิจัยจึงต้องใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Triangulation) โดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎี และการสัมภาษณ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล ควบคู่กับการซักถาม พร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และเกิดความไว้วางใจในคุณภาพของงานวิจัยเชิงคุณภาพ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ใช้การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการถอดเทป เพื่อทำการจัดระเบียบข้อมูลให้เป็นไปตามตัวแปรที่ถูกกำหนดขึ้น จากกรอบทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้หลักตรรกะจากข้อเท็จจริง และการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อจัดกลุ่มข้อมูลใหม่และนำข้อมูลที่ได้มาหาข้อสรุป

2. ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์ผลการกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และปัจจัยตามกรอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ภายใต้หลักการของการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

4. การประมวลผลและการวิเคราะห์ผลการวิจัย

1. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์แยกออกให้เห็นเป็นสัดส่วนตามกรอบทฤษฎี ซึ่งแต่ละส่วนของปรากฏการณ์ ประกอบด้วยปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติทั้ง 6 ตัวแปร คือ 1) ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) ด้านการมอบหมายงาน 3) ด้านการกำหนดมาตรฐาน 4) ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน 5) ด้านการให้ทุนให้โทษ และ 6) ด้านสมรรถนะองค์กร รวมถึงผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

2. นำคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการฟังจากเครื่องบันทึกเสียง รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการสังเกต ทั้งข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก และความเห็นในการสอบถามผู้ให้ข้อมูลมาประมวลด้วยการสรุปความ เรียบเรียง และเขียนบรรยายในลักษณะพรรณนา โดยยังไม่ใส่ความเห็นของผู้วิจัยลงไป เนื่องจากผู้วิจัยต้องการข้อมูลในส่วนที่เป็นข้อเท็จจริง

3. สรุปผลการวิเคราะห์และเสนอแนะในการวิจัย

ในบทต่อไปจะกล่าวถึง การนำเสนอผลการวิจัย โดยวิเคราะห์ผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม แบ่งเป็นลักษณะผลของปัจจัย และความเกี่ยวพันของปัจจัยที่ส่งผลต่อภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

บทที่ 5

การนำเสนอผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ โดยเลือกกรณีศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งสิ้น 14 คน ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 6 คน อาจารย์ จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน โดยจะนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

การวิเคราะห์ผลการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

1. การผลิตบัณฑิต
2. การวิจัย
3. การบริการทางวิชาการแก่สังคม
4. การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

โดยมีผลคะแนนย้อนหลัง 3 ปี คือ ปีการศึกษา 2554 ปีการศึกษา 2555 และปีการศึกษา 2556 ดังรายละเอียดของคะแนนตามตาราง 18

ตาราง 18 คะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 – 2556

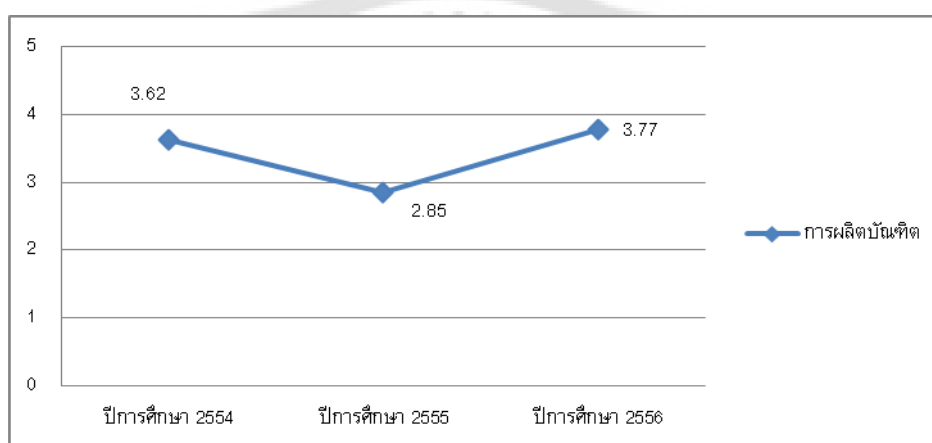
ผลประเมินคุณภาพการศึกษา ตามภารกิจ	ปีการศึกษา			ผลคะแนน เฉลี่ย
	2554	2555	2556	
การผลิตบัณฑิต	3.62	2.85	3.77	3.41
การวิจัย	2.77	2.18	2.97	2.64
การบริการทางวิชาการแก่สังคม	4.83	4.95	4.68	4.82
การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	4.67	4.67	5	4.78
คะแนนเฉลี่ยทุกองค์ประกอบ	4.72	3.66	4.11	4.16

ที่มา: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2557)

จากข้อมูลข้างต้นพบว่าคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการวิจัยมีผลคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด รองลงมาคือการผลิตบัณฑิต และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ส่วนการบริการทางวิชาการแก่สังคมมีคะแนนที่มากที่สุด

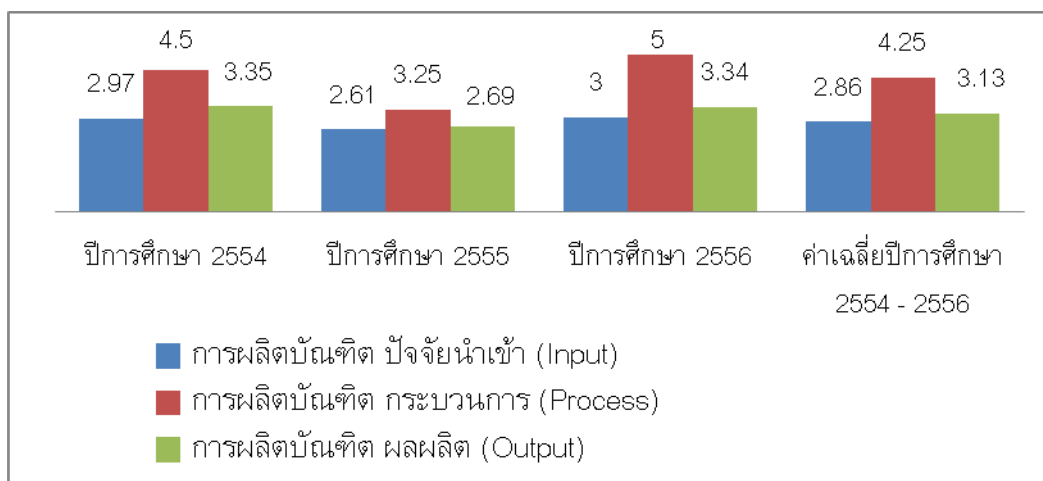
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาผลคะแนนของภารกิจแต่ละด้าน โดยวิธีศึกษาจากเอกสารรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ย้อนหลัง 3 ปี คือ ปีการศึกษา 2554 ปีการศึกษา 2555 และปีการศึกษา 2556 พร้อมทั้งสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ได้ข้อมูลดังนี้

1. การผลิตบัณฑิต



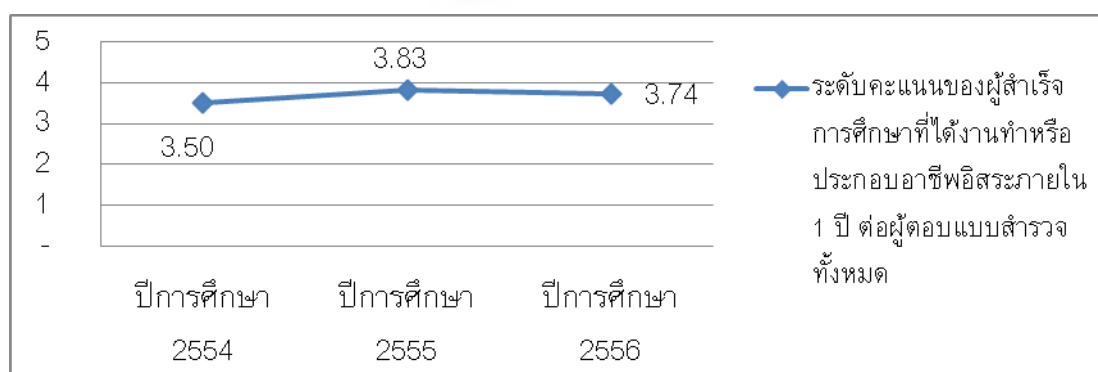
ภาพประกอบ 5 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการผลิตบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการผลิตบัณฑิตมีคะแนนขึ้นลงไม่คงที่ เนื่องจากคะแนนมาจากผลการประเมินระบบการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ตั้งแต่ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ การรับนักศึกษา หลักสูตร และคุณสมบัติของอาจารย์ทั้งด้านคุณวุฒิการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการ 2) กระบวนการ (Process) คือ การบริหารจัดการหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา และการให้บริการนักศึกษาในด้านต่างๆ และ 3) ผลผลิต (Output) คือ ภาวะการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษา และความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบัณฑิต โดยมีผลคะแนนที่จำแนกชนิดตัวบ่งชี้ในมุมมองของระบบ ดังนี้

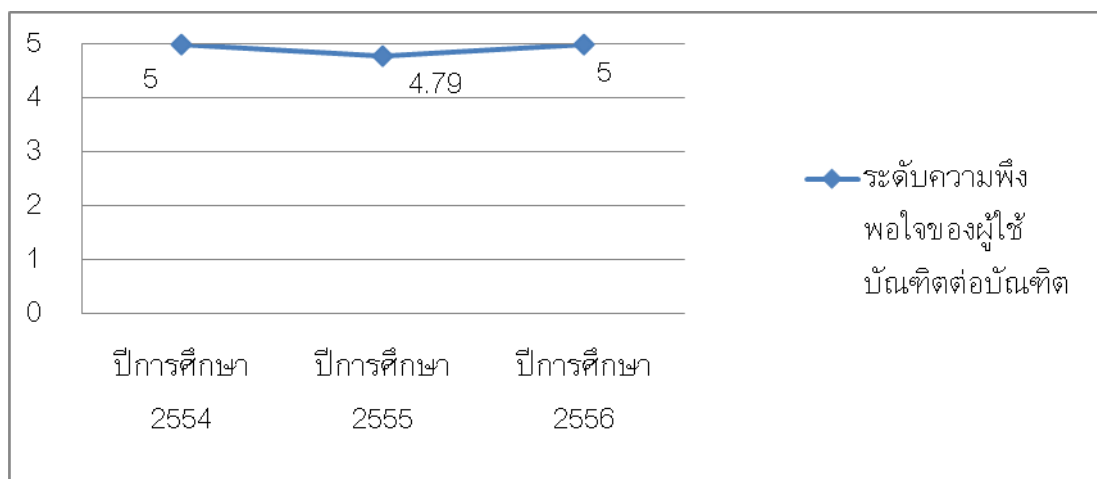


ภาพประกอบ 6 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการผลิตบัณฑิต
ในมุมมองของระบบ ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยปีการศึกษา 2554 – 2556 ในปัจจัยนำเข้า (Input) มีคะแนน 2.86 กระบวนการ (Process) มีคะแนน 4.25 และผลผลิต (Output) มีคะแนน 3.13 ซึ่งด้านกระบวนการมีผลคะแนนในระดับสูงและคงที่กว่า ด้านปัจจัยนำเข้าและผลผลิตที่มีค่าคะแนนในระดับน้อยและไม่คงที่ เนื่องจากการรับนักศึกษา การสำรวจภาวะการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษา และการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบัณฑิตได้ผลคะแนนน้อยเพราะเป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ กระบวนการด้านการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ยังไม่ส่งผลให้ผลผลิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้ตามเป้าหมาย ดังภาพประกอบที่แสดงระดับคะแนนของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี ต่อผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต



ภาพประกอบ 7 ระดับคะแนนของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี
ต่อผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556



ภาพประกอบ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ระดับคะแนนของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี ต่อผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 มีค่าคะแนนขึ้นลงไม่คงที่ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ สรุปว่า การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการเรียนการสอน คือ มีการสร้างระบบการควบคุม การติดตาม และตรวจสอบคุณภาพในระดับหลักสูตร ตั้งแต่ระบบการกำกับมาตรฐานหลักสูตร การรับนักศึกษา การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา การประเมินผลผู้เรียน และผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาว่าสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้หรือไม่ ซึ่งรวมไปถึงการบริหารและพัฒนาอาจารย์ เพื่อให้อาจารย์มีคุณภาพในการจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ “การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้กระบวนการต่างๆ มีระบบและมีการติดตามที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น การจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ อาจารย์ประจำหลักสูตรต้องมีการประชุมวางแผนงาน เพื่อวิเคราะห์สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาในแต่ละรายวิชา ว่าควรใช้อุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนใดที่นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้ตามรายวิชานั้นๆ และระดับคณะ (วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก) มีการสร้างสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ พร้อมทั้งสำรวจปริมาณให้เพียงพอต่อนักศึกษาทั้งอุปกรณ์ ห้องสมุด หนังสือ ตำรา ห้องปฏิบัติการ แหล่งเรียนรู้ทางการแพทย์แผนจีนอื่นๆ ที่จะทำให้นักศึกษาได้พัฒนาทักษะได้ด้วยตนเอง เป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ส่งผลให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก” (พรพิมล วงษ์สุข. 2559: สัมภาษณ์)

ในมุมมองของคณะวิทยาการจัดการ สรุปว่า ผลจากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลต่อการจัดตั้งสนับสนุนการเรียนรู้ คือ 1) คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการติดต่อสำหรับนักศึกษานิเทศศาสตร์ 2) ซอฟต์แวร์กาลิเลโอเพื่อใช้ในการฝึกสอนเรื่องการจองบัตรโดยสารสำหรับนักศึกษาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และ 3) หนังสือทางวิชาการทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ สำหรับอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาเพื่อใช้ในการเรียนการสอน และการวิจัย ส่วนด้านการจัดการเรียนการสอนตามกรอบ TQF และทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีผลที่เกิดขึ้นชัดเจน คือ 1) การจัดการอบรม สัมมนาตามศาสตร์ของแต่ละสาขาวิชา 2) การจัดการอบรม สัมมนาภาษาต่างประเทศ 3) การสนับสนุนให้นักศึกษาส่งผลงานเข้าประกวดในระดับมหาวิทยาลัย และระดับชาติ เช่น การประกวดเขียนแผนธุรกิจสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ การประกวดหนังสือ การประกวดสื่อ Infographic และ 4) การฝึกสหกิจในสถานประกอบการ เช่น การบินไทย การทำอากาศยาน บริษัท CPAII โรงแรม Swissotel le concorde เป็นต้น และด้านการบริหารจัดการหลักสูตร ได้มีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งยังปรับรายวิชาให้มีความทันสมัย โดยในปี พ.ศ.2559 คณะวิทยาการจัดการมีหลักสูตรที่เปิดสอนจำนวน 5 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต หลักสูตรบัญชีบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต (นั่นทีนี่ สุดโททอง. 2559: สัมภาษณ์)

อย่างไรก็ตามมีผู้แสดงความคิดเห็นอีกมุมมอง พบว่า ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่จัดการเรียนการสอนในศาสตร์เฉพาะทาง เช่น สาขาศิลปกรรม ดนตรีสากล เป็นต้น ทำให้การประเมินคุณสมบัติของอาจารย์ประจำหลักสูตร เป็นการจำกัดความสามารถของอาจารย์ที่บรรจุในคุณวุฒิ ระดับปริญญาตรี “อาจารย์ระดับปริญญาตรีบางท่านมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในศาสตร์วิชาศิลปกรรม และดนตรีสากล ที่มาก พร้อมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี จนทำให้นักศึกษาสามารถเข้าประกวดความสามารถในเวทีระดับประเทศได้” ส่วนเรื่อง ระบบการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษานั้นเป็นสิ่งดี สามารถสะท้อนกระบวนการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน หรือการบริหารจัดการหลักสูตรของหลักสูตร และของคณะได้ (ทรงศักดิ์ ทิมา. 2559: สัมภาษณ์)

ในส่วนของคุณวุฒิศาสตร์ให้ข้อมูล สรุปว่า แต่ก่อนเราวัดคุณภาพบัณฑิตจากชื่อเสียงของบัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม หรือนักศึกษาที่สามารถเข้ารับรางวัลทางด้านต่างๆ ในระดับประเทศ ส่วนการวัดคุณภาพบัณฑิตในปัจจุบัน ซึ่งเป็นช่วงที่มีระบบการประกันคุณภาพ

