

การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงาน
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการการประเมิน
กรกฎาคม 2561

การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงาน
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ



ปริญญานิพนธ์
ของ
ชานนท์ พรหมเสื่อ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการการประเมิน

กรกฎาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงาน
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ



บทคัดย่อ
ของ
ชานนท์ พรหมเสื่อ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการการประเมิน
กรกฎาคม 2561

ชานนท์ พรหมเสื่อ. (2561). การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตาม การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (สาขาวิชาวิทยาการการประเมิน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปรินญาณิพนธ์. อาจารย์ ดร.รุ่งฤดี กล้าหาญ, อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม. อาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ และ (2) ประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ การดำเนินงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมโดยจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของทฤษฎีโปรแกรมโดยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ระยะที่ 2 การประเมินกระบวนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนในระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง จำนวนรวม 114 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามการประเมินการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะชนิดมาตราส่วนค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า (1) ทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะประกอบด้วย 1) ตัวแทรกแซงมี 3 ตัว ได้แก่ การพัฒนาความรู้ และทักษะกำกับติดตาม การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพการศึกษา 2) ตัวกำหนดมี 6 ตัว ได้แก่ การมีทักษะการกำกับติดตาม การมีความพร้อมในการกำกับติดตาม การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพบูรณาการกับงานปกติ การได้รับข้อมูลป้อนกลับการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และการมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพ 3) ผลลัพธ์มี 2 ตัว ได้แก่ ความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ และความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบงานปกติ (2) ผลการประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ พบว่าการประเมินผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

DEVELOPING A PROGRAM THEORY TO MONITOR THE PROCESS OF
INTERNAL QUALITY ASSURANCE IN EDUCATION: FACULTY ASSESSMENT



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science Program in Evaluation Methodology
at Srinakharinwirot University

July 2018

Chanon Promsua. (2018). *Developing a Program Theory to Monitor the Process of Internal Quality Assurance in Education: Faculty Assessment*. (Evaluation Methodology).
Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Thesis Advisors:
Rungruedee Klaharn, Ph.D, Co-Advisor: Kanjana Trakulworakul, Ph.D.

The objectives of this study were (1) to developing program theory to monitor the process of internal quality assurance in education and faculty assessment, and (2) evaluating the monitoring process of internal quality assurance in education and faculty assessment. The implementation consisted of two phases; the initial phase: developing a program theory by a literature and research review, then testing propriety and feasibility through interview with three experts. In the second phase, there was an evaluation process. The target group were instructors and supportive staffs from three faculties of the institution to be case studies and consisted of one hundred and fourteen people. The instrument was a five-point rating scales questionnaire, with an Alpha of Cronbach co-efficient was 0.97 and statistical analyzing of quantitative data by mean and standard deviation and qualitative data by content analysis. The results found the following: (1) Program theory to monitoring process of internal quality assurance in education and faculty assessment consisted of (1) three interventions: knowledge, skill of quality accreditation and monitoring development, team work enhancement and knowledge sharing of academic quality assurance; (2) the six indicators included skills of monitoring, readiness of monitoring, acceptance of integrating quality assurance into routine work, feedback information on implementation, participation of quality assurance in education, and knowledge of quality assurance; (3) two of the outcomes were the success of quality assurance goal achievement and the success of implementation via routine work systems. (2) Outcomes of the monitoring process of internal of quality assurance in education and faculty assessment by overview evaluation was found to be increased.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงาน
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ
ของ
ชานนท์ พรหมเสื่อ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการการประเมิน
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์จักรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์	คณะกรรมการสอบปากเปล่า
.....ที่ปรึกษาหลัก	ประธาน
(อาจารย์ ดร.รุ่งฤดี กล้าหาญ)	(อาจารย์ ดร.หฤทัย อาจปฐ)
.....ที่ปรึกษาร่วม	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล)	(อาจารย์ ดร.รุ่งฤดี กล้าหาญ)
	กรรมการ
	(อาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล)
	กรรมการ
	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรืองเดช ศิริกิจ)

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรัก ความเมตตา ความห่วงใยและความเอาใจใส่ เป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.รุ่งฤดี กล้าหาญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร. กาญจนา ตระกูลวรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสองที่คอยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนแนะนำต่าง ๆ และคอยกำกับติดตามการทำปริญญานิพนธ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จลงได้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ประธานการสอบวิทยานิพนธ์ ดร. หฤทัย อาจปฤษฎ และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรืองเดช ศิริกิจ ที่ได้กรุณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงปริญญานิพนธ์ให้ดียิ่งขึ้น และคณาจารย์ทุกท่านในสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา ที่ได้ให้ความรู้ ตลอดจนคำแนะนำสั่งสอนจนกระทั่ง การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.อมรา วิสูตรานุกูล อาจารย์ ดร.ปิยพงษ์ คล้ายคลึง สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา อาจารย์ ดร.ชนินาฏ ณ สุนทร มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น อาจารย์ ดร.ดาร์วรรณ ศรีแก้ว สถาบันภาษาอังกฤษ สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาจารย์ ดร.สรียา โชติธรรม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และอาจารย์ ดร.พนิดา ศกุนตนาถ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ความกรุณาในการตรวจสอบเครื่องมือ ตลอดจนคำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัยให้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจและช่วยปฏิบัติหน้าที่แทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอธิการบดีที่สนับสนุนทุนในการศึกษาต่อ

และเหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา อย่างสูงที่ให้การสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจ กำลังกาย กำลังทรัพย์ และกำลังสติปัญญา ด้วยความรัก ความห่วงใย และความใส่ใจ ตลอดจนได้สนับสนุนผู้วิจัยจนสามารถทำวิจัยได้สำเร็จ คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา และขอโน้มรำลึกถึง พระคุณครูอาจารย์ ที่วางรากฐานให้ผู้วิจัยมีความรู้ความสามารถทราบจนทุกวันนี้

ชานนท์ พรหมเสื่อ

สารบัญ

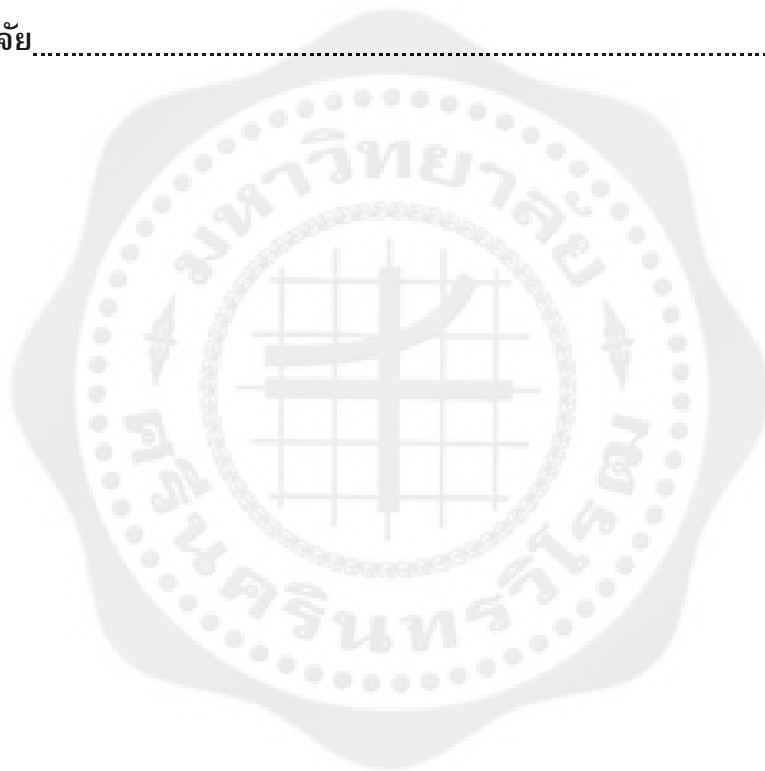
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามการวิจัย	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ตอนที่ 1 ทฤษฎีโปรแกรม.....	8
ทฤษฎีโปรแกรม.....	8
โมเดลทฤษฎีโปรแกรม.....	9
ส่วนประกอบของทฤษฎีโปรแกรม.....	11
การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม.....	14
ประโยชน์ทฤษฎีโปรแกรม.....	15
ตอนที่ 2 การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน.....	16
แนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน.....	16
ความหมายของการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน.....	18
ตอนที่ 3 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.....	19
แนวคิดคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ.....	19
แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา.....	20
ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	22
แนวคิดและหลักการการประกันคุณภาพการศึกษา.....	23
ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา	
ระดับอุดมศึกษา.....	25
ระบบและหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา.....	30
ขั้นตอนการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษา.....	33
รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา.....	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ตอนที่ 4 แนวคิดการกำกับติดตาม.....	39
ความหมายของการกำกับติดตาม.....	39
การออกแบบการกำกับติดตาม	40
ประเภทของการกำกับติดตาม	41
ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการกำกับติดตาม.....	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
ระยะที่ 1 การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ.....	60
ระยะที่ 2 การประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ.....	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ.....	73
ตอนที่ 2 ผลการประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ.....	80
5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	91
กระบวนการวิจัยโดยสรุป.....	91
สรุปผลการวิจัย.....	91
อภิปรายผลการวิจัย.....	92
ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้.....	93
ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป.....	94

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก.....	101
ภาคผนวก ข.....	104
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	111



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความแตกต่างระหว่างระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบ การประกันคุณภาพภายนอก.....	28
2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการประกันคุณภาพการศึกษา.....	58
3 ประเด็นการสัมภาษณ์.....	61
4 จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถามการวิจัย.....	62
5 นิยามตัวบ่งชี้การประเมินกระบวนการกำกับกระบวนการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ.....	63
6 ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	65
7 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่น.....	66
8 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ.....	67
9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ.....	78
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ การประกันคุณภาพและการกำกับติดตาม.....	81
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อ การกำกับติดตามรายข้อ.....	82
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมรายข้อ.....	83
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทักษะในการกำกับติดตาม.....	81
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพร้อมในการกำกับติดตาม.....	84
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการยอมรับที่นำการประกันคุณภาพฯ.....	85
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน.....	85
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา.....	86
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการมีความรู้ใน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....	87
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ.....	88
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบงานปกติ.....	89
21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยภาพรวมการประเมินการกำกับติดตาม กระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะตามตัวบ่งชี้.....	90

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โมเดลทฤษฎีโปรแกรมเชิงเส้น.....	10
2 โมเดลทฤษฎีโปรแกรม.....	11
3 ส่วนประกอบของทฤษฎีโปรแกรมตามโมเดลการกระทำ.....	12
4 ส่วนประกอบของทฤษฎีโปรแกรมตามโมเดลการเปลี่ยนแปลง.....	13
5 ตัวอย่างของโมเดลการเปลี่ยนแปลง.....	14
6 แนวคิดการประเมินกล่องดำ.....	17
7 การประเมินผลการทำงานของตัวแทรกแซง.....	17
8 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับ การประเมินคุณภาพภายนอก.....	30
9 แนวความคิดของ TQM ในเชิงระบบที่ประยุกต์ใช้กับสถาบันการศึกษา.....	36
10 TQM Model.....	37
11 แผนระบบการกำกับ.....	41
12 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพของ Peter Materu and Petra Righetti.....	52
13 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพของ Viola Yuk - Yue Wong.....	53
14 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพของ Kevin Roy B Serrona.....	56
15 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพของ Santosh Mehrotra.....	57
16 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	59
17 ร่างโมเดลทฤษฎีการกระทำ.....	75
18 ร่างโมเดลทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง.....	76
19 โมเดลทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตาม การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ.....	79
20 ผลการประเมินการกำกับติดตามกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับคณะตามตัวบ่งชี้.....	91

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกพัฒนาอยู่บนพื้นฐานของเทคโนโลยี ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม ที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและแข่งขันกันอย่างเสรี ปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว คือ คุณภาพของคน ฉะนั้นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมพัฒนาคนให้มีคุณภาพ คือ การศึกษา ซึ่งรัฐบาลได้จัดการศึกษาเริ่มตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานถึงระดับอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งของความรู้และการพัฒนากำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพให้กับสังคม ประเทศชาติ ซึ่งภารกิจของอุดมศึกษาประกอบด้วย การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการตลาดแรงงาน การวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการ การบริการวิชาการสู่สังคมเพื่อเป็นคุณประโยชน์แก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สภาพการจัดการศึกษาของไทยในระยะเวลาที่ผ่านมา พบว่าวิกฤตการณ์ทางการศึกษาที่สำคัญประการหนึ่งคือ เรื่อง คุณภาพการศึกษา ซึ่งสะท้อนได้จากสถิติการมีงานทำของบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาในช่วงแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) พบว่า บัณฑิตมีแนวโน้มที่ไม่ได้ทำงานสูงขึ้น ร้อยละ 8.59 โดยปัญหาส่วนหนึ่งมาจากกระบวนการผลิตบัณฑิตที่ขาดคุณภาพ ซึ่งปัญหานี้มาจากหลายสาเหตุ เช่น การขาดงบประมาณสนับสนุน การขาดการมีส่วนร่วมจากภาคีอื่น การบริหารจัดการศึกษาที่ขาดประสิทธิภาพ และการขาดแคลนจำนวนครู/อาจารย์ที่มีคุณภาพ เป็นต้น (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2551) ดังนั้น จึงต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะช่วยในการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน และทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริการจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและต่อเนื่อง (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2560)

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ดังในพระราชบัญญัติการศึกษา พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมาย และหลักการของการจัดการศึกษา ที่มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ในมาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยให้ถือว่าเป็นกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการ

อย่างต่อเนื่อง และต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอไปยังหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ส่วนมาตรา 49 การประกันคุณภาพภายนอก กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทศวรรษที่ สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้ผลิตบัณฑิตตามพันธกิจ โดยรับเอาแนวทางและรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นการกำหนดโดยหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สถาบันการประกันคุณภาพพระรัตนโกสินทร์ หรือองค์กรวิชาชีพมาเป็นแนวทางการปฏิบัติ (ปาริฉัตร จันทิ, 2558) จึงมีแนวคิดในการดำเนินงานตามระบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (key performance indicators : KPI) (วีระยุทธ ชาติตะกาน, 2555) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าสามารถนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพตามเป้าหมายและเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา มีเป้าหมายสำคัญที่ผู้เรียนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพอย่างเต็มที่ ฉะนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาภายในจึงเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการที่บูรณาการกับการจัดการเรียนสอน ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน จะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ โดยมีกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ (1) การวางแผน (plan) กระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมิน ปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน โดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน (2) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (do) ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือน ที่ 1 - เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน - พฤษภาคม ปีถัดไป) (3) การประเมินคุณภาพ (check) ดำเนินการประเมินคุณภาพในระหว่างเดือน มิถุนายน - สิงหาคมของปีการศึกษาถัดไป และ (4) การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง (act) วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมิน ของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เช่น เยาวทิwa นามคุณ (2559) ได้สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างปี 2542 - 2555 พบว่าสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านปัจจัยสนับสนุน ส่วนปัญหาที่สำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษามี 6 ประเด็น ได้แก่ (1) บุคลากรขาดความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา (2) ขาดการทำงานอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องและมีการนำข้อมูลย้อนกลับมาใช้ในการพัฒนาน้อย (3) ขาดแคลนงบประมาณ (4) ขาดความร่วมมือและให้ความสำคัญกับชุมชนน้อย (5) การบริหารระบบสารสนเทศขาดประสิทธิภาพ (6) ขาดเครื่องมือประเมินที่หลากหลาย การใช้รูปแบบการประเมินไม่เหมาะสมกับบริบทสถานศึกษา นอกจากนี้ พระมหาสุทัศน์ ดิสสรวาทิ (2555) ยังศึกษาปัญหาของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ซึ่งพบว่าโครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษายังไม่มีการแยกให้เป็นงานหลักอย่างชัดเจน บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญ และมีทัศนคติเชิงลบต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ขาดการมีส่วนร่วม มหาวิทยาลัยไม่มียุทธศาสตร์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเฉพาะ การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบ การขาดข้อมูลและหลักฐานในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ขาดการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา และไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (improvement plan) รวมทั้งไม่มีการนำแผนพัฒนาคุณภาพมาเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อนำมาสู่การปฏิบัติ

จากสภาพปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการขาดกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในยังไม่บรรลุเป้าหมายและยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็น ดังนั้น การกำกับติดตามจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่ผู้ดำเนินงานจะนำมาช่วยติดตาม ซึ่งการกำกับติดตามเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานที่คอยช่วยติดตามการปฏิบัติงาน ตรวจสอบปัญหาทั้งในขณะดำเนินการอยู่หรือหลังสิ้นสุดแล้วก็ตาม เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าและนำสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการบริหารงาน เร่งรัดงาน หรือปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2542) นอกจากนี้ การกำกับติดตามยังเป็นการดำเนินการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการไว้แล้ว เพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน และให้การทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ (ทัศนียา บริพิศ, 2552) กระบวนการกำกับติดตามจึงต้องอาศัยระบบการรวบรวมข้อมูล เช่น การประชุม การตรวจเยี่ยม เป็นต้น และการรายงานผล เพื่อให้ได้สารสนเทศประโยชน์ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ดังนั้น การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในหากมีกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้หน่วยงานมีกลไกในการช่วยให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเกิดความสำเร็จตามเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น

การกำกับติดตามการดำเนินงานควรมีเครื่องมือเพื่อให้ได้สารสนเทศครอบคลุมทุกด้านที่เกิดประโยชน์ต่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ โดย

เครื่องมือที่จะทำให้กระบวนการกำกับติดตามมีประสิทธิภาพ คือ การใช้แนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน (theory-based evaluation) โดยแนวคิดการประเมินดังกล่าวมีจุดเด่นที่จะช่วยให้ผู้ประเมินได้สารสนเทศที่อธิบายกลไกการทำงาน (mechanism) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุของตัวแทรกแซง (intervention) ด้วยทฤษฎี ซึ่งตัวแทรกแซงกระบวนการทำงานอย่างไรจนเกิดผลลัพธ์ที่สำเร็จหรือล้มเหลว โดยสารสนเทศที่ได้รับจะถูกย้อนกลับนำไปปรับปรุงตัวแทรกแซงที่มีประสิทธิภาพ ดังที่ (Chen, 2005 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2559) ให้ความเห็นว่าการประเมินที่ดีนอกจากสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินการที่เกิดขึ้นแล้ว ต้องสามารถอธิบายเหตุผลได้ว่าทำไมตัวแทรกแซงที่กำหนดขึ้นสามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งการรู้ปัจจัยเชิงสาเหตุหรือกลไกการทำงาน ทำให้นักประเมินมีคำอธิบายการทำงานของโปรแกรมหรือโครงการมากขึ้น ซึ่งจะช่วยในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานจะต้องอาศัยการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม (program theory) ซึ่งทฤษฎีโปรแกรมเป็นแผนภาพที่แสดงความสัมพันธ์กลไกการทำงานของโปรแกรม โดยพัฒนามาจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การออกแบบและตอบคำถามตามกรอบของทฤษฎีโปรแกรม ทฤษฎีโปรแกรมมีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ โมเดลการกระทำ (action model) เป็นโมเดลที่แสดงส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดตัวแทรกแซง ได้แก่ องค์กร บริบท ประชากร และกลุ่มเป้าหมาย และโมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model) เป็นโมเดลแสดงกลไกการทำงานของตัวแทรกแซง ซึ่งอธิบายกลไกด้วยทฤษฎี เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่กำหนด (Chen, 2005 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2559) ซึ่งการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมมีหลายวิธีการตามความเห็นของ Funnell & Roger (2011) เช่น การพัฒนาด้วยแนวคิดอุปนัย แนวคิดนิรนัย และการรวมกันของสองแนวคิด ซึ่งผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ด้วยแนวคิดอุปนัย (inductive) จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีโปรแกรมและกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของทฤษฎีโปรแกรม ซึ่งวิธีพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมตามแนวคิดอุปนัยที่ทำให้ได้ทฤษฎีโปรแกรมที่มีความเหมาะสมกับบริบทและสภาพการปฏิบัติงานจริง (Funnell & Roger, 2011 อ้างถึงใน ปิยพงษ์ คล้ายคลึง, 2556) ผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะทำให้ได้ทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ รวมทั้งจะได้สารสนเทศจากผลการประเมินการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ เพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะให้เกิดประสิทธิผล นอกจากนี้ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สนใจสามารถนำทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมตามบริบทของแต่ละสถานศึกษา เพื่อช่วยในการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาในประเด็นคำถามวิจัยที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. ทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะมีลักษณะอย่างไร
2. ผลที่ได้จากการประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะตามทฤษฎีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะด้วยแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน
2. เพื่อประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะตามทฤษฎีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษากระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะเท่านั้น การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ผู้วิจัยเลือกใช้การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมด้วยวิธีอุปนัย (Inductive) ด้วยแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน โดยเป็นการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งมีการตรวจสอบความเหมาะสมตามบริบทจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ศึกษาเป็นกลุ่มอาจารย์สายวิชาการ และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่เป็นกรณีศึกษาในระดับคณะ จำนวน 137 คน

3. ขอบเขตด้านสถานที่

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในพื้นที่สถานศึกษาที่เป็นกรณีศึกษาในระดับคณะ 3 คณะ

นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการกำกับติดตาม หมายถึง การรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานจากการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และนำเสนอเทศมาใช้เพื่อกำกับให้ดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้แก่ ความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ และความสำเร็จของผลการดำเนินงานระบบปกติ

การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน หมายถึง แนวคิดการประเมินเพื่ออธิบายกลไกการทำงานระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ด้วยทฤษฎี ข้อมูลที่ได้ทำให้ทราบถึงสาเหตุการทำงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว โดยต้องอาศัยการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม (program theory) เป็นกรอบการออกแบบการประเมิน ประกอบด้วย โมเดลการกระทำ (action model) และโมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model)

ทฤษฎีโปรแกรม (program theory) หมายถึง แผนภาพที่แสดงให้เห็นกลไกการทำงานของกระบวนการกำกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยอธิบายถึงสาเหตุกระบวนการที่ทำให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย โมเดลการกระทำ (action model) และโมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model)

การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม หมายถึง การออกแบบทฤษฎีโปรแกรมกระบวนการกำกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ด้วยวิธีอุปนัย (inductive) โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีโปรแกรม และเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของทฤษฎีโปรแกรม ประกอบด้วยโมเดลการกระทำ คือ ชุดแผนภาพที่แสดงองค์ประกอบผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวแทรกแซงประกอบด้วย องค์การที่ปฏิบัติ ภาควิชาส่วน บริบทขององค์การ ตัวแทรกแซง และกลุ่มเป้าหมาย ส่วนโมเดลการเปลี่ยนแปลง เป็นแผนภาพความเชื่อมโยงของการนำตัวแทรกแซงไปปฏิบัติจนเกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ ประกอบด้วย ตัวแทรกแซง ตัวกำหนด และผลลัพธ์

โมเดลการกระทำ หมายถึง แผนภาพแสดงองค์ประกอบความเชื่อมโยงของลักษณะสภาพบริบท ปัญหา กลุ่มเป้าหมายเพื่อนำไปสู่การกำหนดตัวแทรกแซงสำหรับกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ

โมเดลการเปลี่ยนแปลง หมายถึง โมเดลที่แสดงภาพความเชื่อมโยงของตัวแทรกแซงที่ส่งผลต่อตัวกำหนดของทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ

ตัวแทรกแซง หมายถึง กิจกรรมหรือนโยบายที่ถูกออกแบบบนหลักความเหมาะสมของบริบท ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษา

ประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ หมายถึง ระดับความสำเร็จตามเป้าหมายในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานคณะ โดยจะวัดประสิทธิผลจากการรับรู้ของ

บุคลากรเกี่ยวกับกระบวนการคุณภาพ ได้แก่ ความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ และความสำเร็จของผลการดำเนินงานระบบปกติ

ความสำคัญของการวิจัย

การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ผลที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ คือ ได้สารสนเทศเกี่ยวกับแนวทางการกำกับติดตามผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในหน่วยงานระดับคณะ รวมทั้งแนวทางการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานที่สามารถนำไปประเมินความก้าวหน้าให้ได้สารสนเทศในการปรับปรุงภายในสถานศึกษา ทั้งนี้สถานศึกษาสามารถนำทฤษฎีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้สำหรับประเมินได้ด้วยตนเองอีกด้วย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ได้ประมวลแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญของนักวิชาการ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการนำเสนอบทนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ทฤษฎีโปรแกรม ตอนที่ 2 การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน ตอนที่ 3 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ตอนที่ 4 แนวคิดการกำกับติดตาม ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 ทฤษฎีโปรแกรม (program theory)

การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน เป็นการออกแบบและประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นกรอบแนวคิดในการประเมิน และเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีโปรแกรม (program theory) สำหรับการออกแบบการแทรกแซงของโปรแกรมต้องอาศัยชุดที่เป็นสมมติฐานจากผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย โมเดลการกระทำ และโมเดลการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีโปรแกรม ดังนี้ (1.1) ความหมายของทฤษฎีโปรแกรม (1.2) โมเดลทฤษฎีโปรแกรม (1.3) ส่วนประกอบของทฤษฎีโปรแกรม (1.4) การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม และ (1.5) ประโยชน์ทฤษฎีโปรแกรม มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความหมายของทฤษฎีโปรแกรม

Chen (2005) ให้ความหมายว่า ทฤษฎีโปรแกรม หมายถึง รายละเอียดของโครงการที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย บอกถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและวิธีการดำเนินงานอย่างไรที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์และผลกระทบ

ปิยพงษ์ คล้ายคลึง (2556) ให้ความหมายว่า ทฤษฎีโปรแกรม หมายถึง โมเดลที่แสดงถึงกลไกการทำงานของโปรแกรมอธิบายสาเหตุของการเกิดผลลัพธ์ ผลกระทบและวิธีการทำงานที่ทำให้โปรแกรมประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้

กรวิภา จินนายนท์ (2556) ให้ความหมายว่า ทฤษฎีโปรแกรม หมายถึง ชุดของข้อความที่อธิบายถึงสาเหตุ เงื่อนไขและสถานการณ์ ที่จะทำให้บรรลุถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์ ผลกระทบสำคัญที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และเงื่อนไขที่จะทำให้เป้าหมายหรือผลกระทบเหล่านี้เกิดขึ้นได้

มยุรี เสือคำราม (2558) ให้ความหมายว่า ทฤษฎีโปรแกรม หมายถึง การแสดงรายละเอียดทั้งโครงการโดยมองภาพเชิงระบบระบุความเชื่อมโยงระหว่างทรัพยากร กิจกรรม ผลลัพธ์ขั้นกลาง และผลลัพธ์สุดท้ายตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 3 โมเดลการกระทำ ตัวแทรกเสริม และโมเดลการเปลี่ยนแปลง

สุวิมล ว่องวาณิช (2559) ให้ความหมายว่า ทฤษฎีโปรแกรม (program theory) หมายถึง ชุดของข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินการในโปรแกรมซึ่งทำให้สังคมได้ประโยชน์

โดยการสร้างกลยุทธ์ (strategy) ในการทำงานของโปรแกรม เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด

สรุปได้ว่าทฤษฎีโปรแกรม หมายถึง แผนภาพที่แสดงให้เห็นกลไกการทำงานของโปรแกรมการดำเนินงาน โดยอธิบายถึงสาเหตุวิธีการดำเนินงานทำให้เกิดผลลัพธ์ตามที่พึงประสงค์

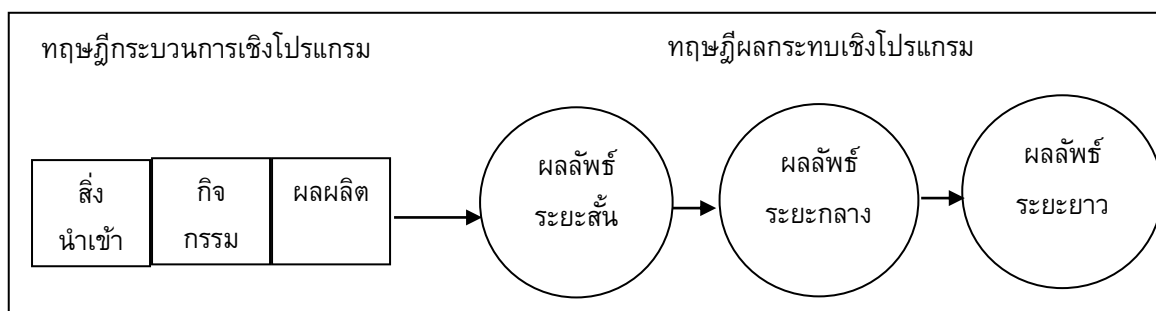
1.2 โมเดลทฤษฎีโปรแกรม

การพัฒนาโมเดลทฤษฎีโปรแกรมจะต้องอาศัยการออกแบบและการนำไปใช้ของโปรแกรมการแทรกแซงที่อยู่ภายใต้สมมติฐานที่เกิดขึ้น โดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้จัดทำโปรแกรม ในการวิเคราะห์ตัวแทรกแซงนี้แนะนำให้พิจารณาภายใต้ทฤษฎีโปรแกรม โดยประกอบด้วยสมมติฐาน 2 ประการ ได้แก่ สมมติฐานเชิงบรรยาย (descriptive assumptions) และสมมติฐานเชิงแนะนำ (prescriptive assumptions) (Chen, 2005: อ้างถึงใน ปิยพงษ์ คล้ายคลึง, 2556)

1.2.1 สมมติฐานเชิงบรรยาย (descriptive assumptions) ตามทฤษฎีโปรแกรม เกี่ยวข้องกับกระบวนการเชิงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความพยายามที่จะอธิบายปัญหาจากโปรแกรม โดยมีการบรรยายและพิจารณาโปรแกรมการแทรกแซง สมมติฐานเชิงบรรยายมีความสำคัญต่อโปรแกรมเนื่องจากประสิทธิผลของโปรแกรมขึ้นอยู่กับสมมติฐานเชิงบรรยายมีความตรงตามสภาพที่เป็นจริงหรือไม่ถ้าสมมติฐานขาดความตรงแสดงให้เห็นว่ากลยุทธ์การดำเนินงานของโปรแกรมไม่มีประสิทธิภาพทั้งนี้ชุดของสมมติฐานเชิงบรรยายนี้เรียกว่า โมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model) หรือทฤษฎีเชิงสาเหตุ

1.2.2 สมมติฐานเชิงแนะนำ (prescriptive assumptions) เป็นสมมติฐาน ที่แนะนำองค์ประกอบหรือกิจกรรมที่นักประเมินและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความจำเป็นต้องทราบเพื่อให้โปรแกรมประสบผลสำเร็จ สมมติฐานเชิงแนะนำจึงเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการออกแบบโปรแกรมการแทรกแซง ให้นักประเมินสามารถกำหนดวิธีการปฏิบัติและสนับสนุนตัวแทรกแซงในการทำให้เกิดผลตามโมเดลการเปลี่ยนแปลง สมมติฐานเชิงแนะนำแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบและกิจกรรมที่นำไปใช้จะกระตุ้นการทำงานของโมเดลการเปลี่ยนแปลง ชุดของสมมติฐานเชิงแนะนำนี้เช่นเดียวกับทฤษฎีเชิงปทัสถาน

ทฤษฎีโปรแกรมเป็นไดอะแกรมที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำของโปรแกรมกับผลลัพธ์และปัจจัยอื่นๆ มีลักษณะเป็นโมเดลเชิงเส้น ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอโมเดลเชิงเส้นแบบทั่วไปแสดงดังภาพประกอบ 1



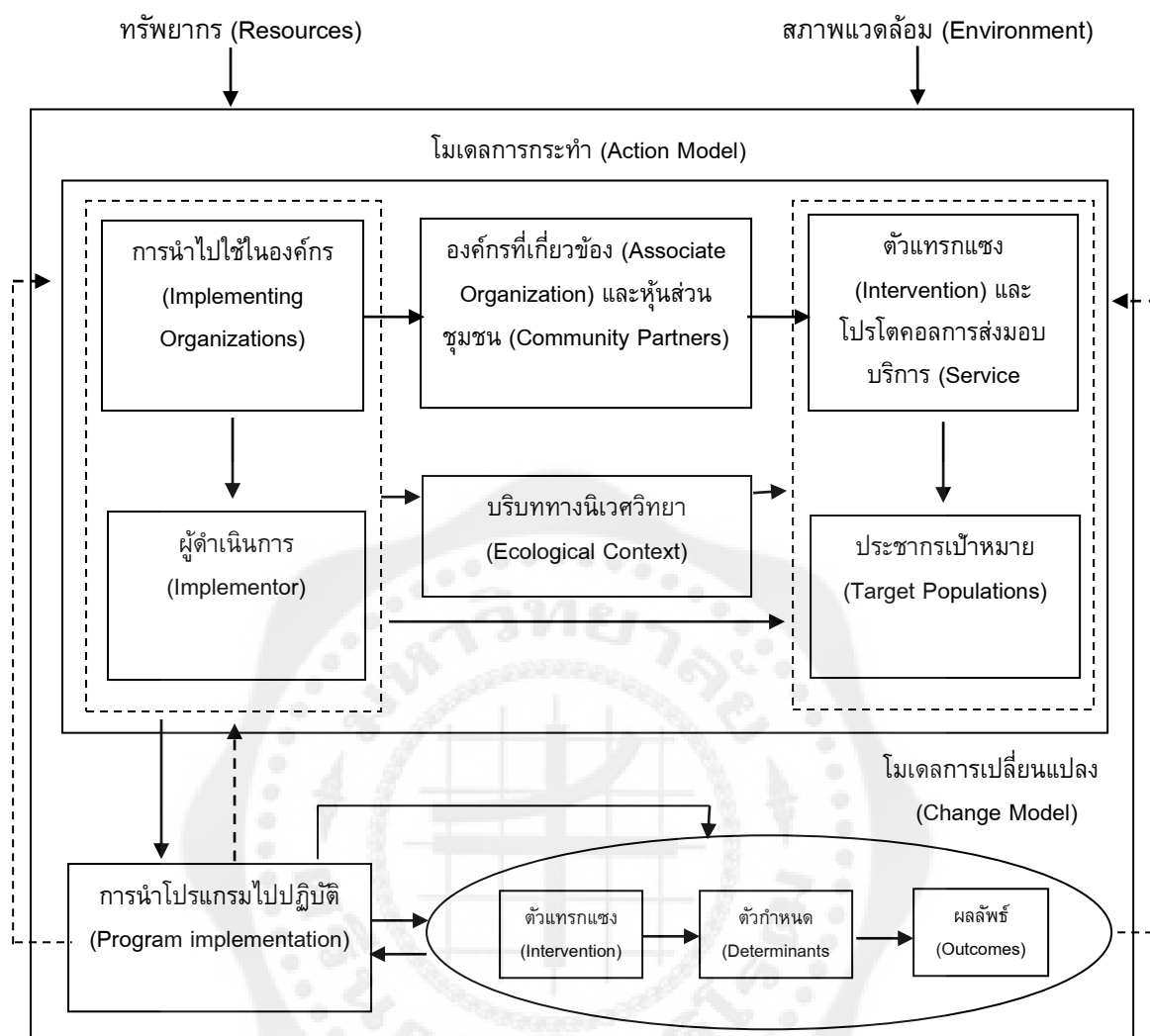
ภาพประกอบ 1 โมเดลทฤษฎีโปรแกรมเชิงเส้น

ที่มา : Donaldson, 2007: อ้างถึงใน ปิยพงษ์ คล้ายคลึง, 2556

จากภาพประกอบ 1 จะเห็นได้ทฤษฎีโปรแกรมประกอบด้วยทฤษฎี 2 ส่วน ได้แก่ (1) ทฤษฎีกระบวนการของโปรแกรม (program process theory) ประกอบด้วย สิ่งนำเข้า (inputs) กิจกรรม (activities) และผลผลิต (outputs) และ (2) ทฤษฎีผลกระทบของโปรแกรม (program impact theory) ประกอบด้วย ผลลัพธ์ระยะสั้น (short-term outcomes) ผลลัพธ์ระยะกลาง (intermediate outcomes) และผลลัพธ์ระยะยาว (long-term outcomes)

สิ่งนำเข้าเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญสำหรับใช้ในโปรแกรม เช่น บุคลากร สภาพทางกายภาพงบประมาณ เป็นต้น กิจกรรมเป็นการกระทำ ภายใต้จุดมุ่งหมายที่ต้องการ เช่น การฝึกอบรม การให้บริการ เป็นต้น ผลผลิตเป็นผลที่เกิดขึ้นทันทีจากการกระทำ เช่น จำนวนครั้งของการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้าฝึกอบรม จำนวนผู้ได้รับการบริการ เป็นต้น ผลลัพธ์เป็นผล การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ตามเป้าหมายทั้งทางตรงทางอ้อมจากสิ่งนำเข้ากิจกรรมและผลผลิต ผลลัพธ์ระยะสั้น เป็นการเปลี่ยนแปลงทางการทางความรู้ ทักษะ ความสามารถ และลักษณะอื่น ๆ เช่น ความรู้ที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการคุมกำเนิด เป็นต้น ผลลัพธ์ระยะยาวเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของผลลัพธ์ระยะกลางทำให้เกิดผลตามเป้าหมายของโปรแกรม

นักวิชาการในช่วงแรก ได้แก่ Weiss (1997, 1998) และ Wholey (1979) สนใจ โมเดลเชิงเส้นในการอธิบายทฤษฎีโปรแกรมต่อมา Chen (2005) เสนอโมเดลที่ไม่เป็นโมเดลเชิงเส้น โดยเพิ่มมุมมองเชิงบริบท (context) เนื้อหา (comprehensive) และโปรแกรมเชิงระบบนิเวศ (ecological program) แสดงดังภาพประกอบ 4 รูปแบบของโมเดลนี้เป็นการบูรณาการการคิด เชิงระบบโดยนำปัจจัยด้านบริบทและด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการและผลลัพธ์ของ โปรแกรมมาใช้อย่างเหมาะสมในทฤษฎี ทั้งนี้ Patton (2008: อ้างถึงใน ปิยพงษ์ คล้ายคลึง, 2556) ให้ความเห็นเกี่ยวกับโมเดลนี้ว่า เป็นโมเดลที่เพิ่มระดับความซับซ้อนขึ้น ทำให้สามารถ นำไปใช้จริงมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบที่ปรับได้ตามสภาพต่าง ๆ ดัง ภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โมเดลทฤษฎีโปรแกรม

ที่มา : Chen (2005: อ้างถึงใน ปิยพงษ์ คล้ายคลึง, 2556)

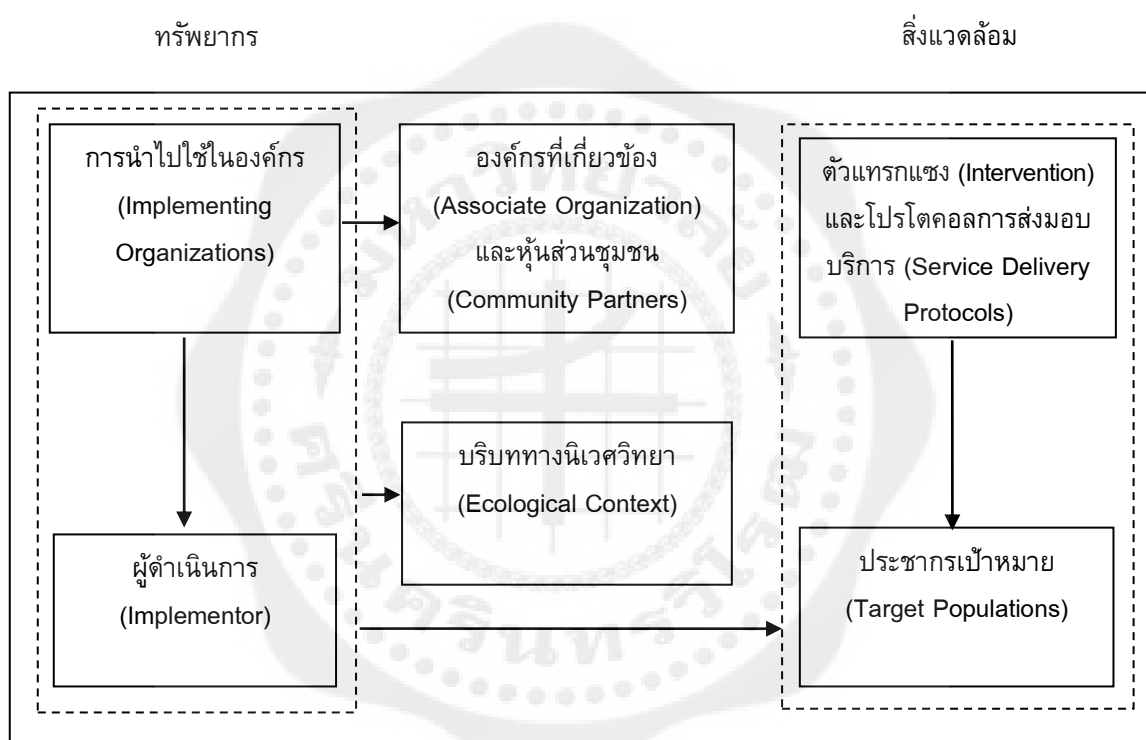
1.3 ส่วนประกอบของทฤษฎีโปรแกรมตามแนวคิดของ Chen (2005)