การศึกษา วัดคุณภาพบัณฑิตตั้งแต่ระบบการผลิตบัณฑิต จำนวนการมีงานทำและจำนวนบัณฑิตที่ทำงานตรงสาขา เป็นการวัดคุณภาพบัณฑิตเชิงระบบ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับนักศึกษา (Input) การจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา (Process) และภาวะการมีงานทำของบัณฑิต (Output) ส่วนการที่นักศึกษา หรือบัณฑิตที่ได้รับรางวัลหรือสร้างชื่อเสียงนั้นถือเป็นการประชาสัมพันธ์ และสร้างชื่อเสียงให้มหาวิทยาลัยได้อีกหนึ่งช่องทาง (สุภาคย์ ดุลสัมพันธ์. 2558: สัมภาษณ์)

ทางด้านผู้อำนวยการศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม – ชัยนาท ให้ข้อมูลสรุปว่า ผลของการมีระบบประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ที่เห็นผลปรากฏชัดเจน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น การก่อสร้างอาคารเรียน สนามกีฬา หอพักนักศึกษา โรงอาหาร ร้านค้าสวัสดิการ ห้องพยาบาล ทางเดินระหว่างอาคาร และจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น ส่วนด้านการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ก็มีการเร่งให้สร้างศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และห้องสมุดให้นักศึกษา โดยในปัจจุบันเข้าสู่การพัฒนาเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับชุมชนสระไม้แดง จังหวัดชัยนาท มีการทำวิจัยลงสู่ชุมชน พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้กับชุมชน เช่น ห่อบรรจุผลิตภัณฑ์ข้าว เป็นต้น (สถาพร ถาวรอธิวาสน์. 2558: สัมภาษณ์) ดังจุดเด่นของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประจำปีการศึกษา 2558 ที่ว่า การกำหนดศูนย์นอกที่ตั้งชัยนาท เป็นสถานที่ปฏิบัติการทางสังคม (Social Lab) ให้อาจารย์และนักศึกษาดำเนินการด้านนวัตกรรมการเกษตร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้เกษตรกร (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. 2559)

ทางด้านกองพัฒนานักศึกษา ที่จัดกิจกรรมและการให้บริการนักศึกษาให้ข้อมูล สรุปว่า กระบวนการจัดทำแผนพัฒนานักศึกษาและการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา สามารถให้แต่ละหน่วยงานทำงานได้ง่ายขึ้น โดยมีการประชุมการจัดทำแผนพัฒนานักศึกษา มีรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา เป็นประธาน รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้ที่รับผิดชอบงานด้านกิจกรรมนักศึกษา แต่ละคณะ รวมถึงมีประธานสภานักศึกษา นายกองค์การนักศึกษา ประธานสโมสรนักศึกษา เป็นคณะกรรมการดำเนินงานให้แผนพัฒนานักศึกษา และการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษา ทั้งส่วนของคณะต่างๆ และระดับมหาวิทยาลัยมีการจัดกิจกรรมให้ครอบคลุม TQF ทั้ง 5 ด้าน และกิจกรรม ทั้ง 5 ประเภท อีกด้วยนักศึกษา ก็สามารถนำทักษะที่ได้จากกิจกรรมไปปรับใช้ในการเรียนการสอนได้อีกด้วย เช่น กิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์ ก็สามารถนำไปใช้ทั้งในห้องเรียน และการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ส่วนด้านการให้บริการนักศึกษา ศิษย์เก่า ได้มีการให้บริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ห้องแนะแนว ห้องพยาบาล สถานที่ออกกำลังกายหรือทำกิจกรรม (ธนาเสฏฐ์ ผลเงาะ. 2559: สัมภาษณ์)

ด้านการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ทางผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ข้อมูล สรุปว่า สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ที่สำนักเกี่ยวข้องคือ ระบบเครือข่ายแบบสาย และ

ไร้สาย การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า การบริการห้องสมุด การบริการอุปกรณ์ห้องเรียน เช่น เครื่องเสียง เครื่องฉายต่างๆ สิ่งเหล่านี้ความจริงล้วนเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่ต้องจัดหาเป็นปกติอยู่แล้ว แต่การที่มีเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา มีระบุถึงความเพียงพอและคุณภาพการให้บริการ ย่อมส่งผลให้มหาวิทยาลัยต้องลงทุน จัดหาให้เพียงพอตามเกณฑ์นั้น คือ จะมีใช้มีบริการอย่างเหมาะสมไม่ขาดแคลน และให้สำนักซึ่งเป็นผู้ให้บริการต้องดูแล และควบคุมคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับที่ไม่ต่ำกว่าระดับดี ผลที่เป็นรูปธรรม คือ สภาพการเรียนการสอนที่มีเครื่องมือเครื่องมืออย่างเพียงพอ ตามเทคโนโลยี และตามความต้องการในปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเรียน การสอนอีกทางหนึ่งด้วย และได้อธิบายถึงกระบวนการในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ดังนี้

1. การสำรวจและวางแผน ในทุกวันที่มีการเรียนการสอน เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีหน้าที่ในการให้บริการห้องเรียน จะสำรวจสภาพการเรียนการสอน และสอบถามความต้องการจากผู้สอน และจัดทำเป็นรายงานต่อหัวหน้างานรายวัน เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะดำเนินการสำรวจไปยังอาคารต่างๆ เพื่อสำรวจความต้องการด้านระบบเครือข่าย เจ้าหน้าที่งานห้องสมุดจะทำการสำรวจความต้องการหนังสือไปยังคณะเพื่อให้การจัดหาหนังสือตรงตามความต้องการมากที่สุด รวมถึงการจัดงาน BookTech ซึ่งมีร้านหนังสือ โรงพิมพ์มาร่วมงาน และจะเปิดโอกาสให้ทุกท่านมีโอกาสแนะนำให้อัดซื้อได้ และเมื่อถึงคราวการประชุมกรรมการบริหารสำนัก แต่ละงานก็จะทำการถกแถลงและนำเสนอเพื่อจัดทำแผนความต้องการจัดหาสิ่งสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

2. งานสำนักงานผู้อำนวยการ โดยเจ้าหน้าที่แผนงานจะจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อจัดหาสิ่งสนับสนุนตามแผน แล้วดำเนินการจัดหาตามระเบียบพัสดุ และติดตั้งให้บริการ

3. ฝ่ายงานแต่ละงานจะทำการสำรวจความพึงพอใจ หรือความพร้อมในการให้บริการ และนำผลมาประเมินในแต่ละด้าน สรุปข้อเสนอแนะออกเป็นประเด็นต่างๆ

4. ข้อเสนอแนะเหล่านั้นจะถูกนำไปเป็นประเด็นการจัดทำแผนในรอบปีต่อไป หากส่วนใดสามารถปรับแก้ไขได้ในปีนั้นก็จะดำเนินการในทันที และในทุกปีสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะจัดตั้งวงเงินงบประมาณในการซ่อมแซมบำรุงรักษาสิ่งสนับสนุนเหล่านั้นให้มีสภาพการใช้งานเต็มที่ตลอดเวลา มีอุปกรณ์ที่พร้อมจะเปลี่ยนทดแทนในทันทีที่ชำรุด เพื่อให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงสุด (เกียรติพงษ์ ยอดเยี่ยมเกร. 2559: สัมภาษณ์)

ในมุมมองของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ก็ให้ข้อมูล สรุปว่า การทำงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะระดับหลักสูตรแต่เดิมจะมีระบบและกลไกการดำเนินงานไม่ชัดเจน และไม่ปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education, TQF:HEd) รวมถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมก็ไม่ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หลักสูตรมีการ

ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ภายหลังการประกาศใช้นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และหน่วยงานสนับสนุน ส่งผลให้หน่วยงานได้วางระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เชื่อมโยงกันทุกระดับ จากผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ ส่งผลถึงระดับสถาบันเป็นที่ปรากฏชัดเจน (สันทนา วิจิตรนาวรัตน์. 2558: สัมภาษณ์)

จากการรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ สรุปได้ว่าผลจากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในการกิจการผลิตบัณฑิต ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีผลคะแนนเฉลี่ย การประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการผลิตบัณฑิต ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 ที่ 3.41 คะแนน โดยมีระบบการผลิตบัณฑิต ดังนี้

ปัจจัยนำเข้า (Input) ตั้งแต่การมีกระบวนการรับนักศึกษาที่ชัดเจน มีหลักสูตรตามกรอบมาตรฐาน TQF และมีการกำหนดคุณสมบัติของอาจารย์ทั้งด้านคุณวุฒิการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการตามมาตรฐานชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความไม่เกื้อหนุนต่อศาสตร์วิชาในบางหลักสูตร เช่น ศิลปะศาสตร์ เป็นต้น ซึ่งต้องเป็นศาสตร์ความเชี่ยวชาญเฉพาะ การกำหนดคุณสมบัติอาจารย์ประจำหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จึงเป็นข้อจำกัดในการบริหารจัดการหลักสูตรบางหลักสูตร

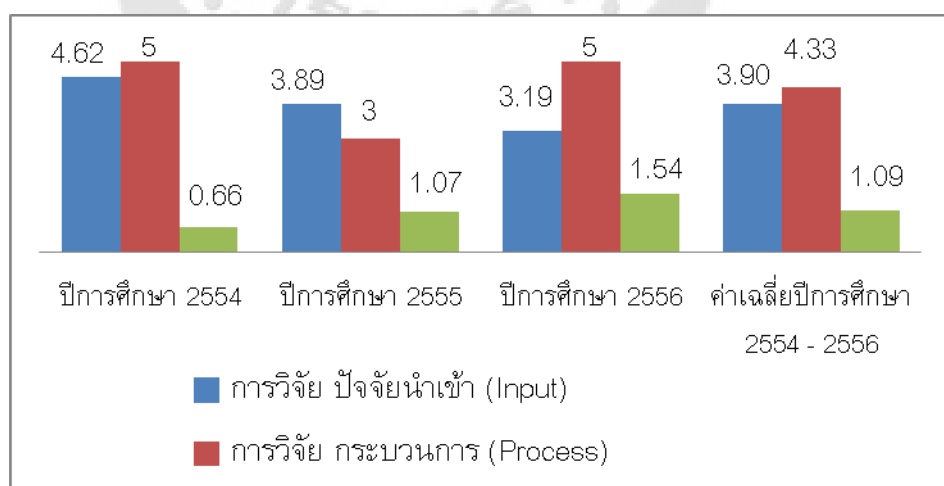
กระบวนการ (Process) การดำเนินงานในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตเกิดการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐาน TQF การเสริมทักษะ การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ส่งเสริมสุขภาพ บำเพ็ญประโยชน์ เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม และส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม พร้อมทั้งจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทั้งอุปกรณ์ ห้องสมุด หนังสือ ตำรา ห้องปฏิบัติการในแต่ละศาสตร์ วิชา และแหล่งเรียนรู้ตามศาสตร์วิชา ตลอดจนมีการให้บริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและ ศิษย์เก่า มีห้องแนะแนว ห้องพยาบาล และสถานที่ออกกำลังกายหรือทำกิจกรรมให้กับนักศึกษา นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมยังมีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อผลของการ จัดการเรียนการสอน การจัดให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านต่างๆ และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร ห้องแนะแนว และห้องพยาบาล เพื่อนำผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาไปพัฒนาการ จัดการในด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

ผลผลิต (Output) ในระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 มีผลการสำรวจภาวะการปฏิบัติงานทำ ของผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีคะแนนอยู่ที่ 3.50 คะแนน 3.83 คะแนน และ 3.74 คะแนนตามลำดับ และมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิต มี คะแนนอยู่ที่ 5 คะแนน 4.79 คะแนน และ 5 คะแนนตามลำดับ โดยทั้ง 2 ประเด็นมีค่าคะแนนไม่คงที่

การวิจัย

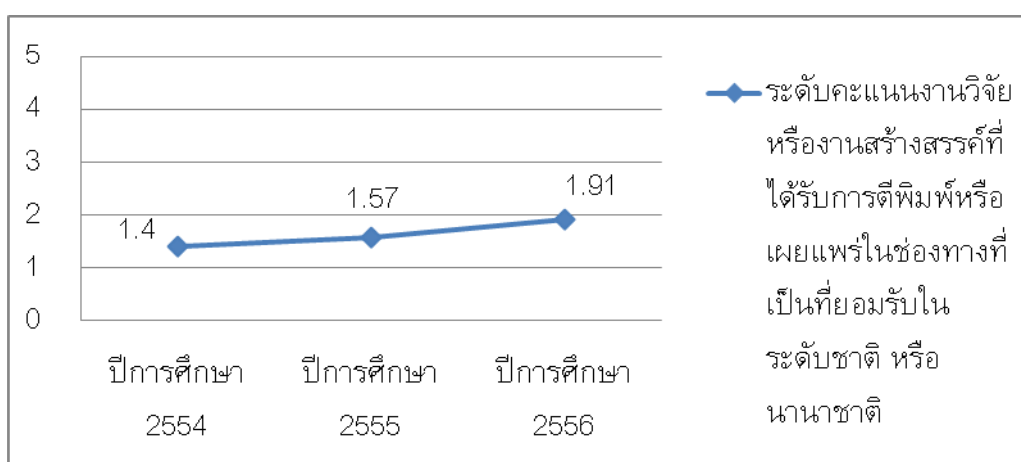
ภาพประกอบ 9 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
จันทรเกษม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการวิจัยมีคะแนนขึ้นลงไม่คงที่ เนื่องจากคะแนนมาจากผลการประเมินระบบการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ไม่คงที่ ตั้งแต่ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ งบประมาณหรือแหล่งทุนงานวิจัย และคุณสมบัติของอาจารย์ทั้งด้านคุณวุฒิการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการ 2) กระบวนการ (Process) คือ สิ่งสนับสนุนที่เกื้อหนุนงานวิจัย และ 3) ผลผลิต (Output) คือ ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ โดยมีผลคะแนนที่จำแนกชนิดตัวบ่งชี้ในมุมมองของระบบ ดังนี้



ภาพประกอบ 10 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการวิจัย ในมุมมองของระบบ ระหว่าง
ปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยปีการศึกษา 2554 – 2556 ในปัจจัยนำเข้า (Input) มีคะแนน 3.90 กระบวนการ (Process) มีคะแนน 4.33 และผลผลิต (Output) มีคะแนน 1.09 ซึ่งด้านกระบวนการมีผลคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงกว่าด้านปัจจัยนำเข้า ส่วนผลผลิตที่มีค่าคะแนนในระดับน้อยที่สุดแต่มีแนวโน้มที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลคะแนนการงานวิจัยที่ไปใช้ประโยชน์ และผลคะแนนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ ได้คะแนนน้อย ดังภาพประกอบที่แสดงระดับคะแนนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในช่องทางที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ หรือนานาชาติ



ภาพประกอบ 11 ระดับคะแนนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในช่องทางที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ หรือนานาชาติ ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ระดับคะแนนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในช่องทางที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ หรือนานาชาติ ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 มีแนวโน้มที่ดีขึ้นตามลำดับ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีข้อตกลงแนบท้ายพันธกิจมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้อาจารย์ต้องมีตำแหน่งทางวิชาการภายในระยะเวลา 11 ปี ซึ่งการขอตำแหน่งทางวิชาการได้ ต้องมีผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เผยแพร่ในช่องทางที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติ

อย่างไรก็ตามในความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานสถาบันวิจัยและพัฒนา กล่าวว่า ผลของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในการกิจด้านการวิจัยทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการเปลี่ยนแปลงระบบการวิจัยที่มีกระบวนการส่งเสริมให้อาจารย์ทำผลงานวิจัยหรือผลงานสร้างสรรค์ ดังนี้

1. การพัฒนาสิ่งสนับสนุน หรืออำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ที่ทำผลงานวิจัย เช่น ระบบสารสนเทศเพื่องานวิจัย คู่มือบริหารงานวิจัย แสวงหาแหล่งทุนให้กับอาจารย์ ห้องปฏิบัติการวิจัย คลินิกวิจัยที่มีผู้ทรงคุณวุฒิมาให้คำปรึกษา และห้องสมุดหรือแหล่งค้นคว้าข้อมูล เป็นต้น

2. การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมงานวิจัย เช่น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การเขียนโครงการวิจัย อย่างไรให้ได้รับทุนวิจัย การพัฒนาโจทย์วิจัยสู่ศูนย์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนางานประจำสู่การวิจัย R2R ให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ การพัฒนาสมรรถนะอาจารย์และนักวิจัย ให้กับนักวิจัยรุ่นใหม่และนักวิจัยรุ่นกลาง การอบรมให้ความรู้ เรื่อง จรรยาบรรณนักวิจัย การอบรมให้ความรู้อาจารย์และนักวิจัยเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ และเครื่องหมายการค้า เป็นต้น

3. การจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยในการประชุมวิชาการ และการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติแก่อาจารย์และนักวิจัย เช่น จากการประชุมวิชาการการนำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) การตีพิมพ์ในวารสารจันทร์เกษมสาร เป็นต้น

4. การสร้างขวัญและกำลังใจ ยกย่องอาจารย์ และนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ดีเด่น การยกย่องอาจารย์และนักวิจัยดีเด่น เช่น การคัดเลือกนักวิจัยดีเด่น ประจำปี 2558 ให้แก่อาจารย์ประจำสาขาวิชาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต เพื่อเข้ารับรางวัลนักวิจัยดีเด่น ในงานราชภัฏวิจัยครั้งที่ 4 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นต้น (มณฑารัตน์ ชูพินิจ. 2559: สัมภาษณ์)

ส่วนในมุมมองของคณะวิทยาการจัดการ กล่าวได้ว่า “จากการที่มีระบบประกันคุณภาพ การศึกษา ในระดับหลักสูตร และองค์ประกอบที่ 2 การวิจัย ในระดับคณะ ทำให้ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ในคณะวิทยาการจัดการ เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจนมีการลงนามความร่วมมือในการทำงานวิจัยของอาจารย์ในคณะวิทยาการจัดการกับส่วนราชการ การนำเสนอและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในระดับนานาชาติ และในปีการศึกษาต่อไป ยังมีผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย และบทความทางวิชาการที่ยังรอการตอบรับการตีพิมพ์อีกหลายเรื่องด้วย” (นันท์ณี สุธาทอง. 2559: สัมภาษณ์)

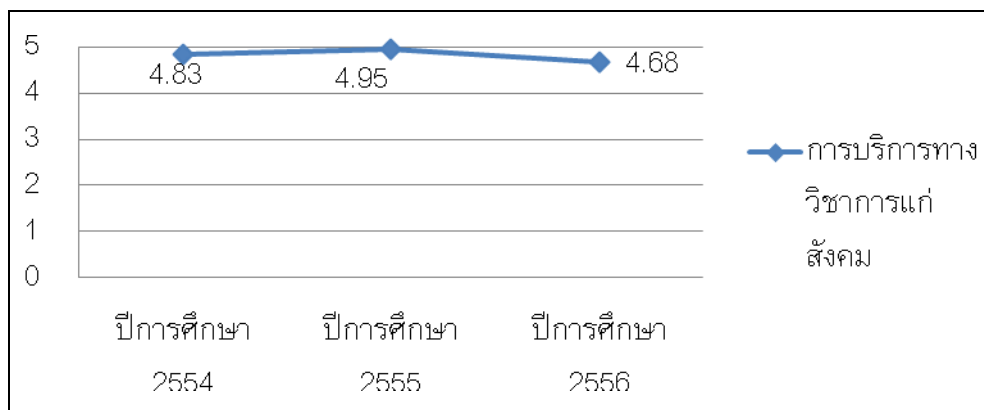
เจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก ให้ข้อมูลที่สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลต่อการวิจัยในการกระตุ้นให้อาจารย์ในสาขาวิชา หรือในคณะ ผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ซึ่งการวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาอาจารย์ให้มีคุณภาพ และยังเป็นเครื่องมือของการพัฒนาประเทศ โดยการวิจัยเป็นการค้นหาคำตอบของปัญหาต่างๆ หรือการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และยังเป็นการประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรม การค้นคว้าหรือทดลองให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการพัฒนาหรือนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อช่วยประเทศชาติได้ ดังนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการควบคุม ติดตามระบบและกลไกในการวิจัยของอาจารย์ให้

สามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพและงานสร้างสรรค์ที่เกิดประโยชน์ทั้งต่อสถาบัน และสังคม สมองยุทธศาสตร์ของชาติ (พรพิมล วงษ์สุข. 2559: สัมภาษณ์)

ในมุมมองของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ก็ให้ข้อมูลที่สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีนโยบายกระตุ้นให้อาจารย์เผยแพร่ผลงานวิจัย/วิชาการ ด้วยประกาศจากคณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เรื่อง กำหนดอัตราค่าผู้ทรงคุณวุฒิ และเงินสัมมนาคุณงานวิจัย ซึ่งเป็นการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่อาจารย์ที่นำผลงานวิจัยหรือผลงานทางวิชาการไปเผยแพร่ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ เช่น บทความวิจัยหรือบทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2 ได้รับเงินรางวัล 6,000 บาท หรือในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 1 ได้รับเงินรางวัล 8,000 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมยังมีข้อตกลงแนบท้ายพนักงานมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้อาจารย์ต้องมีตำแหน่งทางวิชาการภายในระยะเวลา 11 ปี (สันทนา วิจิตรเนาวรัตน์. 2558: สัมภาษณ์)

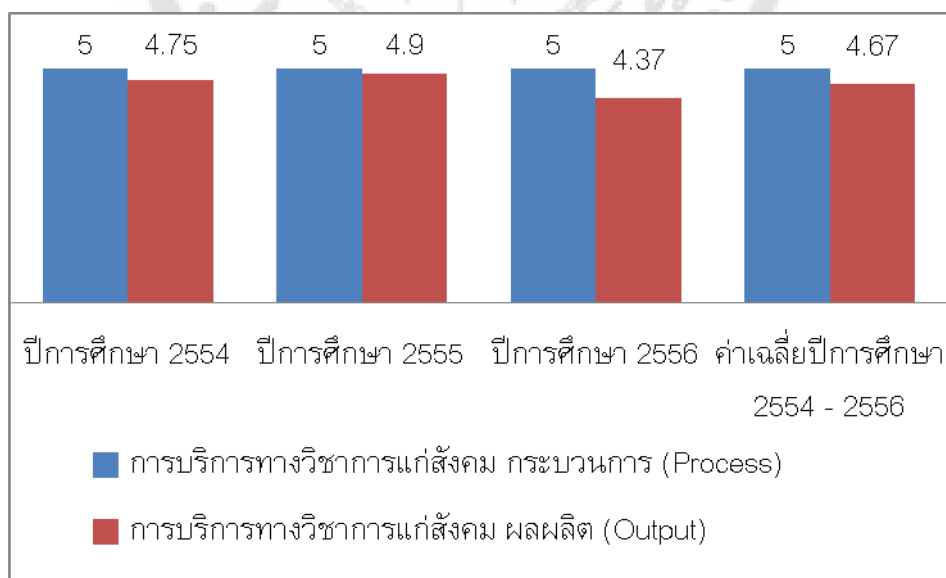
จากการรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ สรุปว่า ผลจากการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในการกิจการวิจัย ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีผลคะแนนเฉลี่ยการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการวิจัย ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 ที่ 2.64 คะแนน โดยมีระบบการวิจัย ด้วยการสร้างระเบียบ ข้อบังคับที่ส่งผลให้อาจารย์ต้องทำผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในช่องทางที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ หรือนานาชาติ รวมถึงมีการจัดสิ่งสนับสนุนในการทำผลงานวิจัย ทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมผลงานวิจัย คลินิกวิจัย การให้คำปรึกษาระบบพี่เลี้ยงนักวิจัย และงบประมาณ ทำให้ผลผลิต (Output) ในภารกิจด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ในเรื่องระดับคะแนนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในช่องทางที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ หรือนานาชาติ ในช่วงปีการศึกษา 2554 – 2556 ผลคะแนนอยู่ที่ 1.4 คะแนน 1.57 คะแนน และ 1.91 คะแนนตามลำดับ และเป็นผลคะแนนที่มีแนวโน้มดีขึ้น

3. การบริการทางวิชาการแก่สังคม



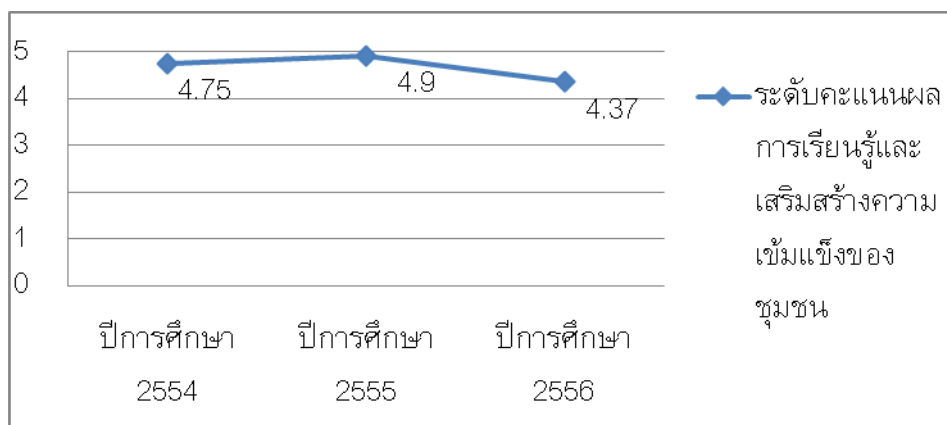
ภาพประกอบ 12 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม มีคะแนนขึ้นลงไม่คงที่ แต่มีค่าคะแนนที่สูง เนื่องจากคะแนนมาจากการประเมินระบบการบริการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ในด้านกระบวนการ (Process) คือ แผนบริหารวิชาการ การกำหนดชุมชนเป้าหมาย การประเมินผลการให้บริการวิชาการ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และผลผลิต (Output) คือ ระดับคะแนนผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน โดยมีผลคะแนนที่จำแนกชนิดตัวบ่งชี้ในมุมมองของระบบ ดังนี้



ภาพประกอบ 13 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ในมุมมองของระบบ ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยปีการศึกษา 2554 – 2556 ด้านกระบวนการ (Process) มีคะแนน 5 และผลผลิต (Output) มีคะแนน 4.67 ซึ่งด้านกระบวนการมีค่าคะแนนคงที่ในระดับ 5 คะแนน ส่วนผลผลิตมีค่าคะแนนขึ้นลงไม่คงที่ แต่มีค่าคะแนนที่สูง ซึ่งเป็นผลระดับคะแนนการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ดังภาพประกอบที่แสดงระดับคะแนนผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน



ภาพประกอบ 14 ผลระดับคะแนนการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ระดับคะแนนผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 มีค่าคะแนนขึ้นลงไม่คงที่ เนื่องจากการติดตามชุมชนเป้าหมายในเรื่องความเข้มแข็งของชุมชนยังไม่ต่อเนื่อง

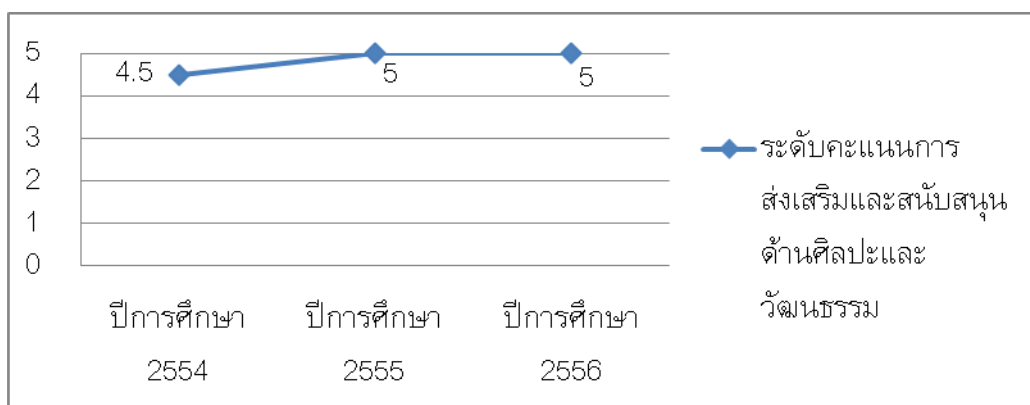
อย่างไรก็ตามในความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือกที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ส่งผลต่อภารกิจด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม สรุปว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือที่ช่วยควบคุม และติดตาม การบริการวิชาการให้เกิดประโยชน์กับสังคมมากยิ่งขึ้น และเป็นการพัฒนาอาจารย์ของสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้และเพิ่มศักยภาพมากขึ้น ตามความถนัดและความเชี่ยวชาญตามศาสตร์นั้นๆ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนางานวิจัย จนเป็นผลงานทางวิชาการ ตำแหน่งทางวิชาการ การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ และใช้เป็นการแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการบูรณาการการบริการวิชาการ การวิจัย กับการจัดการเรียนการสอน และทำให้นักศึกษามีความสนใจในการเรียนมากยิ่งขึ้น จากการสอนที่มาจากประสบการณ์สภาพจริง อีกทั้งการบริการวิชาการนั้นต้องสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการของชุมชน จนเกิดเป็นผลลัพธ์ต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับชุมชนและสังคมที่ได้รับบริการ

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจึงมีความสำคัญที่มีส่วนในการเข้ามากำกับติดตามกระบวนการ การให้บริการวิชาการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง ซึ่งหากไม่มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาช่วยอาจทำให้การดำเนินงานด้านการบริการ วิชาการไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคม อีกทั้งอาจสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดโครงการโดยเปล่า ประโยชน์ เช่น การให้ความรู้โดยที่ไม่มีการติดตามผลการนำความรู้ที่ได้รับการอบรมไปใช้ประโยชน์ต่อ ตนเอง ครอบครัว หรือชุมชนของตนเอง เป็นต้น(พรพิมล วงษ์สุข. 2559: สัมภาษณ์)

ในมุมมองของสำนักประกันคุณภาพการศึกษาได้ให้ข้อมูล สรุปว่า หลังจากที่มีระบบประกัน คุณภาพการศึกษาทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการทำข้อตกลงกับชุมชนเป้าหมาย มีการ สำรวจความต้องการของชุมชนเป้าหมาย และให้บริการวิชาการตามความต้องการของชุมชนอย่าง ต่อเนื่องจนเกิดผลลัพธ์ต่อชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม ดังตัวอย่างจากผลประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับสถาบันปีการศึกษา 2558 ได้ระบุว่า “ชุมชนสระไม้แดงได้นำองค์ความรู้ ที่ได้รับการ บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย จนเป็นชุมชนเข้มแข็ง เป็นแหล่งศึกษาดูงานของชุมชนที่สนใจ ตลอดจนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มเกษตรกร พึ่งตนเอง ระดับจังหวัด” (สันทนา วิจิตรเนาวรัตน์. 2558: สัมภาษณ์)

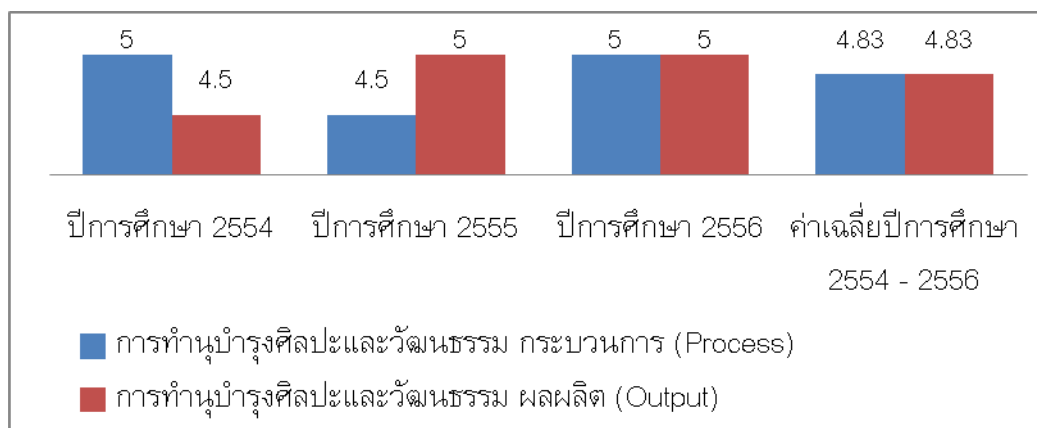
จากการรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ สรุปว่า ผลจากการนํานโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาไปปฏิบัติในการกิจการบริการทางวิชาการแก่สังคมทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษม มีผลคะแนนเฉลี่ยการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 ที่ 4.82 คะแนน โดยมีกระบวนการ (Process) ด้านการบริการทาง วิชาการแก่สังคม คือ การวางแผนการบริการวิชาการกำหนดชุมชนเป้าหมาย การสำรวจความ ต้องการของชุมชน การนำศาสตร์จากการบูรณาการงานวิจัย กับการจัดการเรียนการสอน มาบริการ ทางวิชาการให้กับชุมชนเป้าหมาย การประเมินผล และการปรับปรุง โดยมีผลผลิต (Output) คือ ผลกระทบที่เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนของชุมชน ซึ่งมีผลคะแนนระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 คือ 4.75 คะแนน 4.9 คะแนน และ 4.37 คะแนนตามลำดับ เป็นค่าคะแนนที่สูงแต่ค่าคะแนน ขึ้นลงไม่คงที่

4. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม



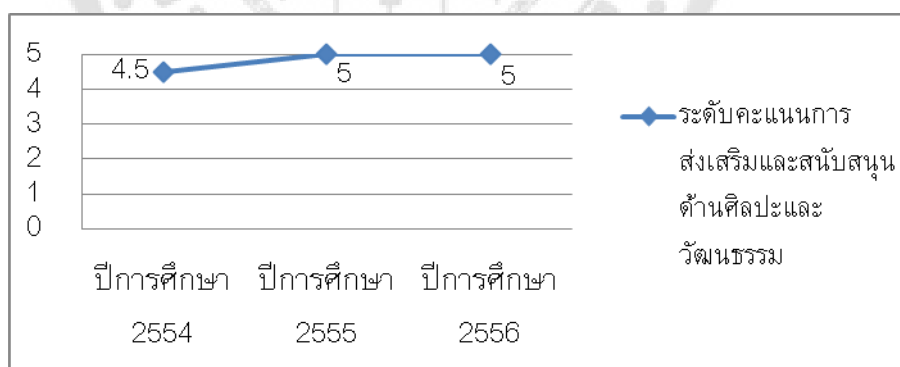
ภาพประกอบ 15 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมมีแนวโน้มที่ดีขึ้น โดยในปีการศึกษา 2554 และปีการศึกษา 2555 มีค่าคะแนนอยู่ที่ระดับคะแนน 5 ซึ่งคะแนนมาจากผลการประเมินระบบด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ในด้านกระบวนการ (Process) คือ แผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การควบคุม การติดตาม และการประเมินความสำเร็จของโครงการกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และผลผลิต (Output) คือ การรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยจากชุมชนหรือจากบุคคล และการสร้างมาตรฐานด้านศิลปะและวัฒนธรรมเป็นที่ยอมรับระดับชาติ โดยมีผลคะแนนที่จำแนกชนิดตัวบ่งชี้ในมุมมองของระบบ ดังนี้



ภาพประกอบ 16 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ในมุมมองของระบบ ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยปีการศึกษา 2554 – 2556 ด้านกระบวนการ (Process) มีคะแนน 4.83 เท่ากับผลผลิต (Output) ที่คะแนน 4.83 ซึ่งด้านกระบวนการมีค่าคะแนนไม่คงที่ ส่วนผลผลิตมีแนวโน้มค่าคะแนนที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลระดับคะแนนการส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม ดังภาพประกอบที่แสดงระดับคะแนนการส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม



ภาพประกอบ 17 ผลระดับคะแนนการส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ระดับคะแนนการส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 มีแนวโน้มค่าคะแนนที่ดีขึ้น เนื่องผลของการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยจากชุมชนหรือจากบุคคล และการสร้างมาตรฐานด้านศิลปะและวัฒนธรรมเป็นที่ยอมรับระดับชาติ

อย่างไรก็ตามในความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือกที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม สรุปว่า การประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนที่ช่วยให้วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก และมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีระบบและกลไกการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ ซึ่งการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ โดยการจัดโครงการกิจกรรม ที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการฟื้นฟูอนุรักษ์ สืบสานวัฒนธรรม ประเพณี และเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรมในเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการประกันคุณภาพการศึกษายังมีส่วนในการควบคุม ติดตาม และการประเมินความสำเร็จของโครงการกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้แต่ละโครงการมีผลการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อนักศึกษา และผู้เข้าร่วมโครงการ รวมไปถึงสังคมและประเทศชาติ (พรพิมล วงษ์สุข. 2559: สัมภาษณ์)

ในมุมมองของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ก็ระบุว่าแต่เดิมกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีแต่กิจกรรมที่เป็นประเพณีไทยเท่านั้น เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ประเพณีแห่เทียนพรรษา เป็นต้น แต่ภายหลังที่มีเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาเข้ามาตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเริ่มมีการบูรณาการผลงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม กับการวิจัย มีการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยจากชุมชนหรือจากบุคคล และเผยแพร่เป็นแหล่งเรียนรู้ รวมถึงมีการสร้างมาตรฐานด้านศิลปะและวัฒนธรรมเป็นที่ยอมรับระดับชาติจากโครงการ “รางวัลเชิดชูเกียรติเพชรสยามและบุคคลดีเด่น” (สันทนา วิจิตรเนาวรัตน์. 2558: สัมภาษณ์)

จากการรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ สรุปว่า ผลจากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในการกิจการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีผลคะแนนเฉลี่ยการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 ที่ 4.78 คะแนน โดยระบบการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ด้วยการควบคุม ติดตาม และการประเมินความสำเร็จของโครงการกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และมีการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยจากชุมชนหรือจากบุคคล และเผยแพร่เป็นแหล่งเรียนรู้ โดยมีผลผลิต (Output) คือ การรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม

ไทยจากชุมชนหรือจากบุคคล และการสร้างมาตรฐานด้านศิลปะและวัฒนธรรมเป็นที่ยอมรับระดับชาติ ซึ่งทั้ง 2 ประเด็น มีการวัดผลเป็นตัวชี้วัดที่ชื่อว่า “ระดับคะแนนการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน” ในระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 มีคะแนนอยู่ที่ 4.5 คะแนน 5 คะแนน และ 5 คะแนน ตามลำดับ เป็นคะแนนที่มีค่าคะแนนในระดับสูง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

ผลจากการมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลภาพรวมให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา “ผลการปฏิบัติภาพรวมก็มีความเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด จากนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้มีการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น มีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา” (เอนก เทียนบุษชา. 2558: สัมภาษณ์)

ทางด้านผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน ให้ข้อมูลด้านการนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มาเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ “จะนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย โดยจะออกแบบให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดความเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย” (อัจฉรา บางสุวรรณย์. 2558: สัมภาษณ์)

ในส่วนของผลจากที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ สามารถประเมินหรือเห็นภาพสะท้อนจากการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีข้อกำหนด มีการกำกับ มีกระบวนการทำงานที่มีมาตรฐานตามภารกิจที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากขึ้น เน้นระบบบริหารจัดการตามมาตรฐานภายใต้กรอบเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ส่วนในด้านผลผลิต และผลลัพธ์ที่เกิดจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เน้นในเรื่องระบบการควบคุมหรือกำกับคุณภาพบัณฑิต ผลผลิตที่เกิดกับชุมชน สังคม ผลการพัฒนาคุณภาพอาจารย์ และผลผลิตงานวิจัยให้ได้ตามมาตรฐาน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารว่า “ก่อนมีการประกันคุณภาพการศึกษา ขึ้นอยู่กับบุคคล ส่วนหลังมีการประกันคุณภาพการศึกษา ขึ้นอยู่กับระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม” (เอนก เทียนบุษชา. 2558: สัมภาษณ์)

จากการรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ สรุปว่า ผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาในภารกิจทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ให้เป็นไปตามกรอบเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมทราบจุดแข็ง และจุดที่ควรปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยตามเป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่กำหนด เพื่อให้ข้อมูล

สถานการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม สามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน การศึกษาข้อมูลผลการประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีคะแนนเฉลี่ยจากการประเมินคุณภาพการศึกษาตามภารกิจในด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม มากที่สุด 4.82 คะแนน รองลงมาคือการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 4.78 คะแนน และการผลิตบัณฑิต 3.41 คะแนน ตามลำดับ ส่วนการวิจัยมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.64 คะแนน หากจำแนกชนิดตัวบ่งชี้ในมุมมองของระบบ พบว่า กระบวนการ (Process) มีคะแนนเฉลี่ยภาพรวมมากกว่าผลผลิต (Output) ที่คะแนน 4.60 และ 3.43 ตามลำดับ ซึ่งผลผลิต (Output) ในภารกิจด้านการผลิตบัณฑิต และการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม มีคะแนนขึ้นลงไม่คงที่ ส่วนด้านการวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม มีแนวโน้มที่ดีขึ้น

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

การเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามกรอบความคิดในการวิจัยทั้ง 6 ตัวแปร คือ 1) ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) ด้านการมอบหมายงาน 3) ด้านการกำหนดมาตรฐาน 4) ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน 5) ด้านการให้ทุนให้โทษ และ 6) ด้านสมรรถนะองค์กร โดยนำเสนอผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลการวางแผนและการควบคุม ปัจจัยทั้ง 6 ที่มีผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ผลตามลักษณะผลของปัจจัย และความเชื่อมโยงของปัจจัยที่ส่งผลต่อภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ดังนี้

ลักษณะผลของปัจจัย

1. ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย

วัตถุประสงค์ในการประกันคุณภาพการศึกษา มี ดังนี้ 1) เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พรบ. และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาวมาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ 2) เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันการศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน 3) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันการศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และ

เป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล 4) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันการศึกษาทราบจุดแข็งจุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง 5) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันการศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด 6) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ความชัดเจนของวัตถุประสงค์นโยบาย

จากการสัมภาษณ์รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน (เอนก เทียนบุษชา. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

วัตถุประสงค์ของนโยบายมีความชัดเจน แต่การถ่ายทอด การสร้างความเข้าใจ การติดตาม และการประเมินผลตามวัตถุประสงค์ของนโยบายยังขาดความชัดเจน

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านอื่น ก็มีความเห็นไปในทำนองเดียวกัน (สันทนา วิจิตรนาวรัตน์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามีความชัดเจน เนื่องจากการกำหนดระบบและกลไกการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน

จากการสัมภาษณ์ อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ได้ให้ข้อมูลในส่วนมุมมองด้านการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ในการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสู่การปฏิบัติ (ชนกานต์ สุวรรณทรัพย์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการกำหนดนโยบายสภามหาวิทยาลัย ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อกำหนดแนวทางบริหารในแต่ละพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร คณะ หน่วยงานสนับสนุน และภาพรวมมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดการปฏิบัติที่ชัดเจน

ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ คณะเกษตรและชีวภาพ (วิลาวัลย์ โพธิ์ดำกล้า. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมชัดเจน มีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา แต่ไม่มีการประเมินผลว่าการดำเนินงานตามนโยบายนั้น หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีการนำไปปฏิบัติมากน้อยเพียงใด สำหรับคณะเกษตรและชีวภาพ มีการทบทวนนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับบริบทการดำเนินงานของคณะ และในปีการศึกษา 2558 คณะเกษตรและชีวภาพ มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นมากกว่าปีการศึกษา 2557 แต่ไม่อาจพูดได้ว่าเป็นผลมาจากนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในสัดส่วนมากน้อยเพียงใด

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปว่า ความชัดเจนของวัตถุประสงค์นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมนำไปปฏิบัติมีความชัดเจน ตั้งแต่การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และการกำหนดนโยบายมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมลงสู่หน่วยงานภายใน โดยมีการประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร และแจ้งให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา แต่ผลของการถ่ายทอด การสร้างความเข้าใจ การติดตาม และการประเมินผลตามวัตถุประสงค์ของนโยบายยังไม่มี ความชัดเจน ทำให้ไม่สามารถประเมินผลความสำเร็จของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. ด้านการมอบหมายงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เมื่อนำมาวิเคราะห์การมอบหมายงานของผู้บริหารให้กับหน่วยงานหรือบุคลากร ในมุมมองของผู้บริหาร (เอนก เทียนบุชา. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

มีการมอบหมายงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน และมีผู้รับผิดชอบตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม และมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อขับเคลื่อนนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านอื่น ก็มีความเห็นไปในแนวทางเดียวกัน แต่มีการระบุรายละเอียดให้ชัดเจนขึ้น (สันทนา วิจิตรเนาวรัตน์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

การมอบหมายงานที่เกี่ยวกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้มอบหมายให้สำนักประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้จัดทำระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้กำกับ ดูแล และมีการมอบหมายงานกับหน่วยงานที่ผิดชอบตามพันธกิจของหน่วยงานโดยตรง เช่น สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานและผลประเมินคุณภาพการศึกษาในภารกิจของมหาวิทยาลัยด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เป็นต้น อีกทั้งมหาวิทยาลัยกำหนดให้มีคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในทุกระดับ เพื่อกำกับ ติดตาม ควบคุม และตรวจสอบคุณภาพการจัดการศึกษาในภาพรวมระดับมหาวิทยาลัย

ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานของอาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ ก็มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน (ชนกานต์ สุวรรณทรัพย์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

การมอบหมายงานประกันคุณภาพการศึกษามีการแบ่งความรับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับพันธกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยมีสำนักประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานส่วนกลางของมหาวิทยาลัยในการประสานงานด้านต่างๆ กับคณะ ศูนย์ สำนัก และสถาบัน

ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ คณะเกษตรและชีวภาพ (วิลาวัลย์ โพธิ์ดำกล้า. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

ตัวอย่างการมอบหมายงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเกษตรและชีวภาพ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดผู้รับผิดชอบผู้ควบคุมดูแล และผู้จัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพในทุกองค์ประกอบตามความเหมาะสมของภาระหน้าที่ ที่บุคลากรปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้อง ส่วนในมุมมองระดับมหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้รองอธิการบดีที่เกี่ยวข้อง และสำนักประกันคุณภาพการศึกษา เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดูแลงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และนอกจากนี้ยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อดำเนินงาน ควบคุม และติดตามการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยด้วย

เจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือกให้ข้อมูล สรุปว่า การมอบหมายงาน มีความสำคัญต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากการดำเนินงานตามภาระหน้าที่ต่างๆ ของทุกคน ในองค์กรส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา แม้แต่การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานต่างๆ เป็นการสร้างความมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการพัฒนาการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน ดังนั้นเมื่อบุคลากรรู้จักหน้าที่ และดำเนินงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ จะส่งผลให้การ

ดำเนินงานของหน่วยงานเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้หน่วยงานสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนด แต่ในทางกลับกัน หากบุคลากรไม่ปฏิบัติงานตามภาระที่ได้รับมอบหมาย จะส่งผลต่อคุณภาพงาน และความสำเร็จของงานในภาพรวม และส่งผลให้การดำเนินงานประกันคุณภาพเกิดความล้มเหลว แต่ปัญหาหลักในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ มอบหมายงานโดยแต่งตั้งคำสั่ง ซึ่งมักจะมีผู้ที่รับผิดชอบ และดำเนินงานเพียงไม่กี่คน จะส่งผลให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพ (พรพิมล วงษ์สุข. 2559: สัมภาษณ์)

อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการให้ข้อมูล สรุปว่า ในระดับหลักสูตรมอบหมายให้อาจารย์ประจำหลักสูตร ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำหลักสูตรและคณะกรรมการบริหารคณะ ส่วนในระดับคณะมอบหมายให้รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดี รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ต่างๆ โดยมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงานหลังสิ้นสุดปีการศึกษา พร้อมรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารคณะ และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (นนทิณี สุตโททอง. 2559: สัมภาษณ์)

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปว่า การมอบหมายงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการมอบหมายรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาในการควบคุม และกำกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาเป็นที่ปรึกษา วางนโยบาย และวางแผนการดำเนินงาน ตลอดจนมีสำนักประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานที่ขับเคลื่อน และนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติต่อคณะ ศูนย์ สำนัก สถาบัน เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีระบบประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนในระดับหลักสูตรมอบหมายให้อาจารย์ประจำหลักสูตรดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำหลักสูตร และคณะกรรมการบริหารคณะ ส่วนในระดับคณะมอบหมายให้รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดีรับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ต่างๆ โดยมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงานหลังสิ้นสุดปีการศึกษา พร้อมรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารคณะ และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

3. ด้านการกำหนดมาตรฐาน

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เมื่อนำมาวิเคราะห์การกำหนดมาตรฐานภาระงานทั้งระดับหน่วยงาน และรายบุคคล ในมุมมองของผู้บริหาร (เอนก เทียนนุชา. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

มีการกำหนดภาระงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดมาตรฐานภาระงานในการทำหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านอื่น ก็มีความเห็นไปในแนวทางเดียวกัน สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีเครื่องมือหรือข้อตกลงสำหรับการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เรียกว่า การลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (สันทนา วิจิตรเนาวรัตน์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) และได้กล่าวว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการกำหนดภาระงานที่สอดคล้องกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา เช่น อาจารย์มีการกำหนดภาระงานการวิจัย การเขียนผลงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ โดยกำหนดน้ำหนักในการประเมินการเลื่อนขั้นเงินเดือนในรอบปีงบประมาณ เป็นต้น นอกเหนือจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีการจัดทำข้อตกลงด้านเป้าหมายของผลประเมินคุณภาพการศึกษาร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับทุกหน่วยงาน (ทุกหน่วยงาน หมายถึงทุกคณะ ศูนย์ สำนัก และสถาบัน) อย่างเช่น ในปีการศึกษา 2558 ทุกหน่วยงานต้องมีผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาไม่น้อยกว่า 4 คะแนน เป็นต้น