สุวิมล ว่องวาณิช (2559) อธิบายส่วนประกอบทฤษฎีโปรแกรมตามแนวคิดของ Chen มี 3 ส่วน ได้แก่ องค์ประกอบของโมเดลการกระทำ (action model) ตัวแทรกแซง (intervention) และองค์ประกอบของโมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model) โดยส่วนของโมเดลการกระทำ (action model) ซึ่งแสดงความสัมพันธ์เชื่อมโยงของการดำเนินงานของผู้เกี่ยวข้องในการสร้างตัวแทรกแซง (intervention) และนำไปปฏิบัติ การนำโมเดลการกระทำไปปฏิบัติ จะส่งต่อไปยังโมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model) โดยการคาดหวังว่าตัวแทรกแซงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลลัพธ์ที่ตามมา ในแผนภาพนี้จะเห็นว่าจะมีทรัพยากร (resources) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการ

ออกแบบโมเดลการกระทำ และอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อม (environment) ที่ทำการประเมิน รายละเอียดขององค์ประกอบแต่ละส่วน มีดังนี้

1.3.1 องค์ประกอบของโมเดลการกระทำ

แผนภาพแสดงส่วนประกอบของทฤษฎีโปรแกรมเฉพาะส่วนของโมเดลการกระทำ (action model) มีการออกแบบตัวแทรกแซงในโปรแกรมที่อยู่ภายใต้ทรัพยากร (resources) และหลักการและเหตุผล (rationale) รายละเอียดในทฤษฎีโปรแกรมนี้จะประกอบด้วย องค์การที่ปฏิบัติ ภาวการณ์ส่วน บริบทขององค์กร ตัวแทรกแซง และกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลจากตัวแทรกแซงผลผลิตของโมเดลการกระทำ คือ ลักษณะของตัวแทรกแซง (intervention) ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการนำไปปฏิบัติ ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ส่วนประกอบของทฤษฎีโปรแกรมตามโมเดลการกระทำ

ที่มา : Chen, 2005: อ้างถึงใน ปิยพงษ์ คล้ายคลึง, 2556

1.3.2 ตัวแทรกแซง (Intervention)

ตัวแทรกแซง หมายถึง แนวคิดใหม่ หรือการกระทำ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นภายใต้แผนงาน (program) โครงการ (project) ตัวแทรกแซงอาจเป็นนโยบายใหม่ของรัฐที่จัดให้กับประชาชน โครงการบริการสุขภาพ โครงการฝึกอบรม ฯลฯ การออกแบบตัวแทรกแซงต้องกระทำโดยการวิเคราะห์ลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น ความต้องการจำเป็น (needs) ที่ต้องสนองของ

กลุ่มเป้าหมาย (target population) และการกำหนดผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง (expected outcomes) ทั้งนี้ต้องวิเคราะห์ปัจจัยตัวกำหนด (determinant factors) ที่คิดว่าส่งผลทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการก่อน จากนั้น จึงมีการออกแบบกลยุทธ์ (strategies) ที่คิดว่าจะเป็นตัวทำให้เกิดปัจจัยที่ไปกำหนดผลลัพธ์ ที่ต้องการจะเห็นว่าการออกแบบแผนงาน โครงการ กิจกรรม หรือที่เรียกว่าตัวแทรกแซง ต้องมีการกำหนดหลักการและเหตุผล ซึ่งต้องอยู่ภายใต้ตรรกะความคิดที่สมเหตุสมผล และมีความเชื่อว่า ไม่ต้องออกแบบกิจกรรมในลักษณะนั้น เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

1.3.3 องค์ประกอบของโมเดลการเปลี่ยนแปลง

โมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model) เป็นการแสดงแผนผังของบล็อก ที่เชื่อมโยงสิ่งที่จะต้องทำให้เกิดหรือเรียกว่า ตัวแทรกแซง (intervention) เพื่อนำไปสู่การบรรลุ เป้าหมายปลายทางที่ต้องการ (outcome) โดยมีการกำหนดตัวกำหนด (determinants) ที่เชื่อมโยง หรือคั่นระหว่างตัวแทรกแซงกับผลลัพธ์ การกำหนดตัวกำหนด (determinants) เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ต้องอาศัยความรู้จากทฤษฎี ประสบการณ์ หรือการระดมความคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ การประเมิน ในปัจจุบันให้ความสำคัญกับความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการประเมินที่ดี ต้องสามารถอธิบายเหตุผลได้ว่าทำไมตัวแทรกแซง (intervention) ที่กำหนดขึ้นสามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ ที่ต้องการ ข้อความนี้เป็นส่วนที่ขยายความเพิ่มจากการประเมินเฉพาะความสำเร็จของการดำเนินงาน ที่เกิดขึ้นจากตัวแทรกแซงเพียงอย่างเดียว การรู้ปัจจัยเชิงสาเหตุหรือกลไกการทำงาน (mechanism) ทำให้นักประเมินมีคำอธิบายการทำงานของโปรแกรมหรือโครงการมากขึ้น ซึ่งจะช่วย พัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น ดังภาพประกอบ 4

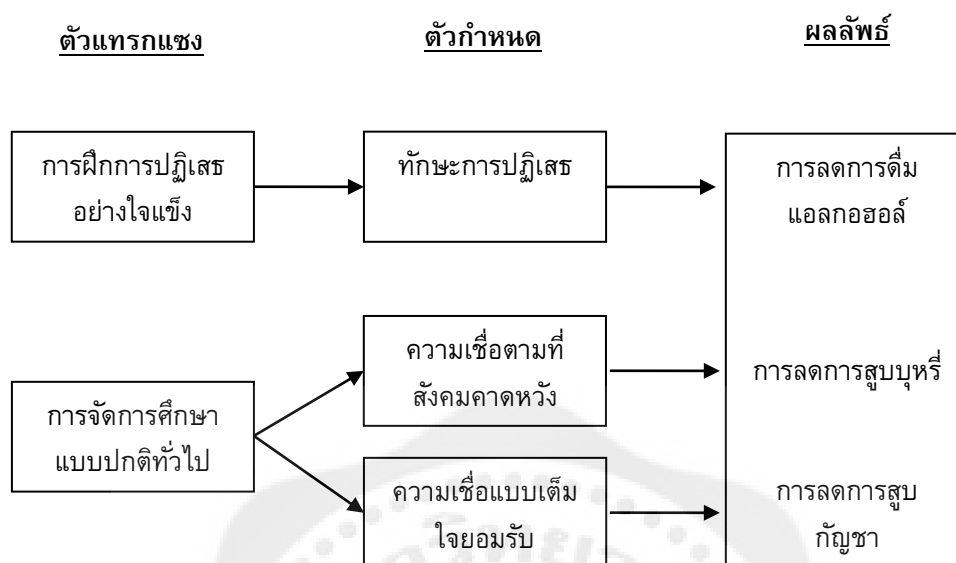


ภาพประกอบ 4 ส่วนประกอบของทฤษฎีโปรแกรมตามโมเดลการเปลี่ยนแปลง

ที่มา : Chen (2005: อ้างถึงใน ปิยพงษ์ คล้ายคลึง, 2556)

จากรายละเอียดส่วนประกอบของทฤษฎีโปรแกรมข้างต้น สุวิมล ว่องวาณิช (2559) อธิบายตัวอย่างการออกแบบโมเดลการเปลี่ยนแปลงเป็นโครงการที่มีจุดประสงค์เพื่อลดพฤติกรรมการดื่ม แอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ กัญชา อาจทำได้โดยการให้การศึกษาที่ไปสร้างความเชื่อและยอมรับในโทษของ การติดสิ่งเสพติด แต่ตัวแทรกแซงนี้อาจไม่ประสบความสำเร็จ จึงมีการเสนอกิจกรรมในการออกแบบตัว

แทรกแซงใหม่ โดยใช้การพัฒนาทักษะการปฏิเสธสิ่งเสพติดอย่างใจแข็ง พบว่าทำให้คนลดพฤติกรรม
การเสพสิ่งเสพติดได้มากกว่า ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ตัวอย่างของโมเดลการเปลี่ยนแปลง

ที่มา: สุวิมล ว่องวาณิช (2559)

1.4 การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม

Funnell และ Roger (2011) ได้อธิบายวิธีการการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมไว้ 3 วิธี ได้แก่

1.4.1 การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมโดยวิธีนรนัย (deductive development)

การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมด้วยวิธีนรนัยเป็นการศึกษาจากเอกสารทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจจะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับออกแบบโปรแกรมสำหรับการแก้ไขปัญหา สำหรับผลลัพธ์ใช้แนวทางจากการสังเคราะห์จากข้อมูลที่มาจากโปรแกรม นอกจากนี้การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมอาจใช้หลักการอ้างเชิงตรรกะ (logical argument) มาร่วมด้วย อาทิ การใช้หลัก if...then

1.4.2 การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมโดยวิธีอุปนัย (inductive development)

การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมด้วยวิธีอุปนัยเป็นการพัฒนาจากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต การสัมภาษณ์ หรือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งทฤษฎีที่ได้จากแนวทางนี้อาจไม่สอดคล้องกับหลักการของทฤษฎี

1.4.3 การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมด้วยวิธีนัยและอุปนัย

การการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมด้วยวิธีนัยและอุปนัย Funnell และ Roger (2011) ได้แสดงความคิดเห็นว่าเป็นการผนวกกันของทั้งสองรูปแบบจะช่วยให้สามารถลดข้อจำกัดของการพัฒนาด้วยวิธีนัยและอุปนัย

1.5 ประโยชน์ทฤษฎีโปรแกรม

สุวิมล ว่องวาณิช (2559) ได้กล่าวว่า การสร้างทฤษฎีโปรแกรมทำให้ประโยชน์อย่างน้อย 3 ประการ คือ การออกแบบตัวแทรกแซงหรือกิจกรรมในโครงการ การออกแบบการประเมินและการใช้ประโยชน์จากการประเมิน (evaluation use)

1.5.1 การออกแบบตัวแทรกแซง (intervention design) หรือเรียกว่า การออกแบบโครงการ (project design) สามารถอาศัยแนวคิดของทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีโปรแกรม (program theory) ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เข้าใจกลไกการทำงานของตัวกำหนด (determinants) ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ ทำให้นักออกแบบกิจกรรมสามารถกำหนดทางเลือกมากมายในการทำให้เกิดตัวกำหนด (determinants)

1.5.2 การออกแบบการประเมิน (evaluation design) เนื่องจากการออกแบบตัวแทรกแซงส่วนใหญ่พัฒนามาจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ปรากฏในทฤษฎีโปรแกรม (program theory) โดยเฉพาะการออกแบบการเก็บข้อมูลตามกรอบของทฤษฎีโปรแกรมที่พัฒนาหรือกำหนดขึ้น ข้อมูลสารสนเทศจากการประเมินสามารถอธิบายได้ว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตัวแทรกแซงอยู่ที่ใด ซึ่งจะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานได้ถูกต้อง

1.5.3 การใช้ประโยชน์จากการประเมิน (evaluation use) เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการประเมินมีความลึกซึ้ง ซึ่งเชื่อมโยงกลไกการทำงานภายในของตัวแทรกแซง ทำให้นักประเมินสามารถใช้ประโยชน์จากการประเมินได้มากขึ้น โดยเฉพาะการระบุปัจจัยความสำเร็จ จุดแข็งจุดอ่อนของการดำเนินงาน ข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้นำไปใช้ในการจัดทำข้อเสนอแนะต่อผู้เกี่ยวข้องได้อย่างสมเหตุสมผล

ทฤษฎีโปรแกรมเป็นวิธีการช่วยออกแบบการประเมินโครงการตามแนวคิดการประเมิน โดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานจะต้องกำหนดกรอบการประเมินจากทฤษฎี และกำหนดกลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมไปสู่เป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วยโมเดลการกระทำ และโมเดลการเปลี่ยนแปลง

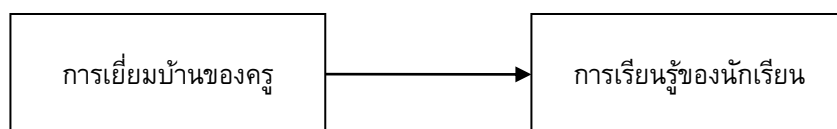
ตอนที่ 2 การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน

การนำเสนอหัวข้อการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ (2.1) แนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน (2.2) ความหมายของการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน

2.1 แนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน

การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานเป็นแนวคิดการประเมินที่ช่วยให้ได้รับสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการ นอกจากจะได้ทราบถึงผลความสำเร็จหรือความล้มเหลวการดำเนินโครงการแล้ว ยังจะทราบถึงกลไกสาเหตุของความสำเร็จหรือล้มเหลวการดำเนินงาน ซึ่งการรู้ถึงปัจจัยจะทำให้นักประเมินได้ข้อมูลสารสนเทศกว้างเพียงพอที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงโครงการได้ยิ่งขึ้น

แนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานได้พัฒนามานับตั้งแต่ปี 1990 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน โดยนักวิชาการที่นำเสนอแนวคิด การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน คือ Huey T. Chen เรียกว่า การประเมินโดยใช้ทฤษฎีแรงขับ (theory-driven evaluation) ส่วน Carol Weiss เรียกว่า การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน (theory-based evaluation) ซึ่งการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า แนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานจะแตกต่างจากรูปแบบการประเมินกล่องดำ (black box evaluation) หรือการประเมินปัจจัย-กระบวนการ-ผลลัพธ์ (input-process-outcome evaluation) การประเมินกล่องดำเป็นการประเมินที่เชื่อมโยงตัวแทรกแซงกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น การประเมินตามแนวคิดนี้ถือว่าความสำเร็จของผลที่เกิดขึ้นมาจากตัวแทรกแซง ลักษณะของตัวแทรกแซงที่นำไปปฏิบัติจะอธิบายผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ส่วนการประเมินปัจจัย-กระบวนการ-ผลลัพธ์ เป็นการประเมินตามแนวคิดเชิงระบบ ซึ่งเชื่อมโยงปัจจัยป้อน กระบวนการดำเนินงาน กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ด้วยความเชื่อว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมาจากปัจจัยและกระบวนการของตัวแทรกแซงที่กำหนดขึ้นแนวคิดของการประเมินทั้งสองแบบนี้ถือว่าผลการประเมินเป็นเพียงการรายงานผลการทำงานของ ตัวแทรกแซงแต่จะไม่ได้อธิบายว่าทำไมจึงเกิดผลเช่นนั้น (สุวิมล ว่องวาณิช, 2559) เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างระหว่างการประเมินกล่องดำ/การประเมินปัจจัยกระบวนการ-ผลลัพธ์ กับแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน สุวิมล ว่องวาณิช (2559) ได้ยกตัวอย่างดังภาพประกอบ 6 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของการเยี่ยมบ้านของครูที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ของนักเรียน ในแผนภาพนี้ การเยี่ยมบ้านเป็นตัวแทรกแซง (intervention) และการเปลี่ยนแปลงของการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นผลลัพธ์ (outcome) ถ้าเป็นการใช้แนวคิดของการประเมินกล่องดำ นักประเมินไม่สนใจวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลไกการทำงานภายใน แต่จะออกแบบการเก็บข้อมูลเฉพาะผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ ระดับการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งถือว่าเกิดจากการแทรกแซงซึ่งเป็นกิจกรรมการเยี่ยมบ้าน (สุวิมล ว่องวาณิช, 2559)



ภาพประกอบ 6 แนวคิดการประเมินกล่องดำ

ที่มา : Chen (2005 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2559)

สำหรับภาพประกอบ 7 เป็นการประเมินโดยใช้แนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน โดยการการสร้างทฤษฎีโปรแกรม โดยมีความเชื่อตามทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (theory of change) ว่าเมื่อครูได้ใช้เวลาในพูดคุยกับพ่อแม่ของนักเรียนที่บ้าน จะเกิดความเข้าใจบริบททางบ้านของนักเรียน และจะมีการเปลี่ยนพฤติกรรมจัดการเรียนการสอนหรือท่าทีของตนเองต่อนักเรียน มีการแลกเปลี่ยนความคิดร่วมกันกับนักเรียน ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อให้กับนักเรียนว่าครูให้ความสนใจกับตนเองมากขึ้น ทำให้นักเรียนเต็มใจที่จะเรียนรู้กับครูมากขึ้น ซึ่งท้ายที่สุดหวังว่าจะทำให้นักเรียนเรียนดีขึ้น จากทฤษฎีโปรแกรมนี้ นักประเมินจะเก็บข้อมูลตามองค์ประกอบของทฤษฎี เพื่ออธิบายความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตัวแทรกแซง มีความเป็นไปได้ที่บางทฤษฎีไม่สามารถอธิบายความสำเร็จของโปรแกรมได้ ในกรณีนั้น นักประเมินอาจสร้างทฤษฎีโปรแกรมขึ้นใหม่ เรียกว่าเป็นทฤษฎีโปรแกรมคู่ขนาน



ภาพประกอบ 7 การประเมินกลไกการทำงานของตัวแทรกแซง

ที่มา : Chen (2005 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2559)

จากแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานข้างต้น จะต้องมีการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม (program theory) โดยทฤษฎีโปรแกรมจะเป็นส่วนที่อธิบายให้เห็นกลไกโปรแกรมที่กำหนดทำงานได้อย่างไร สำหรับทฤษฎีโปรแกรมจะพัฒนามาจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โมเดลการกระทำ (action

model) และโมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model) ซึ่งทฤษฎีโปรแกรมจะเป็นกรอบเพื่อกำหนดคำถามประเมิน (evaluation questions) และจัดลำดับความสำคัญของคำถาม การตอบคำถามตามกรอบความคิดของทฤษฎีโปรแกรมที่ใช้ในการออกแบบการประเมิน มีการเก็บข้อมูลตามกรอบของทฤษฎีโปรแกรมที่พัฒนา หรือกำหนดขึ้น

2.2 ความหมายของการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน ดังนี้
 วิทยา เหล่มตระกูล (2546) ให้ความหมายว่า การประเมินที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐาน เป็นการตรวจสอบสถานการณ์หรือเงื่อนไขในการนำโครงการไปสู่การปฏิบัติ และกลไกของโครงการที่อยู่ระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ การประเมินที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐาน จึงเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่ความเข้าใจถึงเงื่อนไขที่ทำให้โครงการประสบผลสำเร็จ

ปิยพงษ์ คล้ายคลึง (2556) ให้ความหมายว่า การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน หมายถึง แนวคิดการประเมินที่อธิบายสาเหตุของการแทรกแซงที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามต้องการโดยใช้ทฤษฎี ทำให้ทราบถึงกลไกการทำงานของโปรแกรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ตลอดจนให้คำแนะนำในการออกแบบ การปรับปรุง และการพัฒนาโปรแกรมให้ประสบความสำเร็จด้วยทฤษฎี

ปาริชาติ เทวพิทักษ์ (2557) ให้ความหมายว่า การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน หมายถึง การประเมินที่ได้นำทฤษฎีโปรแกรมมาใช้ในการออกแบบการประเมิน เพื่อสร้างความชัดเจนและบ่งบอกถึงกลไกการทำงานของโครงการ โดยทฤษฎีโปรแกรมจะช่วยให้การสร้างคำถามการประเมินตามองค์ประกอบของทฤษฎีโปรแกรม วิธีการเก็บรวบรวมสารสนเทศที่ได้จากการประเมิน ผลที่ได้ นอกจากจะบ่งบอกถึงประสิทธิภาพของโครงการแล้วยังสามารถอธิบายความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการได้

สุวิมล ว่องวาณิช (2559) ให้ความหมายว่า การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน (theory-based evaluation) หมายถึง แนวคิดการประเมินที่มุ่งเน้นการตอบคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จของผลการดำเนินงานและการอธิบายปัจจัยที่นำไปสู่ผลการดำเนินงาน โดยอาศัยการสร้างทฤษฎีโปรแกรม (program theory) เป็นกรอบความคิดในการออกแบบการวิจัย

สุภาพร โภคาพานิชย์ (2559) ให้ความหมายว่า การประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน หมายถึง แนวคิดการประเมินที่ตรวจสอบสถานการณ์หรือเงื่อนไขที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามต้องการโดยใช้ทฤษฎี ทำให้ทราบถึงกระบวนการทำงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ตลอดจนช่วยแนะและออกแบบโครงการโดยอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎี

สรุปได้ว่าการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน หมายถึง แนวคิดการประเมินเพื่ออธิบายกลไกการทำงานระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ด้วยทฤษฎี ข้อมูลที่ได้ทำให้ทราบถึงสาเหตุการทำงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว โดยต้องอาศัยการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม

(program theory) เป็นกรอบการออกแบบการประเมิน ประกอบด้วย โมเดลการกระทำ (action model) และโมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model)

ตอนที่ 3 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

การนำเสนอหัวข้อการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา แบ่งเป็น 6 ตอน ได้แก่ (3.1) แนวคิดคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ (3.2) แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา (3.3) ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา (3.4) แนวคิดและหลักการการประกันคุณภาพการศึกษา (3.5) ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา (3.6) รูปแบบการประกันคุณภาพ (3.7) ระบบและหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา (3.8) ขั้นตอนการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษา (3.9) รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 แนวคิดคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่ผลิตผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูง การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพซึ่งเป็นสิ่งที่สังคมต้องการ และเป็นที่ยอมรับว่าแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถานศึกษา เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ จึงควรทำความเข้าใจความหมายคุณภาพและการประกันคุณภาพ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายคุณภาพไว้ ดังนี้

Deming (1986 อ้างถึงใน วีระยุทธ ชาตะกาญจน์, 2555) อธิบายถึงคุณภาพว่าเป็นคำที่สามารถให้คำจำกัดความได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะมองคุณภาพในแง่มุมใด แต่โดยสรุปแล้ว คุณภาพน่าจะหมายถึง การบรรลุข้อตกลงในการผลิตสินค้า หรือการทำให้ได้ตามข้อกำหนด

Turner (1993 อ้างถึงใน เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545) อธิบายถึงแนวคิด 3 ประการ คือ ประการหนึ่ง คุณภาพสูง (high quality) กับคุณภาพดี (good quality) ไม่เหมือนกัน ประการที่สอง คุณภาพขึ้นอยู่กับความเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ ประการที่สาม คุณภาพคือการทำตามความต้องการของลูกค้า เทอร์เนอร์ อธิบายว่าคุณภาพสูงกับคุณภาพดีไม่เหมือนกัน คุณภาพสูง หมายถึง คุณสมบัติที่ดีที่สุด แต่อาจจะแพงและไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า แต่คุณภาพดีขึ้นอยู่กับลูกค้า ซึ่งแล้วแต่วัตถุประสงค์สำหรับใช้ คุณภาพจะดีหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้เป็นสำคัญ ผู้ที่จะบอกได้ดีที่สุด คือ ลูกค้า การจัดการคุณภาพจึงเป็นความต้องการลูกค้า

ส่วนนักวิชาการไทยที่ให้ความหมายคุณภาพไว้ เช่น สุภัทรา เอื้อวงศ์ (2553) ให้ความหมายว่าคุณภาพมีความหมายเกี่ยวกับความดีเลิศ การมีประสิทธิภาพ การได้มาตรฐานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยคำนึงถึงความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งยังต้องมีการพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่บรรลุตามมาตรฐานโดยคำนึงถึงความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้า

สุภัทรา เอื้อวงศ์ (2560) สรุปการพัฒนาคุณภาพ โดยมีแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระยะ คือ

1. ยุคของการเน้นการตรวจสอบสินค้า (inspection) เป็นการเน้นความสำคัญของการตรวจสอบเพื่อหาข้อบกพร่องของผลผลิตและนำไปสู่การแก้ไข
2. ยุคของการเน้นการควบคุมคุณภาพ (quality control) เป็นการเน้นการควบคุมในกระบวนการผลิตให้ได้ผลผลิตที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการประกันคุณภาพ
3. ยุคของการเน้นการประกันคุณภาพ (quality assurance) เป็นยุคที่เน้นถึงการสร้างกลไกและกระบวนการต่างๆ ที่จะนำไปสู่ความมีคุณภาพ เพื่อช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องมีความมั่นใจในการผลิตว่าจะปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด
4. ยุคของการเน้นการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management) เป็นการเน้นระบบบริหารจัดการทั้งหมดในองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพในยุคที่ต่อจากการประกันคุณภาพ เมื่อองค์กรได้ก้าวถึงขั้นนี้ องค์กรจะสามารถแสวงหาความก้าวหน้าเพื่อนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ในที่สุด

3.2 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษามีจุดเริ่มต้นในช่วงคริสต์ทศวรรษที่ 19 โดยนำแนวคิดการประกันคุณภาพในภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมมาใช้ การประกันคุณภาพในภาคธุรกิจนับเป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ผลิตอย่างแท้จริง โดยหลักสำคัญเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ซึ่งในระยะแรกเป็นช่วงเริ่มยุคอุตสาหกรรม แนวคิดเป็นลักษณะการตรวจสอบสินค้า (Inspection) เพื่อการควบคุมคุณภาพ ในระยะต่อมาการบริหารคุณภาพเป็นการนำแนวคิดการควบคุมคุณภาพที่เน้นกระบวนการผลิต ต่อมาภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 การควบคุมคุณภาพได้เปลี่ยนจากการตรวจสอบตัวผลิตภัณฑ์มาสู่การกระบวนการผลิต และให้ความสำคัญการฝ่ายบริหารในการเข้ามามีบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพ และทศวรรษ 1960 ประเทศต่างๆ เริ่มฟื้นตัวจากสงคราม จึงได้เริ่มนำแนวคิดการควบคุมคุณภาพทั้งกระบวนการผลิตทั้งหมด พร้อมกับให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพ การรักษาคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพไปพร้อมๆ กัน จนกระทั่งทศวรรษ 1990 เป็นการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรได้ เข้ามามีบทบาทในองค์กรเป็นจำนวนมาก โดยจุดเน้นอยู่ที่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการนำแนวคิดของการประกันคุณภาพในระบบธุรกิจมาใช้ โดยความเชื่อที่ว่า การศึกษา คือ การลงทุนสำหรับอนาคตของประเทศ ทุกประเทศต้องการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่าสถานศึกษาจะสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐาน อีกทั้งทุกประเทศก็มีความเห็นว่า การลงทุนทางการศึกษาต้องใช้งบประมาณในระดับสูง รัฐจึงจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึง ความคุ้มค่าของการลงทุน เพื่อให้แน่ใจว่าเงินที่ลงไปนั้นได้ใช้เพื่อการพัฒนาผู้เรียน และทำให้เกิดคุณภาพ