ส่วนผลการจัดทำข้อตกลงด้านเป้าหมายของผลประเมินคุณภาพการศึกษา ยังไม่บรรลุผลตามที่ตกลงหรือตามความคาดหวัง เพราะไม่มีการกำหนดการให้ขวัญกำลังใจ หรือการกำหนดบทลงโทษ “มีบางหน่วยงานเท่านั้นที่บรรลุผลตามเป้าหมาย อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยยังไม่มีกำหนดการให้คุณให้โทษกับผลประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม หน่วยงานจึงไม่เคร่งครัดกับข้อตกลงที่ว่ามากนัก”

อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ (ชนกานต์ สุวรรณทรัพย์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการกำหนดภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกรอบภาระงานที่พนักงานมหาวิทยาลัยต้องปฏิบัติ โดยกำหนดแบบข้อตกลงการปฏิบัติราชการ (Performance Agreement) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ซึ่งพนักงานมหาวิทยาลัยทุกคนต้องปฏิบัติตามภาระงานดังกล่าว นอกจากนั้นแล้วมาตรฐานงานประกันคุณภาพการศึกษามีการกำหนดเป็นแผนงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน โดยระบุตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ เพื่อให้ผลการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละปี ส่วนมุมมองการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น การทำผลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาก็เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการ

ปฏิบัติราชการรายบุคคล แต่กรอบภาระงานที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการไม่ละเอียด เป็นเพียงแค่การมีส่วนร่วมบางส่วนเท่านั้น อย่างไรก็ตามการกำหนดกรอบภาระงานที่สอดคล้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นแนวทางที่ดีในการที่จะทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานสังกัดคณะเกษตรและชีวภาพ (วิลาวัลย์ โพธิ์ดำกล้า. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

คณะเกษตรและชีวภาพใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีการกำหนดน้ำหนักคะแนนการปฏิบัติผลงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของคะแนนผลการประเมินรายบุคคลทั้งหมด

เจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือกให้ข้อมูล สรุปว่า การกำหนดมาตรฐานภาระงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เราบริหารภาระงานของบุคลากรแต่ละคนได้อย่างชัดเจน และสามารถขอข้อมูลเพื่อประกอบการดำเนินงานประกันคุณภาพได้ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นและพบบ่อยในการดำเนินงานประกัน คือ ทำงานไม่เต็มศักยภาพ หรือบางหน่วยงานมอบหมายงานไม่เป็นไปตามภาระงานที่กำหนด หรือบางครั้งต่างคนต่างทำงานตามภาระงานของตนเองที่ได้รับ โดยไม่คำนึงถึงส่วนรวม จึงทำให้การรวบรวมเอกสารการดำเนินงานเพื่อตอบโจทย์ประกันหรือการขอความร่วมมือในการดำเนินงานต่างๆ ยังเป็นหน้าที่ของคนกลุ่มน้อยที่รวบรวมผลการดำเนินงาน ทำให้เกิดความล่าช้า และงานไม่มีประสิทธิภาพ (พรพิมล วงษ์สุข. 2559: สัมภาษณ์)

อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการให้ข้อมูล สรุปว่า ในระดับหลักสูตร และระดับคณะกำหนดให้อาจารย์ และบุคลากรมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาตามรอบการประเมินการปฏิบัติงาน และมีการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานรายบุคคลทุก 6 เดือน (นันท์นี้ สุดโททอง. 2559: สัมภาษณ์)

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ โดยกำหนดภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหน่วยงานด้วยข้อตกลงคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน และการกำหนดแผนงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน มีการระบุตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติ เพื่อให้ผลการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ส่วนระดับบุคคลมีการกำหนดแบบข้อตกลงการปฏิบัติราชการตามกรอบภาระงาน (Performance Agreement) ซึ่งบุคลากรทุกคนต้องถือปฏิบัติ แต่กรอบ

ภาระงานที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคลนั้น ยังไม่มีกรอบภาระงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษาที่ชัดเจน งานด้านประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเพียงหัวข้อที่บุคลากรสามารถเลือกหรือไม่ เลือกปฏิบัติได้ ทำให้กรอบภาระงานของบุคลากรไม่มีความเชื่อมโยงและไม่เกิดผล กับนโยบายและ ผลงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

4. ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เมื่อนำมาวิเคราะห์ระบบวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และรายบุคคล ในมุมมองของผู้บริหาร (เอนก เทียนบูชา. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

ในระดับมหาวิทยาลัยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากร ก็มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงหรือแบบประเมินที่กำหนด โดยมีการระบุเกณฑ์ การประเมินในภาระงานที่ขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน

ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานสังกัดคณะเกษตรและชีวภาพ ก็มีความเห็นไปในแนวทาง เดียวกัน (วิลาวัลย์ โพธิ์ดากล่า. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

ระบบวัดผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีความเชื่อมโยงกับนโยบายการ ประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากผลการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของผลการ ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย การวัดความสำเร็จของการดำเนินงานจึงเกี่ยวข้องกับนโยบายการประกัน คุณภาพการศึกษา

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านอื่น ก็มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน และให้ข้อมูลเพิ่มเติมใน เชิงนโยบายของระบบวัดผลการปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีความเชื่อมโยงกับ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ผลการปฏิบัติยังไม่เชื่อมโยงกันเท่าที่ควร ผู้อำนวยการสำนัก ประกันคุณภาพการศึกษา (สันทนา วิจิตรเนาวรัตน์. 2558: เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ยังไม่มีความเชื่อมโยงกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร เนื่องจากในระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นการให้เลือกปฏิบัติในหัวข้อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสามารถกำหนดความสำคัญเป็นค่าน้ำหนัก ซึ่งจะเลือก หรือไม่เลือกและเลือกภาระงานอื่นแทนก็ได้ ในค่าน้ำหนักที่เท่ากัน

ในทำนองเดียวกันอาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ (ชนกานต์ สุวรรณทรัพย์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

ในส่วนของบุคลากร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ เกณฑ์ที่ประเมินผลพนักงานมหาวิทยาลัยมีประเด็นด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาเป็นกรอบในการประเมิน แต่รายละเอียดของการประเมินยังไม่สอดคล้องกับกรอบภาระงานของบุคลากรในแต่ละด้าน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มภาระ ไม่ได้รู้สึกว่าการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน หรือเป็นการปฏิบัติภาระหน้าที่ให้มีคุณภาพ

เจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือกให้ข้อมูล สรุปว่า การวัดผลการปฏิบัติงานเป็นการวัดผลงานของบุคลากรในทางปฏิบัติ มีส่วนช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยในเรื่องของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้โดย หากบุคลากรปฏิบัติงานตามระบบวัดผลการปฏิบัติงานหน่วยงานก็จะได้ข้อมูลส่งเสริมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา แต่อีกนัยยะหนึ่งการวัดผลการปฏิบัติงานที่เคร่งครัดเกินไปอาจทำให้เสียเวลา บุคลากรเกิดการต่อต้าน เบื่อหน่าย และอาจจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางานอย่างแท้จริง ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพลดลง เป็นผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้ (พรพิมล วงษ์สุข. 2559: สัมภาษณ์)

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปว่า ระบบวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีการกำหนดนโยบายให้การประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติงาน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีการระบุเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้ง 3 ระดับ คือ 1) ระดับสถาบัน เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา 2) ระดับหน่วยงาน เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพันธกิจของหน่วยงาน และ 3) ระดับบุคคล เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการในกรอบภาระงานที่กำหนด ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจะประเมินตามบทบาทภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงาน ส่วนบุคลากรสายวิชาการจะประเมินตามการกำหนดชั่วโมงการสอนและการทำผลงานวิจัย แต่ผลของการประเมินการปฏิบัติงาน

ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล ยังไม่มีความเชื่อมโยงที่เป็นภาพสะท้อนถึงผลการประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับสถาบันเท่าที่ควร เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่มีการ กำหนดสิ่งจูงใจ ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล เป็นการประเมินตามกรอบภาระงานที่ บุคลากรสามารถเลือกปฏิบัติได้

5. ด้านการให้คุณให้โทษ

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เมื่อนํามาวิเคราะห์การกำหนดวิธีให้คุณให้โทษของหน่วยงาน และรายบุคคล พบว่า ได้ข้อมูลเหมือนกัน คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมไม่มีระบบการให้คุณให้โทษผลงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน (เอนก เทียนบุษฯ. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

การให้คุณให้โทษและการสร้างขวัญกำลังใจกับการประกันคุณภาพการศึกษา ยังไม่มีความ เชื่อมโยงกันที่ชัดเจน โดยกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การสร้าง ขวัญกำลังใจ หรือการลงโทษอย่างจริงจัง รวมถึงยังไม่มีหลักการที่แน่นอน และเป็นมาตรฐาน

ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา (สันทนา วิจิตรเนาวรัตน์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

ไม่มีการให้คุณให้โทษในนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร เกษม บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะจิตสำนึก และตระหนัก ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ (ชนกานต์ สุวรรณทรัพย์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีแคโบนัสในส่วนของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติ ราชการ ของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามที่รัฐบาลกำหนดเท่านั้น แต่ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ยังมีสัดส่วนในการพิจารณาการให้ขวัญและกำลังใจที่น้อยมาก หรือแทบไม่ปรากฏเลย ผู้ที่ปฏิบัติงาน ด้านประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นภาระงานที่หนัก ได้รับแค่ค่าชม เฉพาะผลงานที่ออกมาดีเท่านั้น

เจ้าหน้าที่ คณะเกษตรและชีวภาพ (วิลาวัลย์ โพธิ์ดำกล้า. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

ประเด็นการสร้างขวัญกำลังใจ ไม่สามารถตอบได้ เพราะไม่ทราบและไม่มีข้อมูลการสร้างขวัญกำลังใจด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ส่วนการให้คุณให้โทษ คงเกิดขึ้นในกรณีที่ผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาต่ำกว่าคะแนนที่ควรจะเป็น หรือคะแนนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม หรือหน่วยงานในสังกัดยอมรับได้

เจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือกให้ข้อมูล สรุปว่า การดำเนินงานต่างๆ หากบุคลากรมีผลงานที่ดีควรมีการให้คุณ คือ ให้รางวัล ถือเป็นสิ่งที่ดีในการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรเพื่อเป็นส่งเสริมให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการกล่าวคำชมเชย การให้รางวัลเป็นขึ้น หรือการจัดทำประกาศคุณงามความดี ล้วนแต่เป็นการให้คุณทั้งสิ้น ส่วนการให้โทษต้องดูถึงความหนักเบาของพฤติกรรมมีขึ้นตอนในการตักเตือน ชี้แนะพนักงานที่กระทำ หรือตักเตือนให้ละเว้นการกระทำ ในเรื่องไม่ดีที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่งาน หรือแม้กระทั่งกฎระเบียบการอยู่ร่วมกันในองค์กร ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารเองที่ทำความเข้าใจ และหาวิธีการที่ส่งผลกระทบน้อยที่สุด รวมทั้งเป็นหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานที่จะช่วยกันตักเตือนและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เข้าร่องเข้ารอย เพื่อเป็นประโยชน์กับพนักงานเอง ที่จะได้พัฒนาปรับปรุงตนเองให้มีศักยภาพตรงตามความต้องการของหน่วยงานและท้ายที่สุด ก็จะเป็นประโยชน์กับหน่วยงาน ที่จะได้พนักงาน ที่รู้หน้าที่ตนเอง และร่วมกันพัฒนาให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงจะส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (พรพิมล วงษ์สุข. 2559: สัมภาษณ์)

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปว่า การให้คุณให้โทษและการสร้างขวัญกำลังใจกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ยังไม่มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่กำหนดหลักเกณฑ์การสร้างขวัญกำลังใจหรือการลงโทษ รวมถึงไม่มีหลักการและมาตรฐานด้านการสร้างขวัญกำลังใจตามผลปฏิบัติงาน ทั้งระดับหน่วยงานและรายบุคคลที่ชัดเจน ทำให้ไม่มีความเชื่อมโยงระหว่างผลการประกันคุณภาพการศึกษา กับการให้คุณให้โทษแก่หน่วยงานและรายบุคคล

6. ด้านสมรรถนะองค์กร

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เมื่อนำมาวิเคราะห์ความเหมาะสมของสมรรถนะองค์กร คือโครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และวัสดุ อุปกรณ์/เครื่องมือ ในมุมมองของผู้บริหาร โดยรองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน (เอนก เทียนบุชา. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

โครงสร้างมีการกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบชัดเจน มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน บุคลากรมีความเหมาะสมในเชิงปริมาณ ส่วนงบประมาณ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และการจัดทรัพยากร มีความเพียงพอ ไม่ขาดแคลน แต่สิ่งที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ

- 1) การสร้างความรู้ความเข้าใจ ถึงบทบาท หน้าที่ และจิตสำนึกให้คุณภาพเกิดที่ตัวบุคลากรอย่างจริงจัง คือให้นำหลักการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร
- 2) การติดตาม ประเมินผล ตลอดจนการทบทวนการจัดการคุณภาพ ควรทำอย่างเป็นระบบ จริงจัง เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงาน และสะท้อนถึงประสิทธิภาพของบุคลากรและผู้บริหารหน่วยงานอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามในความเห็นของผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ได้ให้ความเห็นว่าควรจัดสรรทรัพยากรด้านต่างๆ ลงสู่คณะ และหลักสูตรให้เพิ่มขึ้น (สันทนา วิจิตรนาวรัตน์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย คือ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา แต่สำนักประกันคุณภาพการศึกษายังอยู่นอกโครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ซึ่งทำให้เป็นหน่วยงานที่ยังไม่มีความสำคัญเท่าที่ควร แต่ภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบต้องตอบโจทย์สาธารณะชนในด้านคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ส่วนทรัพยากรด้านต่างๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ควรให้การส่งเสริม และสนับสนุนลงไปให้ถึงระดับคณะ และหลักสูตรให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในทุกๆ ด้าน เพื่อให้คณะและหลักสูตรเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้นโยบายประกันคุณภาพการศึกษามีบรรลุผล

อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ (ชนกานต์ สุวรรณทรัพย์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างการดำเนินงานของหลักสูตร (TQF) กับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร และความเชื่อมโยงผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร กับคณะ และสถาบัน ดังนั้น งบประมาณที่จัดสรรลงไปก็จะจัดสรรตามผลหรือข้อเสนอแนะการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร เพื่อพัฒนาให้หลักสูตรมีประสิทธิภาพ

ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานสังกัดคณะเกษตรและชีวภาพ (วิลาวัลย์ โพธิ์ดำกล้า. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

บุคลากรและงบประมาณ สำหรับคณะเกษตรและชีวภาพ ได้รับจัดสรรน้อย เนื่องจากมหาวิทยาลัยฯ ใช้เกณฑ์การจัดสรรงบประมาณด้วยจำนวนนักศึกษาเป็นหลักในการพิจารณา ควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดสรรงบประมาณโดยพิจารณาจากเนื้อหา และพันธกิจของคณะมากกว่า

เจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือกให้ข้อมูล สรุปว่า สมรรถนะองค์กร ไม่ว่าจะเป็นบุคลากร งบประมาณที่สนับสนุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ต่างมีผลต่อการสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยหากหน่วยงานไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในการดำเนินงานหลักของหน่วยงาน และความรู้ทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จะทำให้หน่วยงานนั้นขาดกำลังหลักในการดำเนินงาน และพัฒนางาน อีกทั้งหากหน่วยงานไม่สนับสนุนงบประมาณ ก็จะทำให้การดำเนินงาน การพัฒนางานในด้านต่างๆ เป็นไปได้ยาก ขาดความคล่องตัว ซึ่งรวมไปถึงการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการดำเนินงานหรือพัฒนางานก็จะไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีด้วยเช่นกัน ดังนั้นหากมองทางการบริหารหน่วยงานแล้ว ทุกสิ่งล้วนมีความสัมพันธ์กัน การที่จะให้หน่วยงานหรือสถาบันเดินหน้า หรือพัฒนาต่อไปได้นั้น อยู่ที่นโยบายของผู้บริหารในการสนับสนุนและพัฒนามูลฐานตามความสามารถ การบริหารจัดการแบ่งงานให้เหมาะสมและมีการติดตามงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือตาม ความจำเป็น (พรพิมลวงษ์สุข, 2559: สัมภาษณ์)

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปว่า สมรรถนะองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ยังไม่ขาดแคลน ทั้งโครงสร้าง สถานที่ และวัสดุ อุปกรณ์/เครื่องมือ แต่ด้านบุคลากรมีความเหมาะสมในเชิงปริมาณเท่านั้น ในเชิงคุณภาพยังต้องได้รับการพัฒนาทั้งด้านการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ถึงบทบาทหน้าที่ และทัศนคติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงด้านจิตสำนึกให้คุณภาพเกิดที่ตัวบุคลากร โดยนำหลักการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมองค์กร ส่วนด้านงบประมาณยังต้องทบทวนหลักการจัดสรรงบประมาณด้านประกันคุณภาพการศึกษาลงสู่หน่วยงาน ตามข้อเสนอแนะในเรื่องจุดที่ควรพัฒนาของผลการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง

ความเกี่ยวพันของปัจจัยที่ส่งผลต่อการกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานจากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงความเกี่ยวพันหรือสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 6 ตัวแปร คือ

1. ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย
2. ด้านการมอบหมายงาน
3. ด้านการกำหนดมาตรฐาน

4. ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน

5. ด้านการให้คุณให้โทษ

6. ด้านสมรรถนะองค์กร

ที่มีผลต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวางแผนและการควบคุมปัจจัยทั้ง 6 ที่มีผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ผู้วิจัยวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของปัจจัยที่ส่งผลต่อภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ดังนี้

รองอธิการฝ่ายนโยบายและแผน ให้ข้อมูลสรุปว่า ระบบการวัดและประเมินผลปฏิบัติงาน และการให้คุณให้โทษใกล้เคียงกันมาก ปัจจัยทั้งหมดมีผลเชิงบวก ทุกตัวเป็นตัวทำให้เกิดผลงานในด้านต่างๆ หากปัจจัยต่างๆ มีความพร้อมเป็นระบบย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพอย่างแน่นอน แต่ปัจจัยที่มีผลต่อผลงานตามภารกิจมากที่สุดคือสมรรถนะองค์กร เพราะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสำคัญ “ปัจจัยอย่างอื่นวางระบบได้ แต่ถ้าไม่มีสมรรถนะ โดยเฉพาะบุคลากรแล้ว ระบบที่วางไว้จะพังหมด” แต่ถ้ามุมมองของระบบคุณภาพจะเริ่มจากการมีมาตรฐานก่อน ถ้าขาดมาตรฐานอย่างอื่นก็ไม่ชัดเจน มาตรฐานเป็นต้นทาง การมอบหมายงาน สมรรถนะเป็นกระบวนการ การประเมิน และการให้คุณให้โทษเป็นปลายทาง “ถ้า Input ไม่ดี กระบวนการไม่ดี มาประเมินกัน ให้รางวัลกัน ก็ไม่มีประโยชน์” ดังนั้น การกำหนดมาตรฐานและการสร้างสมรรถนะองค์กร จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของผลงาน (เอนก เทียนบูชา. 2558: สัมภาษณ์)

มุมมองของอาจารย์สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ให้ข้อคิดเห็นไปในทางเดียวกัน สรุปว่า เป็นเรื่องของระบบว่า การมอบหมายงาน การกำหนดมาตรฐาน ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน การให้คุณให้โทษ และสมรรถนะองค์กร ทุกข้อส่งผลต่อภารกิจทั้ง 4 ด้านของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยนำเข้า ในการทำงานของหน่วยงานการศึกษานั้น สมรรถนะองค์กรจัดเป็นปัจจัยนำเข้า เนื่องจากในการทำงานและการวางแผนการทำงานทุกครั้งจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนขององค์กรเสียก่อน ซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์ว่าองค์กรของเราในปัจจุบันมีศักยภาพอยู่ในระดับใด เพื่อที่จะวางแผนหาแนวทางดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจได้

กระบวนการ ในกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามภารกิจ ทั้ง 4 ด้าน จำเป็นต้องมีกระบวนการในแต่ละส่วนที่ส่งผลเชื่อมโยงต่อกัน ได้แก่

1. การมอบหมายงาน ควรมีการมอบหมายภารกิจแต่ละด้านให้เหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากรในแต่ละส่วนงาน มีกรอบภาระงานที่ชัดเจนจะช่วยให้การทำงานเป็นระบบและสัดส่วนมากขึ้น

2. การให้คุณให้โทษเป็นศิลปะในการควบคุมและโน้มน้าวให้บุคลากรได้ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลต่อความสำเร็จของแต่ละภารกิจ

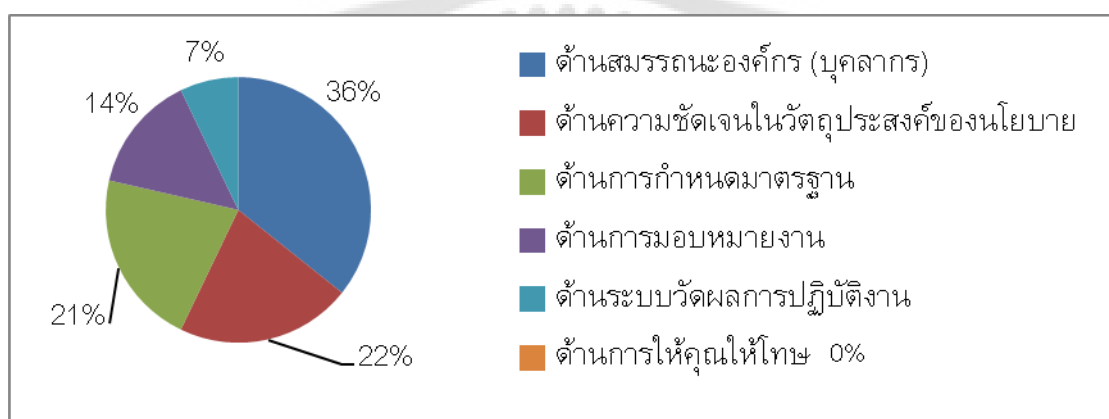
3. การกำหนดมาตรฐานงาน เป็นเครื่องมือในการควบคุมมาตรฐานการทำงาน และเป็นความท้าทายในการพัฒนาความสำเร็จของแต่ละภารกิจ เนื่องจากทุกส่วนงานจะถูกจูงใจให้ปฏิบัติงานตามภารกิจให้เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งสามารถช่วยในการพัฒนาการทำงานได้อย่างดี

4. ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการหนึ่งเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานว่าบุคลากรแต่ละคน หรือแต่ละส่วนงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ และเป็นเครื่องมือตรวจสอบศักยภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งหากระบบการวัดผลการปฏิบัติงานมีความเที่ยงตรง นอกจากจะส่งผลต่อการบรรลุตามความสำเร็จของหน่วยงานแล้ว ยังส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรด้วย “การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำคัญที่สุด เพราะเป็นการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ทำให้บุคลากรทุกคนทราบว่าแต่ละภารกิจที่ทำจะเดินไปสู่จุดใด และเมื่อเราสามารถบริหารงานถึงจุดที่ต้องการได้ ก็จะสามารถกำหนดมาตรฐานงานใหม่ที่สูงกว่าเดิม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวข้ามขีดความสามารถเดิมได้ด้วย” (ชนกานต์ สุวรรณทรัพย์, 2558: สัมภาษณ์)

ในขณะที่ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษาให้ข้อมูล สรุปว่า ทุกปัจจัยไม่ว่าจะเป็นความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย การมอบหมายงาน การกำหนดมาตรฐาน ระบบวัดผลการปฏิบัติงาน การให้คุณให้โทษ และสมรรถนะองค์กร มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน และเกี่ยวพันไปถึงผลงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยชี้ให้เห็นถึงความเกี่ยวพันของปัจจัยซึ่งกันและกัน ในแต่ละภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม คือ มีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านกระบวนการมอบหมายงานตามมาตรฐานภาระงาน จากนั้นมีการติดตามและประเมินผล เข้าสู่ระบบวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การให้ขวัญกำลังใจ “ถ้าผู้รับผิดชอบขาด มอบหมายงานมีความชัด การปฏิบัติงานชัด ผลออกมาก็ต้องชัดเจน” ดังเช่นผลที่เกิดจากภารกิจด้านการผลิตบัณฑิต ในระดับหลักสูตรก็มีการสรรหา แต่งตั้งอาจารย์ พร้อมทั้งมีกระบวนการรับนักศึกษา การจัดการศึกษา การจัดการเรียนการสอน กระบวนการเตรียมความพร้อมสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ กระบวนการปฏิบัติงานเหล่านี้ ย่อมมีปัจจัยทั้ง 6 เข้ามาเกี่ยวพันในทุกกระบวนการทำงาน ส่วนภารกิจด้านการวิจัยยังเห็นชัดเจน คือ มีการทำผลงานวิจัยของอาจารย์มากขึ้น เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการกำหนดมาตรฐานภาระงาน และระบบวัดผลการปฏิบัติงานด้านงานวิจัยแก่พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการที่เรียกว่า ข้อบังคับว่าด้วยการต่อสัญญาอาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย หรือภารกิจด้านการบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและ

วัฒนธรรม ก็มีการกำหนดมาตรฐานภาระงานและระบบวัดผลการปฏิบัติงาน เช่น การนับจำนวนครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เป็นต้น (สันทนา วิจิตรเนาวรัตน์. 2558: สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 14 คน เพื่อถามถึงปัจจัยทั้ง 6 ด้าน คือ 1) ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) ด้านการมอบหมายงาน 3) ด้านการกำหนดมาตรฐาน 4) ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน 5) ด้านการให้คุณให้โทษ และ 6) ด้านสมรรถนะองค์กร ว่าปัจจัยข้อใดที่มีความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลงานตามภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมากที่สุด พบว่า ด้านสมรรถนะองค์กร เฉพาะด้านบุคลากร ส่งผลต่อการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมากที่สุด โดยมีผลการเปรียบเทียบ ดังนี้



ภาพประกอบ 18 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
ที่ส่งผลต่อภารกิจ

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อภารกิจ จากการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ มากที่สุด คือปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร เฉพาะด้านบุคลากร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมา คือ ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย และด้านการกำหนดมาตรฐาน จำนวน ด้านละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และร้อยละ 21 ตามลำดับ รองลงมา คือ ด้านการมอบหมายงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ลำดับสุดท้าย คือ ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ส่วนด้านการให้คุณให้โทษไม่มีผู้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลในด้านนี้

โดยมีความคิดเห็น จากการให้สัมภาษณ์ของผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา (สันทนา วิจิตรเนาวรัตน์. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558) กล่าวว่า

หากระบบการกำหนดมาตรฐาน ระบบวัดผลการปฏิบัติงาน และระบบการให้คุณให้โทษไม่ค่อยดี แต่มีการมอบหมายงานให้บุคลากรที่มีศักยภาพ พร้อมด้วยมีงบประมาณ มีวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือสนับสนุน ย่อมมีผลงานออกมาได้

หัวหน้าสำนักงาน สถาบันวิจัยและพัฒนาได้ให้ข้อมูล สรุปว่า สมรรถนะองค์กร ประกอบไปด้วย โครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์/ เครื่องมือ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุด “เมื่อโครงสร้างชัดเจน มีการมอบหมายภาระงานบุคลากรชัดเจน ถึงแม้ว่าบุคลากรจะมีจำนวนไม่เป็นไปตามกรอบอัตรากำลัง แต่มีการจัดสรรงบประมาณประจำปี มีสถานที่ มีวัสดุอุปกรณ์/ เครื่องมือ และที่สำคัญมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ดี ก็สามารถทำให้มีความพร้อมและอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ” (มณฑารัตน์ ชูพินิจ. 2559: สัมภาษณ์)

จากการรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ สรุปว่า ความเกี่ยวพันของปัจจัยทั้ง 6 ตัวแปร คือ 1) ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) ด้านการมอบหมายงาน 3) ด้านการกำหนดมาตรฐาน 4) ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน 5) ด้านการให้คุณให้โทษ และ 6) ด้านสมรรถนะองค์กร กับผลงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีความเชื่อมโยงในรูปแบบของระบบซึ่งกันและกัน อย่างมีนัยสำคัญ จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพ จึงมีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย และสร้างความเชื่อมั่นในผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยผ่านระบบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมในการมอบหมายงานตามมาตรฐานภาระงานที่กำหนด จากนั้นมีระบบการวัดผลปฏิบัติงาน ตามด้วยการให้คุณให้โทษหรือการสร้างขวัญกำลังใจ ที่มีสมรรถนะองค์กรเป็นปัจจัยสนับสนุน เพื่อนำไปสู่ผลงานตามภารกิจในแต่ละด้านของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร ในเรื่องบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมากที่สุด

ในบทต่อไปจะกล่าวถึง สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย ข้อเสนอแนะและ
ความคิดเห็นจากผลการวิจัย ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



บทที่ 6

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเรื่อง “การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่กำลังปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ไม่น้อยกว่า 5 ปี รวมจำนวน 14 คน

1. สรุปผลการวิจัย

ผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่เกิดจากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

1. การผลิตบัณฑิต

ผลจากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในการจัดการผลิตบัณฑิต ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีผลคะแนนเฉลี่ยการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการผลิตบัณฑิต ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 ที่ 3.41 คะแนน โดยมีระบบการผลิตบัณฑิต ดังนี้

ปัจจัยนำเข้า (Input) ตั้งแต่การมีกระบวนการรับนักศึกษาที่ชัดเจน มีหลักสูตรตามกรอบมาตรฐาน TQF และมีการกำหนดคุณสมบัติของอาจารย์ทั้งด้านคุณวุฒิการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการตามมาตรฐานชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความไม่เกือหนุนต่อศาสตราจารย์ในบางหลักสูตร เช่น ศิลปะศาสตร์ เป็นต้น ซึ่งต้องเป็นศาสตราจารย์เชี่ยวชาญเฉพาะ การกำหนดคุณสมบัติอาจารย์ประจำหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จึงเป็นข้อจำกัดในการบริหารจัดการหลักสูตรบางหลักสูตร

กระบวนการ (Process) การดำเนินงานในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐาน TQF การเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ส่งเสริมสุขภาพ บำเพ็ญประโยชน์ เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม และส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม พร้อมทั้งจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทั้งอุปกรณ์ ห้องสมุด หนังสือ ตำรา ห้องปฏิบัติการในแต่ละสาขาวิชา และแหล่งเรียนรู้ตามสาขาวิชา ตลอดจนมีการให้บริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและศิษย์เก่า มีห้องแนะแนว ห้องพยาบาล และสถานที่ออกกำลังกายหรือทำกิจกรรมให้กับนักศึกษา

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมยังมีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อผลของการจัดการเรียนการสอน การจัดให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านต่างๆ และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร ห้องแนะแนว และห้องพยาบาล เพื่อนำผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาไปพัฒนาการจัดการในด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

ผลผลิต (Output) ในระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 มีผลการสำรวจภาวะการปฏิบัติงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีคะแนนอยู่ที่ 3.50 คะแนน 3.83 คะแนน และ 3.74 คะแนนตามลำดับ และมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิต มีคะแนนอยู่ที่ 5 คะแนน 4.79 คะแนน และ 5 คะแนนตามลำดับ โดยทั้ง 2 ประเด็นมีค่าคะแนนไม่คงที่

2. การวิจัย

ผลจากการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในการกิจการวิจัย ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีผลคะแนนเฉลี่ยการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการวิจัยระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 ที่ 2.64 คะแนน โดยมีระบบการวิจัย ด้วยการสร้างระเบียบข้อบังคับที่ส่งผลให้อาจารย์ต้องทำผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในช่องทางที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ หรือนานาชาติ รวมถึงมีการจัดสิ่งสนับสนุนในการทำผลงานวิจัย ทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมผลงานวิจัย คลินิกวิจัย การให้คำปรึกษา ระบบพี่เลี้ยงนักวิจัย และงบประมาณ ทำให้ผลผลิต (Output) ในภารกิจด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ในเรื่องระดับคะแนนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในช่องทางที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ หรือนานาชาติ ในช่วงปีการศึกษา 2554 – 2556 มีผลคะแนนอยู่ที่ 1.4 คะแนน 1.57 คะแนน และ 1.91 คะแนนตามลำดับ เป็นผลคะแนนที่มีแนวโน้มดีขึ้น