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยควบคุมและกำกับกระบวนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

สมศักดิ์ สินธุระเวชชัย (2539) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นมาตรการหนึ่งที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าสถานศึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสามารถจัดการศึกษาได้อย่างคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

อุทุมพร จามรมาน (2541) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่จะยกมาตรฐานของสถานศึกษาต่าง ๆ ที่ยังไม่เข้ามาตรฐาน ผลักดันให้ได้มาตรฐานโดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษาป้อนกลับมาเพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ร่วมกันสนับสนุนและพัฒนาสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีความเชื่อว่า ถ้ากระบวนการประกันคุณภาพมีการวางระบบอย่างถูกต้องแล้วคุณภาพที่ดีก็จะตามมาด้วย

มัธติ แวดราแม (2546) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ เป็นการบริหารจัดการ และการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติขององค์กร หรือหน่วยงานในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านการศึกษา ซึ่งมุ่งหวังจะทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพ หรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

ปิยพงษ์ คล้ายคลึง (2552) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมใด ๆ ในการจัดการศึกษาที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระบบ โดยประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

เปศล บวรศักดิ์ถาวร (2552) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการกำหนดแผนการดำเนินงานจัดการศึกษา กระบวนการปฏิบัติตามแผนรวมทั้งมีการตรวจสอบและประเมินว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด เพื่อให้สามารถมั่นใจว่าสถาบันการศึกษาจะสามารถบรรลุเป้าหมายของสถาบันได้อย่างมีคุณภาพสูงสุด รวมทั้งมีการนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2553) เสนอไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา (educational quality assurance) เป็นการสร้างมาตรฐาน

คุณภาพของการบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้บริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม

สุโขทัยธรรมมาธิราช (2553) เสนอไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการกิจหลักอย่างมีระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (quality control) การตรวจสอบคุณภาพ (quality auditing) และการประเมินคุณภาพ (quality assessment) ตลอดจนการรับรองคุณภาพ (quality accreditation) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ การประกันคุณภาพการศึกษาจะเป็นกิจกรรมตามปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผลผลิตอย่างต่อเนื่องโดยอยู่บนพื้นฐานการป้องกันไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ และการส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพส่งผลต่อผลผลิตที่มีคุณภาพ

สุโขทัยธรรมมาธิราช (2557) เสนอไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติขององค์กร/หน่วยงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานขององค์กร/หน่วยงานจะมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด การประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “ป้องกัน” ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ

จากแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการวางแผนทางด้านการจัดการศึกษา โดยสถานศึกษาต้องมีระบบกลไกการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และเกิดความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3.3 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา สิ่งสำคัญในการเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว คือ คุณภาพของคน ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2560) กล่าวว่าปัญหาด้านกระบวนการผลิตส่งผลให้ผลผลิตบัณฑิตที่ออกมาขาดคุณภาพ สาเหตุที่ส่งผลให้การจัดการศึกษาไทยเกิดวิกฤตด้านคุณภาพ ซึ่งมีด้วยกันหลายสาเหตุ ไม่ว่าจะเป็น

งบประมาณจำกัด การขาดการมีส่วนร่วมจากภาคีอื่น ขาดการมุ่งประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศึกษา หลักสูตรไม่ได้มุ่งเน้นการคิดเป็นทำเป็นแต่เน้นท่องจำ หรือปัญหาครูไม่เพียงพอหรือขาดคุณภาพ อีกทั้งคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

ด้วยสาเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อสร้างระบบและกลไกควบคุมการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ซึ่งธีรศักดิ์ อุปไมยอริชัย (2557) กล่าวว่าแนวคิดและหลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การสร้างความมั่นใจให้ผู้ใชัผลผลิต หรือการบริการทั้งทางตรงและทางอ้อมว่าจะดำเนินงานของสถาบันการศึกษามีประสิทธิภาพ คือ ตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาระดับต่าง ๆ โดยพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดให้สถานศึกษาทุกหน่วยต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองประจำปีเพื่อเสนอต่อสาธารณชน อาทิ สมาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด เป็นต้น เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและนำไปสู่การประเมินคุณภาพภายนอก

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษามี 3 ประการ คือ (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2560)

1. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
2. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริการจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษาที่มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและต่อเนื่อง

จากความสำคัญการประกันคุณภาพที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบการบริหารภายในหน่วยงานที่สำคัญในระบบการจัดการศึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้ปกครอง ชุมชน เป็นต้น เกิดความมั่นใจว่าหน่วยการศึกษาจะจัดการศึกษาที่มีมาตรฐานและสร้างผลผลิตออกมาอย่างมีคุณภาพ

3.4 แนวคิดและหลักการการประกันคุณภาพการศึกษา

จากกระแสการเรียกร้องเรื่องของคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา มีแนวคิดเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้ใชัผลผลิต หรือบริการทั้งทางตรงและทางอ้อมว่าจะดำเนินงานของสถาบันการศึกษามีประสิทธิภาพ คือตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา

ของชาติและมาตรฐานการศึกษาระดับต่างๆ นอกจากนั้นป้องกันไม่ให้ผลผลิตหรือบริการที่ไม่ได้คุณภาพ ในขณะเดียวกันก็ได้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (ธีรศักดิ์ อุปไมยอริชัย, 2555)

หลักการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ 3 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2543)

1. การกระจายอำนาจ (decentralization) สถานศึกษามีอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหาร และตัดสินใจดำเนินงานทั้งด้านการบริหารงาน วิชาการ งบประมาณ บุคลากร และทรัพยากร การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และผู้สอนทำบทบาทหน้าที่ในการสอน จัดกิจกรรมและพัฒนาสื่อเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนให้บรรลุตามจุดหมายของหลักสูตรได้อย่างเต็มที่ที่สามารถจัดการศึกษาได้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ ความต้องการของชุมชนและสังคมได้มากที่สุด

2. การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมในการทำงาน (participation) หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ ภูมิปัญญาท้องถิ่น/ปราชญ์ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนทั้งในฐานะเป็นคณะกรรมการสถานศึกษาหรือคณะทำงานในส่วนอื่นๆ ของสถานศึกษา โดยมีการร่วมกันคิด ตัดสินใจ สนับสนุน ส่งเสริม และติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ตลอดจนร่วมภูมิใจในความสำเร็จของสถานศึกษา

3. การแสดงภาระรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาเป็นเป้าหมาย (goals) ที่ผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชนต้องได้รับรู้เพื่อการพัฒนาาร่วมกัน และเพื่อการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของสถานศึกษาว่าสามารถนำพาผู้เรียนไปสู่มาตรฐานที่ได้กำหนดร่วมกันไว้หรือไม่ จากเป้าหมายและจุดเน้นการพัฒนาดังกล่าวสถานศึกษาต้องสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (school improvement plan) เลือกกลวิธีที่เหมาะสม และสามารถทำให้เกิดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

วันทยา วงศ์ศิลปะภิรมย์ (2545) เสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหลักการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเติม ได้แก่ การเสริมพลังอำนาจ (empowerment) โดยต้องสร้างความรู้ทักษะ และความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (continuous quality improvement) มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการวางแผน เพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2556) ได้สรุปแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษามีฐานความคิด 7 ประการ คือ (1) พัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีคุณธรรมนำความรู้ (2) นำผลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินสถานศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารการศึกษาให้ได้มาตรฐาน รวมทั้งปรับการเรียนและเปลี่ยนการสอนให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ (3) ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และสะท้อนความเป็นจริงของคุณภาพของสถานศึกษา (4) มาตรฐานการศึกษาต้องสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และการกำหนดระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของหน่วยงานระดับประเทศ (5) การประกันคุณภาพภายในเป็นหน้าที่ของ

สถานศึกษา โดยความร่วมมือของชุมชน และการสนับสนุนจากต้นสังกัด ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นหน้าที่ขององค์การอิสระ คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (6) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาควรแบ่งเป็น 3 ระบบย่อย คือ ระบบการควบคุมคุณภาพหรือการพัฒนาคุณภาพ (quality control) ระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพ (quality audit) และระบบการประเมินคุณภาพ (quality assessment) และ (7) การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาดังนั้นการประเมินเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงการบริหารการศึกษาให้ได้มาตรฐาน

3.5 ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามีการดำเนินการตั้งแต่ก่อนมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยในปี พ.ศ. 2539 ทบวงมหาวิทยาลัย (ชื่อเดิมของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ได้จัดทำประกาศเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับเป็นแนวทางการการประกันคุณภาพการศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558) ต่อมาเมื่อออกพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ผู้วิจัยได้นำเสนอสาระสำคัญ ดังนี้

3.5.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา เป็นระบบและกลไกกำกับจัดการศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยหน่วยงานตนเองและหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งประกอบด้วยระบบการพัฒนาคุณภาพ การติดตามตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยถือว่าการดำเนินงานเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานปกติของหน่วยงาน และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้มีการจัดทำรายงานการประเมินเพื่อนำเสนอต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น สภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อพิจารณา เสนอแนะและนำไปสู่ปรับปรุงพัฒนาต่อไป สอดคล้องกับ วันทยา วงศ์ศิลปกรมย์ อมรรรัตน์ พันธุ์งาม และชนาธิป หุ้ยแป (2545) ที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นการทำงานในลักษณะของการบูรณาการร่วมกันระหว่างกระบวนการบริหารและกระบวนการจัดการเรียนการสอนซึ่งสถาบัน และจิรพันธ์ อารีรอบ (2549) กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายในนั้น มุ่งเน้นที่จะนำผลมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของตนเอง ระบบประเมินคุณภาพภายในเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาต้องเป็นระบบที่ยึดติดอยู่กับการทำงานปกติ โดยมีการวงจรการทำงานแบบ PDCA ได้แก่ การวางแผนปฏิบัติงาน การนำแผนสู่การปฏิบัติ การตรวจสอบผลการ

ดำเนินงาน และการปรับปรุงพัฒนา ในการดำเนินงานดังกล่าวหน่วยงานต้องมีการวางระบบการประเมินผลภายในของตนเอง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบใดก็ได้ แต่จะต้องมีคุณภาพพอที่จะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2553) กล่าวว่า ระบบการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย

1. การประเมินคุณภาพภายในซึ่งเป็นการประเมินผลและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

2. การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

3. การพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการพัฒนาการศึกษาเข้าสู่คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การจัดระบบและโครงสร้าง การวางแผน และการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543) วีระยุทธ ชาดกาญจน์ (2555) และชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์ (2558) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นกระบวนการที่ดำเนินการโดยบุคลากรภายในสถานศึกษา โดยกระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประกันคุณภาพ มีกิจกรรมในการดำเนินการ 3 ประการ คือ

1. การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้สู่มาตรฐาน

2. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

3. การประเมินคุณภาพเป็นการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบันมีแนวคิดมาจากการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน (key performance indicators : KPI) โดยอาศัยกระบวนการวิเคราะห์ SWOT เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพของสถานศึกษาว่ามีจุดเด่น (strengths) จุดด้อย (weaknesses) โอกาส (opportunities) และอุปสรรค (threats) เป็นอย่างไร รวมถึงมีการบริหารจัดการภายในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบตามหลักวงจรคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย การวางแผน (plan) การปฏิบัติงาน (do) การประเมินผล (check) และการปรับปรุง (act)

ขณะที่ กิตติยา สืออ่อน (2547) ได้อธิบายข้อสรุปของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในว่ามี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (quality control) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติที่นำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ขั้นที่หนึ่งคือการกำหนดมาตรฐานด้านผลผลิตปัจจัย และด้านกระบวนการ ขั้นตอนที่สองคือการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หมายถึง การพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ มีการสร้างจิตสำนึกของผู้ร่วมงานให้เห็นว่าการปรับปรุงคุณภาพจะต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นหน้าที่ของทุกคนที่ได้แก่ การพัฒนาครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษาศึกษานิเทศก์ และผู้บริหารทางการศึกษาและการสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2. การตรวจสอบและการแทรกแซงคุณภาพการศึกษา (quality audit and intervention) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ขั้นตอนที่หนึ่งคือการประเมินความก้าวหน้าของการจัดการศึกษาและการจัดทำรายงานของสถานศึกษาต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นการติดตามและตรวจสอบของสถานศึกษา (internal audit) ขั้นตอนที่สองคือการติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (internal audit) และขั้นตอนสุดท้ายคือการกำหนดมาตรการปรับปรุงคุณภาพสถานศึกษาที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (external audit)

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา (quality assessment) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน เริ่มจากการทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ขั้นที่สองเป็นการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (external school review) และขั้นตอนสุดท้ายคือการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมหรือการประเมินคุณภาพการศึกษา (total quality education)

วันทยา วงศ์ศิลปะภิรมย์ อมรรัตน์ พันธงาม และชนาธิป พุ้ยแป (2545) อธิบายระบบการประกันคุณภาพภายในตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันหลักการประกันคุณภาพภายในยังคงยึดแนวคิดที่ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ การขับเคลื่อนจะต้องอาศัยเครื่องมือการบริหารคุณภาพ PDCA ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่คุณภาพตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ การดำเนินการประกันคุณภาพภายในจะประสบความสำเร็จได้จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข

1. ผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความตระหนักและเห็นความสำคัญส่งเสริม สนับสนุนและร่วมคิด ร่วมทำ

2. บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีการเตรียมความพร้อม มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพภายใน

3. สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการดูแล ติดตามและกำกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