3. การบริการทางวิชาการแก่สังคม

ผลจากการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในการกิจการบริการทางวิชาการแก่สังคมทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีผลคะแนนเฉลี่ยการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 ที่ 4.82 คะแนน โดยมีกระบวนการ (Process) ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม คือ การวางแผนการบริการวิชาการ การกำหนดชุมชนเป้าหมาย การสำรวจความต้องการของชุมชน การนำศาสตร์จากการบูรณาการงานวิจัยกับการจัดการเรียนการสอน มาบริการทางวิชาการให้กับชุมชนเป้าหมาย การประเมินผล และการปรับปรุง โดยมีผลผลิต (Output) คือ ผลกระทบที่เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนของชุมชน ซึ่งมีผลคะแนนระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 คือ 4.75 คะแนน 4.9 คะแนน และ 4.37 คะแนนตามลำดับ เป็นค่าคะแนนที่สูง แต่ค่าคะแนนขึ้นลงไม่คงที่

4. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ผลจากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในภารกิจการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีผลคะแนนเฉลี่ยการประเมินคุณภาพ การศึกษาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 ที่ 4.78 คะแนน โดยระบบการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ด้วยการควบคุม ติดตาม และ การประเมินความสำเร็จของโครงการกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และมีการรวบรวม องค์ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยจากชุมชนหรือจากบุคคล และเผยแพร่เป็นแหล่งเรียนรู้ โดยมี ผลผลิต (Output) คือ การรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยจากชุมชนหรือจากบุคคล และ การสร้างมาตรฐานด้านศิลปะและวัฒนธรรมเป็นที่ยอมรับระดับชาติ ซึ่งทั้ง 2 ประเด็น มีการวัดผลเป็น ตัวชี้วัดที่ชื่อว่า “ระดับคะแนนการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน” ในระหว่าง ปีการศึกษา 2554 – 2556 มีคะแนนอยู่ที่ 4.5 คะแนน 5 คะแนน และ 5 คะแนนตามลำดับ เป็นคะแนนที่มีค่าคะแนนในระดับสูง และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

จากข้อมูลภารกิจข้างต้น สรุปได้ว่า ผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการ นำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีระบบและ กลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาในภารกิจทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม ให้เป็นไปตามกรอบเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมทราบจุดแข็ง และจุดที่ควรปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การ พัฒนามหาวิทยาลัยตามเป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่กำหนด เพื่อให้ข้อมูล สาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม สามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน การศึกษาข้อมูลผลการประกัน คุณภาพการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีคะแนน เฉลี่ยจากการประเมินคุณภาพการศึกษาตามภารกิจในด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคมมากที่สุด 4.82 คะแนน รองลงมาคือการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 4.78 คะแนน และการผลิตบัณฑิต 3.41 คะแนน ตามลำดับ ส่วนการวิจัยมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.64 คะแนน หากจำแนกชนิดตัวบ่งชี้ใน มุมมองของระบบ พบว่า กระบวนการ (Process) มีคะแนนเฉลี่ยภาพรวมมากกว่าผลผลิต (Output) ที่คะแนน 4.60 และ 3.43 ตามลำดับ ซึ่งผลผลิต (Output) ในภารกิจด้านการผลิตบัณฑิต และการ ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม มีคะแนนขึ้น ลงไม่คงที่ ส่วนด้านการวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม มีแนวโน้มคะแนนที่ดีขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

1. ลักษณะของปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

1.1 ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย

ความชัดเจนของวัตถุประสงค์นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมนำไปปฏิบัติมีความชัดเจน ตั้งแต่การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และการกำหนดนโยบายมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมลงสู่หน่วยงานภายใน โดยมีการประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร และแจ้งให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา แต่ผลของการถ่ายทอด การสร้างความเข้าใจ การติดตาม และการประเมินผลตามวัตถุประสงค์ของนโยบายยังไม่มี ความชัดเจน ทำให้ไม่สามารถประเมินผลความสำเร็จของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.2 ด้านการมอบหมายงาน

การมอบหมายงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการมอบหมายรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาในการควบคุม และกำกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาเป็นที่ปรึกษา วางนโยบาย และวางแผนการดำเนินงาน ตลอดจนมีสำนักประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานที่ขับเคลื่อน และนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติต่อคณะ ศูนย์ สำนัก สถาบัน เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนในระดับหลักสูตรมอบหมายให้อาจารย์ประจำหลักสูตรดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำหลักสูตร และคณะกรรมการบริหารคณะ ส่วนในระดับคณะมอบหมายให้รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดีรับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ต่างๆ โดยมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงานหลังสิ้นสุดปีการศึกษา พร้อมรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารคณะ และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

1.3 ด้านการกำหนดมาตรฐาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ โดยกำหนดภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหน่วยงานด้วยข้อตกลงคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน และการกำหนดแผนงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน มีการระบุตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติ เพื่อให้ผลการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ส่วนระดับบุคคลมีการกำหนดแบบข้อตกลงการปฏิบัติ

ราชการตามกรอบภาระงาน (Performance Agreement) ซึ่งบุคลากรทุกคนต้องถือปฏิบัติ แต่กรอบภาระงานที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคลนั้น ยังไม่มีกรอบภาระงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน งานด้านประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเพียงหัวข้อที่บุคลากรสามารถเลือกหรือไม่เลือกปฏิบัติได้ ทำให้กรอบภาระงานของบุคลากรไม่มีความเชื่อมโยงและไม่เกิดผลกับนโยบายและผลงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

1.4 ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน

ระบบวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีการกำหนดนโยบายให้การประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติงาน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีการระบุเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้ง 3 ระดับ คือ 1) ระดับสถาบัน เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา 2) ระดับหน่วยงาน เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพันธกิจของหน่วยงาน และ 3) ระดับบุคคล เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการในกรอบภาระงานที่กำหนด ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจะประเมินตามบทบาทภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงาน ส่วนบุคลากรสายวิชาการจะประเมินตามการกำหนดชั่วโมงการสอนและการทำผลงานวิจัย แต่ผลของการประเมินการปฏิบัติงานระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล ยังไม่มีความเชื่อมโยงที่เป็นภาพสะท้อนถึงผลการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสถาบันเท่าที่ควร เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่มีการกำหนดสิ่งจูงใจ ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล เป็นการประเมินตามกรอบภาระงานที่บุคลากรสามารถเลือกปฏิบัติได้

1.5 ด้านการให้ทุนให้โทษ

การให้ทุนให้โทษและการสร้างขวัญกำลังใจกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ยังไม่มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่กำหนดหลักเกณฑ์การสร้างขวัญกำลังใจหรือการลงโทษ รวมถึงไม่มีหลักการและมาตรฐานด้านการสร้างขวัญกำลังใจตามผลปฏิบัติงาน ทั้งระดับหน่วยงานและรายบุคคลที่ชัดเจน ทำให้ไม่มีความเชื่อมโยงระหว่างผลการประกันคุณภาพการศึกษากับการให้ทุนให้โทษแก่หน่วยงานและรายบุคคล

1.6 ด้านสมรรถนะองค์กร

สมรรถนะองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ยังไม่ขาดแคลน ทั้งโครงสร้างสถานที่ และวัสดุ อุปกรณ์/เครื่องมือ แต่ด้านบุคลากรมีความเหมาะสมในเชิงปริมาณเท่านั้น ในเชิงคุณภาพยังต้องได้รับการพัฒนาทั้งด้านการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ถึงบทบาท หน้าที่ และทัศนคติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงด้านจิตสำนึกให้คุณภาพเกิดที่ตัวบุคลากร

โดยนำหลักการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนด้านงบประมาณยังต้องทบทวนหลักการจัดสรรงบประมาณด้านประกันคุณภาพการศึกษาลงสู่หน่วยงาน ตามข้อเสนอแนะในเรื่องจุดที่ควรพัฒนาของผลการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง

2. ความเกี่ยวพันของปัจจัยที่ส่งผลต่อภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

จากการรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ สรุปว่า ความเกี่ยวพันของปัจจัยทั้ง 6 ตัวแปร คือ

- 1) ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) ด้านการมอบหมายงาน 3) ด้านการกำหนดมาตรฐาน 4) ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน 5) ด้านการให้คุณให้โทษ และ 6) ด้านสมรรถนะองค์กร

ที่ส่งผลกับผลงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม มีความเชื่อมโยงในรูปแบบของระบบซึ่งกันและกัน อย่างมีนัยสำคัญ จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพ จึงมีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย และสร้างความเชื่อมั่นในผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยผ่านระบบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมในการมอบหมายงานตามมาตรฐานภาระงานที่กำหนด จากนั้นมีระบบการวัดผลปฏิบัติงาน ตามด้วยการให้คุณให้โทษหรือการสร้างขวัญกำลังใจ ที่มีสมรรถนะองค์กรเป็นปัจจัยสนับสนุน เพื่อนำไปสู่ผลงานตามภารกิจในแต่ละด้านของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร ในเรื่องบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมากที่สุด

2. อภิปรายผลการวิจัย

ผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่เกิดจากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

ผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่เกิดจากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ พบว่า ภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาในภารกิจทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การ

วิจัย 3) การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ให้เป็นไปตามกรอบเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมทราบจุดแข็ง และจุดที่ควรปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยตามเป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่กำหนด เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามแนวทางของตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ที่มีเหตุผลและความจำเป็น มีวัตถุประสงค์ และมีการกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ รวมถึงมีสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) เข้ามากำกับมาตรฐานการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ส่วนผลการศึกษาข้อมูลคะแนนการประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 สามารถอธิบายตามข้อเสนอแนะที่ได้จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2554 – 2556 ตามตาราง 2.16 แบ่งตามภารกิจได้ ดังนี้

1. การผลิตบัณฑิต

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 มีการระบุให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมปรับปรุง ในเรื่องการพัฒนานักศึกษาเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทั้งการอบรมภาษาอังกฤษ และการทดสอบความรู้ด้านภาษาอังกฤษ (Exit-Exam) ซึ่งปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้มีการอบรมภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาในจำนวนชั่วโมงที่มากขึ้น และมีการเพิ่มรายวิชาภาษาอังกฤษที่เป็นวิชาบังคับแก่นในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป (G.E.) (นิศตยา ห่วงมาก. 2559: สัมภาษณ์) ส่วนผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2555 ก็มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการตีพิมพ์บทความวิจัยของผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในประชุมวิชาการระดับชาติ นานาชาติ และวารสารนานาชาติ อันจะเป็นการยกระดับคุณภาพของบทความวิจัยในระดับบัณฑิตศึกษา แต่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ยังไม่ได้ดำเนินการเรื่องนี้ เพราะการเปลี่ยนผู้บริหาร และการปรับปรุงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2556 ระบุให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จ้างอาจารย์เกษียณที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ประจำในช่วงที่ยังไม่สามารถเพิ่มจำนวนผู้ช่วยศาสตราจารย์รองศาสตราจารย์ เพื่อเพิ่มจำนวนอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการจ้างอาจารย์เกษียณที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ประจำ และเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร (ทรงศักดิ์ ทิมา. 2559: สัมภาษณ์) เพื่อเพิ่มศักยภาพของหลักสูตร

จากข้อมูลภารกิจการผลิตบัณฑิตข้างต้น มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมควรหาวิธี หรือ กิจกรรมการผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และเหมาะสมกับสภาวะการ ของสังคมไทยในปัจจุบัน เพื่อให้บัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมสามารถหางานทำ หรือประกอบอาชีพได้ตามศักยภาพของบัณฑิต รวมถึงควรส่งเสริมให้มีจัดประชุมวิชาการระดับชาติ นานาชาติ และจัดทำวารสารนานาชาติ อันจะเป็นการยกระดับคุณภาพของบทความวิจัย ในระดับ บัณฑิตศึกษา

2. การวิจัย

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 ให้ข้อเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยราช ภัฏจันทรเกษมควรมีพี่เลี้ยงแก่นักวิจัยหน้าใหม่ และสนับสนุนห้องปฏิบัติการวิจัยที่เหมาะสมกับ งานวิจัย ซึ่งในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้มีพี่เลี้ยงแก่นักวิจัยหน้าใหม่ และ ห้องปฏิบัติการวิจัย ที่มีการดูแลในรูปแบบคณะกรรมการ (มณฑารัตน์ ชูพินิจ. 2559: สัมภาษณ์) ส่วน ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2555 ระบุว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมควร สนับสนุนงบประมาณ คลินิกวิจัย ห้องสมุด/แหล่งค้นคว้า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศวิจัย ระบบการ สังเคราะห์งานวิจัยเพื่อเผยแพร่ และความรู้ความเข้าใจกระบวนการวิจัย ซึ่งในปัจจุบัน สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้เร่งพัฒนาสิ่งสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษมในทุกๆข้อที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ (มณฑารัตน์ ชูพินิจ. 2559: สัมภาษณ์) และผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2556 ก็ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมควรมีเงินรางวัลแก่ ผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิจัยที่มี Impact Factor สูง ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษมได้มีการดำเนินงานตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2554 ปีการศึกษา 2555 และปีการศึกษา 2556 (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. 2559)

3. การบริการทางวิชาการแก่สังคม

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 ระบุว่าควรให้นักศึกษา บุคลากร และ บุคคลทั่วไปมีส่วนร่วมในโครงการบริการวิชาการ ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้บูรณา การการเรียนการสอน การวิจัย กับบริการวิชาการ โดยนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้ร่วมกันให้บริการวิชาการลงชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนสระไม้แดง จังหวัดชัยนาท ส่วนผล การประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2555 คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาได้ให้ ข้อเสนอแนะว่า ควรมีช่องทางเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการบริการวิชาการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งบุคลากร ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ที่สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงความรู้ทางวิชาการ ในปัจจุบัน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้มีการจัดทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ผลงาน

บริการวิชาการ โดยมีบทความที่ถอดมาจากความรู้ที่อาจารย์ได้ถ่ายทอดลงชุมชน และผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2556 ระบุว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมควรมีหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบการจัดการองค์ความรู้ (KM) ในด้านการบริการทางวิชาการ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้และจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจทางด้านบริการวิชาการ แต่ยังไม่มีการจัดการความรู้ (KM) องค์ความรู้ที่ได้จากชุมชน และจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาในชุมชน เนื่องจากเพิ่งจัดตั้งงานบริการวิชาการในสถาบันวิจัยและพัฒนาจึงเป็นช่วงการพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น (มณฑารัตน์ ชูพินิจ. 2559: สัมภาษณ์)

จากข้อมูลภารกิจบริการทางวิชาการแก่สังคมข้างต้น มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมควรจัดการความรู้ (KM) องค์ความรู้ที่ได้จากชุมชน และจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาในชุมชน เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ชุมชนเป้าหมายเป็นแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่น

4. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 ปีการศึกษา 2555 และปีการศึกษา 2556 มีข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภาพรวมว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ควรประชาสัมพันธ์หรือเกียรตินิยมแก่ประชาชนทั่วไป ลดความซ้ำซ้อนในกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมระหว่างคณะกับสำนักศิลปะและวัฒนธรรม และวิเคราะห์องค์ความรู้ที่ได้จากโครงการเชิดชูเกียรติเพชรสยาม เพื่อพัฒนาเป็นแหล่งเรียนรู้ จากการศึกษารายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558 และผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม พบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีการประชาสัมพันธ์หรือเกียรตินิยมภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมให้นักศึกษา และชุมชนภายในมหาวิทยาลัยทราบ และสำนักศิลปะและวัฒนธรรมมีการจัดทำแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมร่วมกับคณะ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของกิจกรรม รวมถึงสำนักศิลปะและวัฒนธรรมได้จัดทำวารสารประกายจันทร์ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. 2559)

จากข้อมูลผลประเมินตัวบ่งชี้ในมุมมองของระบบ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่เป็นการประเมินกระบวนการ (Process) มีคะแนนมากกว่าตัวบ่งชี้ที่ประเมินผลผลิต (Output) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในทุกปีการศึกษา เป็นการประเมินคุณภาพกระบวนการ หรือระบบและกลไกสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเท่านั้น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาจึงเป็นเพียงการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานประจำปีการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเท่านั้น ต่างจากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานรับรอง

มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน) (สมศ.) ที่ประเมินทุก 5 ปี และเป็นการประเมินคุณภาพผลผลิตในแต่ละภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมจึงควรมีมุมมองการพัฒนาถึงวิธีการให้ผลผลิตทุกภารกิจเกิดคุณภาพตามความต้องการ และความคาดหวังของสังคม

จากข้อมูลการอธิบายผลตามภารกิจข้างต้น มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ควรส่งเสริมการสำรวจแหล่งงาน หรือประเภทงานที่เหมาะสมกับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อหาช่องทางสนับสนุนและผลักดันให้นักศึกษาเป็นที่ต้องการของแหล่งงาน หรือประเภทงานนั้นๆได้ รวมถึงการส่งเสริมให้อาจารย์ หรือนักวิจัยเกิดความสนใจการทำผลงานวิจัยให้มีคุณภาพ จนสามารถเผยแพร่ในช่องทางที่ได้มาตรฐานในระดับชาติ หรือนานาชาติ

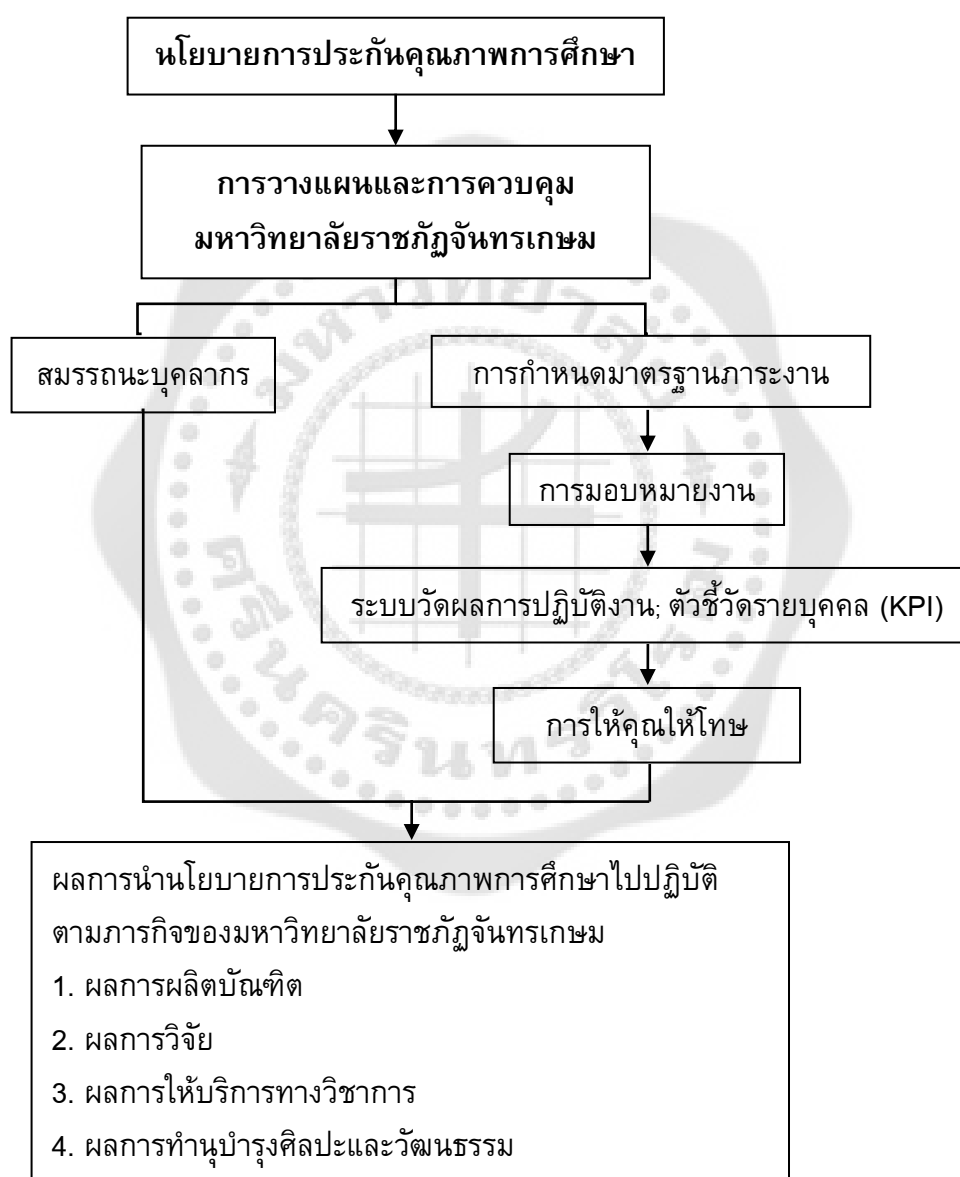
ตลอดจนมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมควรใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในการบริหารจัดการเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ เพื่อให้กระบวนการในแต่ละภารกิจ ส่งผลต่อผลผลิตในแต่ละภารกิจได้อย่างสมดุล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า ปัจจัย 6 ตัวแปร คือ 1) ด้านความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) ด้านการมอบหมายงาน 3) ด้านการกำหนดมาตรฐาน 4) ด้านระบบวัดผลการปฏิบัติงาน 5) ด้านการให้ทุนให้โทษ และ 6) ด้านสมรรถนะองค์กร ทุกปัจจัยมีผลต่อการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม แต่ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร ในเรื่องบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนํานโยบายไปปฏิบัติว่า ชีตความสามารถของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่จะปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวัง จะต้องมีความมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีการวางแผนเตรียมการ และมีความพร้อมทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้และงบประมาณ โดยเฉพาะมีบุคลากรที่มีศักยภาพ เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยต้นในเรื่องการกำหนดโครงสร้าง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และงบประมาณ ฉะนั้นต้องพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถทั้งทางด้านการบริหาร และทางเทคนิคการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอ ซึ่งปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กรสอดคล้องกับตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ของวรเดช จันทรศร ที่พยายามศึกษาหาทางแก้ไขปัญหาลู่ล่อของการปฏิบัติงานตามแผนงานและนโยบายใน

อดีต เช่น การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนงบประมาณ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความล่าช้าในการสรรหาบุคลากร ความล่าช้าในการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความล่าช้าในการจัดตั้งระบบงานการแก้ไขปัญหาการประสานงาน เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงนำเสนอกรอบแนวคิดที่แสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม อันจะส่งผลกระทบต่อผลผลิตในแต่ละภารกิจดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 19 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม อันจะส่งผลกระทบต่อผลผลิตในแต่ละภารกิจ

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ควรกำหนดมาตรฐานภาระงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ที่ใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ความเชื่อมโยงถึงผลงานในแต่ละภารกิจ กล่าวคือ การให้ผลงานบุคลากร ส่งถึงผลงานหน่วยงาน และส่งถึงผลงานตามภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
2. พัฒนาระบบวัดผลการปฏิบัติงานโดยการกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคล (Key Performance Indicators: KPI) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง และหลักเกณฑ์การให้โบนัส หรือการให้โทษด้านอื่นๆ แก่บุคลากรที่มีผลงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นการจูงใจและการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร
4. ควรหาวิธีให้บุคลากรสายวิชาการเข้าใจถึงวิถี และวิธีปฏิบัติงานให้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามภาระงาน
5. ควรพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้มีศักยภาพในด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
6. ควรส่งเสริมการสำรวจแหล่งงาน หรือประเภทงานที่เหมาะสมกับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อหาช่องทางสนับสนุนและผลักดันให้นักศึกษาเป็นที่ต้องการของแหล่งงาน หรือประเภทงานนั้นๆ ได้
7. ควรหาวิธีหรือกิจกรรมการผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และเหมาะสมกับสภาพการณ์ของสังคมไทยในปัจจุบัน เพื่อให้บัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมสามารถหางานทำหรือประกอบอาชีพได้ตามศักยภาพของบัณฑิต
8. ควรส่งเสริมให้มีการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ นานาชาติ และวารสารนานาชาติ อันจะเป็นการยกระดับคุณภาพของบทความวิจัยในระดับบัณฑิตศึกษา
9. ควรหามาตรการ หรือวิธีจูงใจให้อาจารย์หรือนักวิจัยเกิดความสนใจการทำผลงานวิจัยให้มีคุณภาพ จนสามารถเผยแพร่ในช่องทางที่ได้มาตรฐานในระดับชาติ หรือนานาชาติ
10. ควรมีจัดการความรู้ (KM) องค์ความรู้ที่ได้จากชุมชน และจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาในชุมชน เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ชุมชนเป้าหมายเป็นแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่น
11. ควรทำวิจัยเชิงสำรวจสภาพความต้องการของตลาดแรงงานภายในประเทศ เพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

12. ควรนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ

13. ควรศึกษา และนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อยกระดับความเป็นสากล

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเรื่องการประเมินผลความสำเร็จของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. ควรวิจัยเครื่องมือการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาตรฐานสากล เพื่อเปรียบเทียบกับผลการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)

3. ควรวิจัยรูปแบบการกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคล (Key Performance Indicators: KPI) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร



บรรณานุกรม

- กล้า ทองขาว. (2534). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ: กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยารัตน์ อนนทรัตน์. การจัดอันดับมหาวิทยาลัย เส้นทางพัฒนาคุณภาพการอุดมศึกษาไทย. สืบค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://portal.edu.chula.ac.th/highered/assets/document/seminar%20document/Ranking.pdf>
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2549). การคิดเชิงวิเคราะห์. กรุงเทพมหานคร: ชัดเชด มีเดีย.
- เกียรติพงษ์ ยอดเยี่ยมแกว. (2559, 7 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2545). อุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนกานต์ สุวรรณทรัพย์. (2558, 12 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชูชาติ วิสเรณิ. (2542). ISO 9000 สำหรับนักบริหารมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐรี โพธิ์คง. (2547). ระบบและกลไกที่มีประสิทธิภาพในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน อำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทองศักดิ์ ทิมา. (2559, 7 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ถ่ายเอกสาร.
- ธนาเสฏฐ์ ผลเงาะ. (2559, 7 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- นภัสวรรณ เจริญศิวาวาทย. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนโยบายส่งเสริมสุขภาพไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีพยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวิद्याพยาบาล. วิทยานิพนธ์รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.

- นันทินี สุดโททอง. (2559, 7 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- นิจิตยา ห่วงมาก. (2559, 25 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- พรพิมล วงษ์สุข. (2559, 7 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- พัชฌณ ใจสะอาด และภัทรพร กิจชัยนุกูล. (2555). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- มณฑารัตน์ ชูพินิจ. (2559, 7 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2559). รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2558. กรุงเทพมหานคร: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- _____. (2559). รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2558. กรุงเทพมหานคร: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- มยุรี อนุมานราชธน. (2548). การบริหารโครงการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). เชียงใหม่: คเนจนิการพิมพ์.
- มานิต บุญประเสริฐ และคณะ. (2546). รูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่. รายงานการวิจัย สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, กรุงเทพมหานคร.
- เยาวลักษณ์ แรกข้าว. (2549). การประเมินผลโครงการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) เราทำได้ (อย่างไร). สืบค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2559, จาก www.qa.ku.ac.th/Download/EdPEX%20update10012014.pdf
- รัฐกร กลิ่นอุบล. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. ปรินญาณพนธ์ รม.ม. (นโยบายสาธารณะ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรเดช จันทรศร. (2551). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.

- _____. (2527). การนํานโยบายไปปฏิบัติ: ตัวแบบและคุณค่า. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 24(4), 535-554.
- วิลาวัลย์ โพธิ์ดํากล้า. (2558, 12 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ.. (2554). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงบ ลักษณะ. (2541). แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา. *วารสารข้าราชการครู*, 18(6), 12.
- สถาพร ถาวรอิทธิวสน์. (2558, 3 มิถุนายน). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สยาม สุ่มงาม. (2541). *กระบวนการดำเนินงาน ปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา: กรณีศึกษาโรงเรียนนําร่อง สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุทัยธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สันทนา วิจิตเนาวรัตน์. (2558, 12 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สิริรัตน์ วิภาสศิลป์. (2542). การประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารการวัดผลการศึกษา*. 20(60), 32 – 34.
- สุภาคย์ ดุลสัมพันธ์. (2558, 3 มิถุนายน). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- _____. (2552). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- _____. (2550). *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (ม.ป.ป.). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ*.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2544). *ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2558, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/420608?locale=th>

- อมรวิทย์ นาคทรรพ. (2543). *บนทางสู่คุณภาพ: รายงานการติดตามผลการประกันคุณภาพ และรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- _____. (2540). *วิธีคุณภาพ: กรณีศึกษารูปแบบการประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. งานวิจัยโดยทุนสนับสนุนของทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- อัจนรา บางสุวรรณย์. (2558, 3 มิถุนายน). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- อุทุมพร จามรมาน และคณะ. (2542). *รายงานการศึกษาข้อมูลสถานภาพการประกันคุณภาพอุดมศึกษา 5 สาขาวิชาของสำนักปลัดทบวงมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2540). *การจัดอันดับมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพการศึกษา*. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 10(37), 97-133.
- เอนก เทียนบุชา. (2558, 12 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- Edward, G.C. III. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Harrington, H.J. & Mathers, D.D. (1997). *ISO9000 and beyond: From compliance to Conformance improvement*. New York: MC Graw-Hill.
- Juran and Gryna. (1993). *Quality Planning and Analysis*. 3rd ed. Singapore: Mc Graw-hill Book.
- Lim D. (1999). "Quality Assurance in Higher Education in Developing Countries." *Assessment Evaluation in Higher Education*. 24(4): 379-390.
- Mazmanian and Sabatier. (1989). *Implementation Public Policy*. Latham, Maryland: University Press of America, Inc.
- _____. (1981). *Effective Policy Implementation*. Lexington, Mass: D.C. Heath.
- Pual Atteell and Dean R. Gerstein. (1979). "Government Policy and Local Practice." *American Sociological Review*. 44: 311-327.
- Stensaker B. (1998). "Culture and Fashion in Reform Implementation: Perceptions and Adaptations of Management Reforms in Higher Education." *Journal of Higher Education Policy and Management*. (20)2: 129-138.

Van Meter and Van Hom. (1975). "The policy implementation process: A conceptual framework". *Administration and society*. 6(5): 445-488.

W. Williams. (1971). *Social Policy Research and Analysis: The Experience in Federal Social Agencies*. New York: American Elsevier Publishing Co.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์

วัตถุประสงค์: เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำสารนิพนธ์เรื่อง “การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม”
ของนางสาวรุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง นิสิตปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
(นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ชื่อ นามสกุล

ตำแหน่ง สังกัดหน่วยงาน

เบอร์โทร อีเมลล์

ประสบการณ์การเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ปี ในตำแหน่ง

เคยช่วยงานประกันคุณภาพการศึกษา เรื่อง ของหน่วยงาน

รายละเอียดอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

ตอนที่ 2 ข้อคำถามสำหรับการวิจัย

2.1 ผลของภารกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

ท่านคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อย่างไรบ้าง และมีผลอะไรที่เกิดเป็นรูปธรรม

(ท่านสามารถตอบทุกภารกิจ หรือเลือกตอบเฉพาะบางภารกิจที่ท่านเกี่ยวข้อง)

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

1) ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย

ท่านคิดว่าวัตถุประสงค์ของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามีความชัดเจนหรือไม่ และนโยบายการประกันฯ มีผลการปฏิบัติเปรียบเทียบก่อน และหลังที่มีนโยบาย เป็นอย่างไร

.....

.....

2) การมอบหมายงาน

ท่านคิดว่าการมอบหมายงานที่เกี่ยวกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหาร กับหน่วยงานหรือบุคลากร เป็นอย่างไร

.....

.....

3) การกำหนดมาตรฐาน

ท่านคิดว่าการกำหนดมาตรฐานภาระงานที่เกี่ยวกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เป็นอย่างไร

.....

.....

4) ระบบวัดผลการปฏิบัติงาน

ท่านคิดว่าระบบวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีความเชื่อมโยงกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

5) การให้ทุนให้โทษ

ท่านคิดว่าการสร้างขวัญกำลังใจ การให้ทุนให้โทษของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีความเชื่อมโยงกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

6) สมรรถนะองค์กร

ท่านคิดว่าสมรรถนะของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ด้านโครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ ได้มีการจัดการทรัพยากรด้านต่างๆ ลงสู่หน่วยงาน ปฏิบัติ เหมาะสมหรือไม่ และควรมีส่วนใดที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้นโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาบรรลุผลยิ่งขึ้น

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

(ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบสัมภาษณ์)

ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวรุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง
วันเดือนปีเกิด	9 มีนาคม 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	236/34 ซอยลาดพร้าว 1 ถนนลาดพร้าว แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนพิจิตรพิทยาคม จังหวัดพิจิตร
พ.ศ. 2548	ระดับปริญญาตรี สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์ จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
พ.ศ. 2555	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (นโยบายสาธารณะ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