จากหัวข้อระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยสรุปได้เป็นระบบและกลไกการบริหารงานเชิงคุณภาพที่บูรณาการกับการจัดการเรียนการสอน โดยอาศัยกระบวนการดำเนินงาน ได้แก่ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ และการประเมินผล บนพื้นฐานแนวคิดการบริหารเชิงคุณภาพของเดมมิ่ง คือ การวางแผน (plan) การปฏิบัติตามแผน (do) การตรวจสอบ (check) และการปรับปรุงการดำเนินงาน (act)

3.5.2 การประเมินคุณภาพภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการตรวจสอบผลและรับรองผล (quality accreditation) จากการประกันคุณภาพภายใน อันเกิดจากการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน ได้แก่ ระบบการพัฒนาคุณภาพ การติดตามตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพการศึกษา จะดำเนินการประเมินโดยหน่วยงานภายนอก คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ พิสนุ พงศ์รี (2551) กล่าวว่า เมื่อสถานศึกษาได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกแล้วจะได้ข้อมูลที่จะสะท้อนจุดเด่นจุดด้อยของสถานศึกษา เจาะไขความสำเร็จและสาเหตุของปัญหา และช่วยเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ อีกทั้งส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุป ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอกมีความแตกต่างกันดังตาราง 1

ตาราง 1 ความแตกต่างระหว่างระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

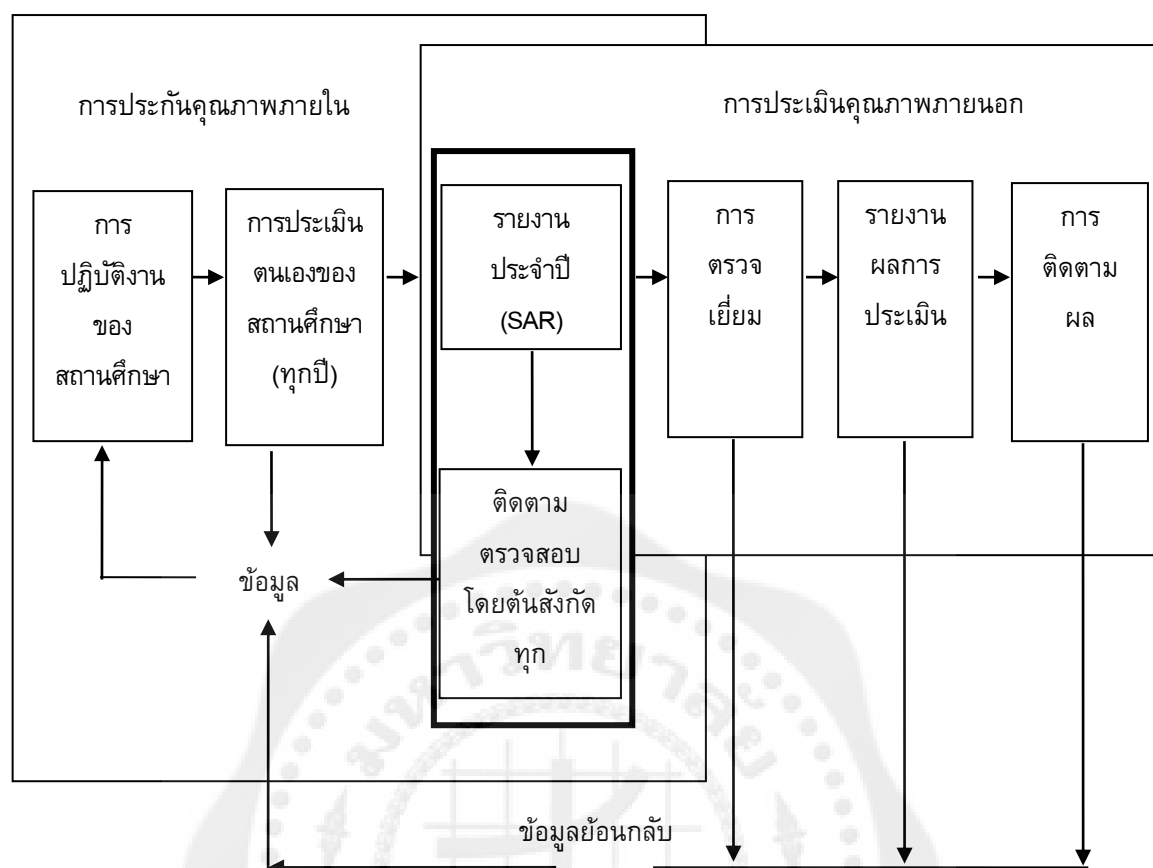
หัวข้อ	ระบบการประกันคุณภาพภายใน	ระบบการประกันคุณภาพภายนอก
วัตถุประสงค์	เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนามาตรฐานการศึกษาทุกระดับ	เพื่อรับรองมาตรฐานและมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับ
ผู้รับผิดชอบ	สถานศึกษา/หน่วยงานต้นสังกัด	สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) (สมศ.)
องค์ประกอบ	1. การประเมินคุณภาพภายใน 2. การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา 3. การพัฒนาคุณภาพการศึกษา	1. การประเมินคุณภาพภายนอก 2. การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
ระยะเวลา	ดำเนินการประเมินเพื่อนำผลไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกปี	ดำเนินการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพทุก 5 ปี

หัวข้อ	ระบบการประกันคุณภาพภายใน	ระบบการประกันคุณภาพภายนอก
	การศึกษา	
ระดับการประกัน	ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน	ระดับสถาบัน

ที่มา : ดัดแปลงจาก สุโขทัยธรรมาราช. (2553) และกิตติยา สีอ่อน. (2547)

3.5.3 ความเชื่อมโยงของระบบการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ระบบการประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และ ผลลัพธ์หรือผลลัพธ์ ซึ่งต่างจากการประกันคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน, 2554) โดยหลังจาก ดำเนินงานกระบวนการประกันคุณภาพภายในเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (self assessment report : SAR) โดยนำเสนอแก่อนุวยงานต้นสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป



ภาพประกอบ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558)

3.6 ระบบและหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

1. ตามที่หน่วยงานระดับสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งและหน่วยงานสนับสนุนทุกสังกัดต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาที่ยึดหลักการมีส่วนร่วมและให้ถือว่าระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ทุกหน่วยงานซึ่งได้แก่ คณะวิชา วิทยาลัยทุกแห่ง สำนักงานและกอง/ฝ่าย จัดโครงสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1.2 ทุกหน่วยงานจัดให้มีกลไกการดำเนินงาน ซึ่งได้แก่ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงาน/สถานศึกษา โดยคณะกรรมการดังกล่าวให้มีหน้าที่ดังนี้

1) กำหนดแนวทางและวิธีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงาน/สถานศึกษา ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานระดับ สถาบันอุดมศึกษาครบทุกวงจรคุณภาพ

2) กำกับ ติดตาม และให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน/สถานศึกษา

3) ดำเนินการตรวจสอบ ทบทวน และรายงานการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถานศึกษา ในการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพภายใน สถานศึกษา โดยใช้วิธีการที่หลากหลายและเหมาะสมและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา

2. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่ดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้เป็นไปตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำเครื่องมือ กลไกการควบคุม ตรวจสอบ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามระบบทุกวงจรคุณภาพ ภายใต้คำแนะนำ และการกำกับของคณะกรรมการข้อ 1 และดำเนินการจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงาน/สถานศึกษา และนำเสนอต่อหน่วยงาน/สถานศึกษา

2.1 ทุกหน่วยงานฯ จัดระบบสารสนเทศสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีข้อมูลอย่างเพียงพอต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน/สถานศึกษา และรายงานสารสนเทศยังต้นสังกัดตามระยะเวลาที่กำหนด

2.2 หน่วยงานฯ สามารถกำหนดตัวบ่งชี้ระดับหน่วยงาน/สถานศึกษาเพิ่มเติมจาก ตัวบ่งชี้มาตรฐาน เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงาน สาระการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ และผลการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสภาพผู้เรียน ตามบริบทของหน่วยงาน/สถานศึกษาและท้องถิ่น

2.3 ทุกหน่วยงานฯ จัดทำรายงานคุณภาพประจำปี (self assessment report) โดยระบุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดในแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา พร้อมหลักฐานข้อมูลและผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ หน่วยงานระดับสถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน

2.4 ทุกหน่วยงานฯ ตรวจสอบการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ตามระดับการจัดการศึกษา โดยการตรวจสอบคุณภาพภายในอย่างน้อย 2 ครั้งในรอบปีการศึกษา ซึ่งได้แก่การตรวจสอบในรอบ 6 เดือน และการตรวจสอบในรอบ 1 ปีการศึกษา และรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในโดยหน่วยงานระดับสถาบันอุดมศึกษา

2.5 ทุกหน่วยงานฯ จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถานศึกษา (improvement plan) จากผลการประเมินคุณภาพภายใน (ซึ่งประเมินโดยคณะกรรมการ

ที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบัน) และรายงานหน่วยงานระดับสถาบันอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงหลักและครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

1) เป็นแผนซึ่งใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพปัญหา และความจำเป็นอย่างเป็นระบบ และมีแผนงานรองรับ

2) กำหนดภารกิจ เป้าหมายและสภาพความสำเร็จของการพัฒนาอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

3) กำหนดวิธีดำเนินงานที่มีหลักการหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ที่อ้างอิงได้ให้ครอบคลุมการพัฒนาทั้งด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ การส่งเสริมการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล การพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

4) กำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรของหน่วยงาน/สถานศึกษาทุกคนรวมทั้งผู้เรียนรับผิดชอบ และดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดบทบาทและแนวทางให้ผู้ปกครอง และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

5) กำหนดกรอบการใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 ทุกหน่วยงานฯ ดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา รวมทั้งมีการกำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.7 หน่วยงานระดับสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการ กำกับติดตาม ส่งเสริมสนับสนุน และทบทวนระบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาและร่วมดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้

1) พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน หน่วยงาน และสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่ปรับปรุงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 มาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนมาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) พัฒนากลไกการดำเนินงานและมาตรฐานคุณภาพ เพื่อเป็นกรอบและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันและหน่วยงาน/สถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ในวิชาแกนหลัก และคุณลักษณะที่สำคัญด้วย

3) จัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กรอบและเป้าหมายการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวสำหรับทั้งสถาบัน หน่วยงาน/สถานศึกษา

4) ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน/สถานศึกษาอย่างน้อย 1 ครั้งในรอบปีการศึกษา และรายงานผลการติดตามตรวจสอบต่อสภาสถาบัน

5) ดำเนินการพัฒนาบุคลากร ให้ความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินการพัฒนา ควบคุม ตรวจสอบ ประเมินผลคุณภาพตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา

6) วิเคราะห์ วิจัย ทบทวนและเผยแพร่วรรณกรรมเกี่ยวกับรูปแบบและเทคนิควิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

7) กำกับ สนับสนุน ส่งเสริม ติดตาม ประเมินผลและผลดุงประสิทธิภาพของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

3.7 ขั้นตอนการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษา

1. ประชุมคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา เป้าหมายการดำเนินงาน และกำหนดจุดมุ่งหมายการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในรอบที่ผ่านมา เสนอต่อสภาสถาบันและประกาศนโยบายการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพการศึกษา จุดเน้นและแนวทางการดำเนินงานในรอบปีการศึกษาทั้งในระดับสถาบันและหน่วยงานในสังกัด

2. หน่วยงานและสถานศึกษาทุกหน่วย/แห่ง ดำเนินการตามกรอบนโยบาย ตามกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยพิจารณาร่วมกับแผนการพัฒนาคูณภาพจากการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา โดยกระบวนการขั้นตอนการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผล ตามระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลมายังหน่วยงานระดับสถาบันอุดมศึกษา

3. สถาบันอุดมศึกษารณรงค์ ให้ความรู้ ตลอดจนจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกหน่วยงาน และการพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประเมินและผู้ประเมินอภิมานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

4. ทุกหน่วยงานรวมทั้งสถาบันดำเนินการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด

5. ทุกหน่วยงานรวมทั้งสถาบันดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (self assessment report : SAR) โดยหน่วยงานทั้งส่วนกลางและภูมิภาคจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) รายงานยังหน่วยงานระดับสถาบันอุดมศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด

6. สถาบันอุดมศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับการจัดการศึกษาในพื้นที่สถานศึกษาทุกแห่ง และสถาบันจัดส่งรายงานผลการประเมินคุณภาพที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการประเมินอภิมานแล้วยังสถานศึกษาและหน่วยงานทุกแห่ง

7. สถาบันอุดมศึกษาผลสรุปรวมประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกระดับและแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบัน

8. สถาบันอุดมศึกษาจัดทำแผนการพัฒนาคูณภาพ (Improvement Plan) จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีและแผนพัฒนาต่อสภาสถาบัน

9) สถาบันอุดมศึกษาเผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาแก่สาธารณชน

3.8 รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

3.8.1 ระบบการประกันคุณภาพ CUPT QA

เป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดำเนินการพัฒนาขึ้นโดย ทปอ. เพื่อแก้ไขปัญหาปัญหาการประเมินคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ที่มีตัวบ่งชี้ประเมินที่แยกชุดกัน รวมทั้งตัวบ่งชี้ไม่สะท้อนคุณภาพตามบริบทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีความหลากหลาย เกณฑ์การประเมินเพื่อการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาจะสอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอกจึงเป็นชุดเดียวกัน โดยเกณฑ์จะครอบคลุมระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน รวมเรียกว่า Council of the University Presidents Quality Assurance (CUPT QA) ซึ่งเกณฑ์การประเมินและระบบการประเมินคุณภาพประยุกต์แนวคิดของการประเมินเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence หรือ EdPEX) และสามารถแข่งได้ในระดับสากลทั้งในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน

สำหรับระดับหลักสูตรของระบบ CUPT QA ใช้เกณฑ์ ASEAN University Network - Quality Assurance (AUN - QA) ที่มีสาระหลักเกี่ยวกับการจัดการศึกษาแบบ Outcome Based Education (OBE) มุ่งสัมฤทธิ์ Expected Learning Outcome (ELO) และการประเมิน 7 ระดับที่มี world class เป็นระดับสูงสุด สำหรับเกณฑ์การประเมินระดับหลักสูตร ASEAN University Network - Quality Assurance (AUN - QA) จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ องค์ประกอบ 1 การกำกับมาตรฐาน โดยดำเนินการตามแนวทางตามประกาศประกาศกระทรวงศึกษาธิการ และองค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามเกณฑ์ AUN - QA หรือการใช้เกณฑ์อื่นที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลตามเหมาะสมกับสาขาวิชาอื่น ๆ เช่น Association to Advance Collegiate School (AACSB) Accreditation Board for Engineering and Technology (ABET) เป็นต้น

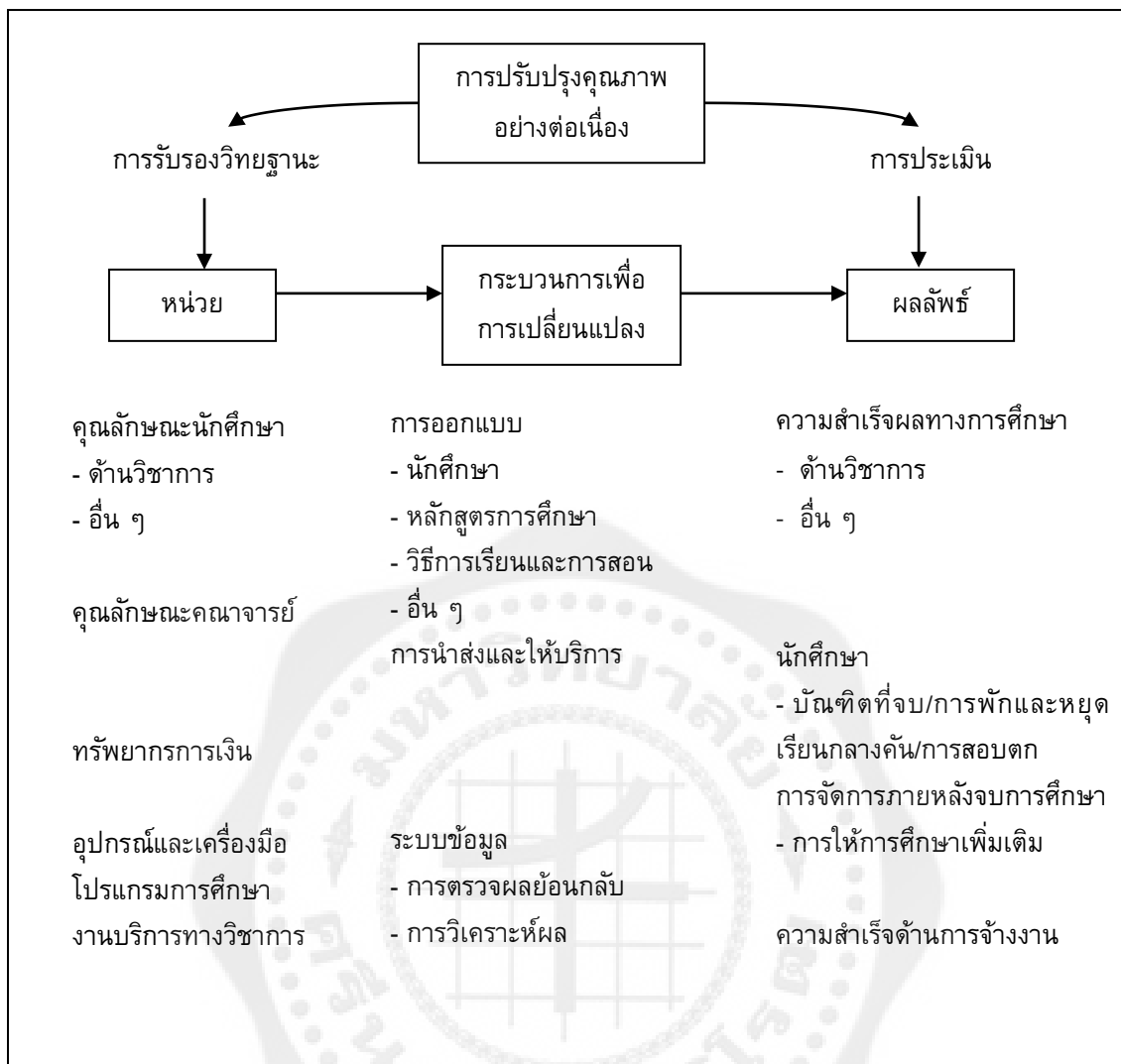
สำหรับระดับคณะและสถาบัน ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาตามแนวทางของ (Education Criteria for Performance Excellence หรือ EdPEX) ซึ่งเหมาะสมกับความหลากหลายของบริบทของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา อย่างไรก็ตามในขณะที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในระหว่างสั่งสมความพร้อมเพื่อประกันคุณภาพและรับการประเมินกรอบ EdPEX นั้น CUPT indicator จึงได้รับการพัฒนาขึ้นจากตัวบ่งชี้ของ สกอ. และ สมศ. เพื่อการประกันที่ครอบคลุมด้าน คุณภาพศิษย์ คุณภาพ/อาจารย์ การบริหารและธรรมาภิบาลของสถานศึกษา ความสัมพันธ์กับชุมชน/สังคม การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม อัตลักษณ์และเอกลักษณ์ และมาตรการส่งเสริม โดยมุ่งสู่เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาให้เกิดคุณภาพและเพื่อสามารถเลือกใช้ได้ตามพัฒนาการของแต่ละสถาบัน

3.8.2 TQM (Total Quality Management)

เป็นระบบการประเมินที่มุ่งบริหารทั่วทั้งองค์กรที่จัดการคุณภาพโดยมุ่งเน้นที่คุณภาพทั่วทั้งองค์กร เริ่มตั้งแต่ผู้จัดหาวัตถุดิบจนกระทั่งถึงลูกค้า เพื่อมุ่งเน้นสู่ความเป็นเลิศ

ในการผลิตสินค้าและบริการที่มีความสำคัญต่อลูกค้า กล่าวคือเป็นทั้งกลยุทธ์ เทคนิค ระบบการจัดการ รวมไปถึงปรัชญาและเครื่องมือในการแก้ปัญหาขององค์กร โดยที่ วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2555) กล่าวว่า เป็นระบบการบริหารที่เน้นคุณภาพในทุกๆ ด้าน และทุกๆ กิจกรรมขององค์กร โดยที่ทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือและร่วมกันรับผิดชอบ เป็นระบบการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จากแนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้ในวงการศึกษาเพื่อจัดการคุณภาพการศึกษา โดย ชนิชา ชันชัยภูมิ และอัญชลี มนูญเลิศกิจ, (2560) ได้อธิบายโครงการสร้างพื้นฐานและองค์ประกอบ TQM สำหรับการจัดการคุณภาพของสถานศึกษาไว้ ซึ่งจำแนกรายละเอียดของ TQM ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

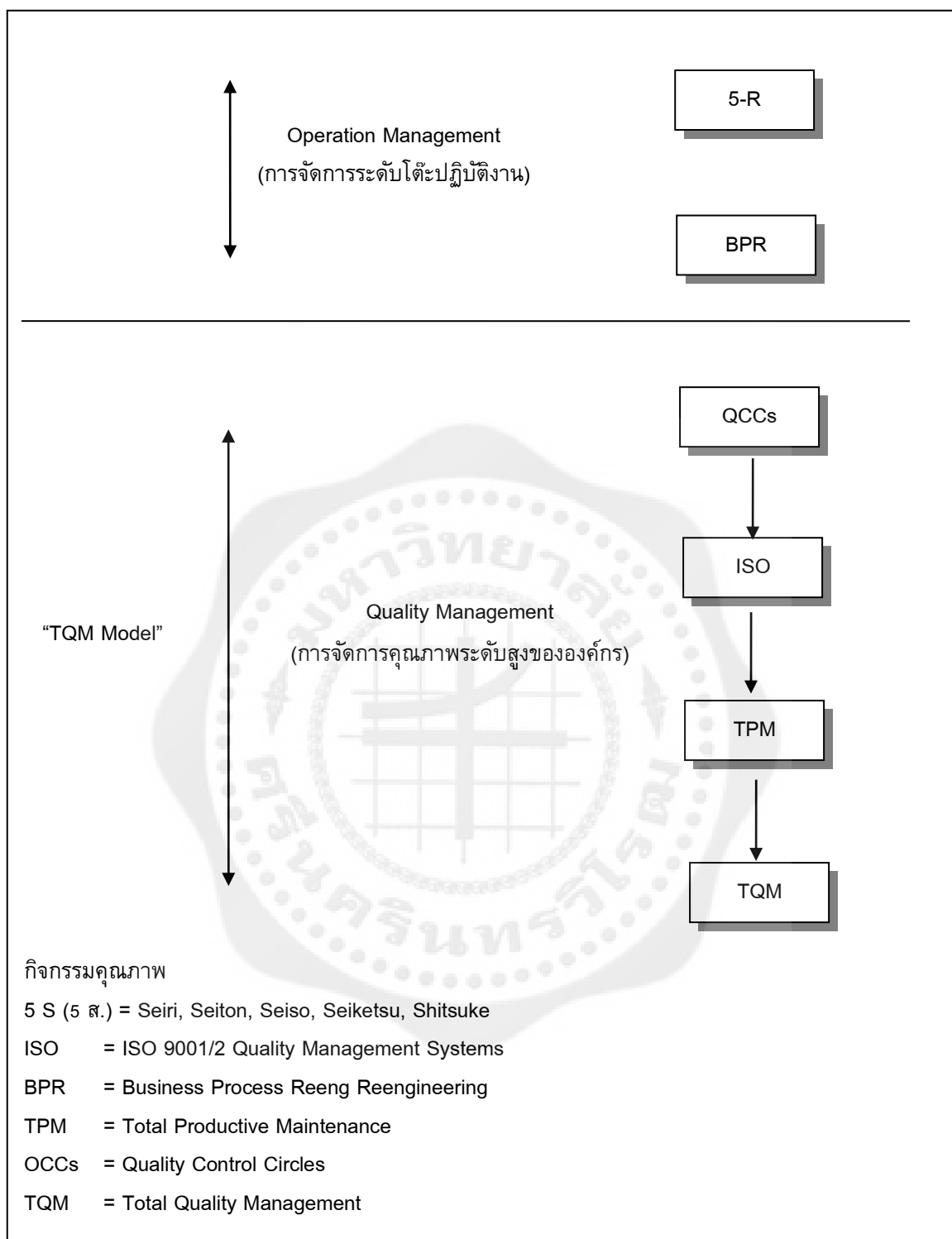
1. การพิจารณา TQM การรวมที่เป็นแนวคิดเชิงระบบ (systematic approach) เราจะต้องไม่ลืมว่า ระบบของสถาบันการศึกษา (educational system) แทบทั้งสิ้น กล่าวคือประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ หน่วยงานนำเข้า (input) หน่วยกระบวนการผลิต (processing units) และผลลัพธ์ (outputs) ซึ่งถ้าพิจารณาในรายละเอียดที่เพิ่มเติมแล้วองค์ประกอบเหล่านี้ มีรูปแบบที่คล้ายคลึงกับภาคการผลิตของอุตสาหกรรมและการบริการเป็นส่วนใหญ่ เพราะฉะนั้นโครงสร้างหลักของระบบ TQM สำหรับภาคการศึกษาจึงมีหลักการพื้นฐานเช่นเดียวกับภาคอุตสาหกรรม ดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 แนวความคิดของ TQM ในเชิงระบบที่ประยุกต์ใช้กับสถาบันการศึกษา

ที่มา : Lewis and Smit (1994 อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์)

2. เมื่อพิจารณาจากหน่วยโครงสร้างของกิจกรรมคุณภาพหลัก (basic quality units) Feigenbaum (1991 อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542) กล่าวว่า ในองค์กรหนึ่ง ๆ จะประกอบด้วย การบริหารหน่วยกิจกรรมคุณภาพหลักจากระดับต้นสู่ระดับสูงสุดเป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 TQM Model

ที่มา : Lewis and Smit (1994 อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์)

3.8.3 Malcolm Baldrige National Quality Award (Baldrige Award)

Malcolm Baldrige National Quality Award เป็นสถาบันเกี่ยวกับมาตรฐานและเทคโนโลยี ในการควบคุมคุณภาพของหน่วยงาน/องค์กรในระดับชาติของสหรัฐอเมริกา ก่อตั้งขึ้นในปี 1987 สมัยประธานาธิบดีโรนัลด์ เรแกน โดยตั้งชื่อรางวัลเพื่อเป็นเกียรติให้กับเลขาธิการกระทรวงพาณิชย์ Mr.Malcolm Baldrig ซึ่งวัตถุประสงค์ส่งเสริมให้เห็นความสำคัญการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน และให้การรับรององค์กรหรือหน่วยงานที่มีการปรับปรุงผลผลิต การดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นผลเชิงประจักษ์ สำหรับเกณฑ์มาตรฐานพัฒนามาจากแนวคิดพื้นฐานที่มาจากการยอมรับของส่วนรวม สามารถผลักดันให้หน่วยงาน/องค์กรให้เกิดคุณภาพได้ เกณฑ์มาตรฐานมี 7 หมวด ได้แก่ (1) ภาวะนำ (2) งานสารสนเทศ (3) การวางแผนยุทธศาสตร์ (4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการจัดการ (5) การบริหารกระบวนการ (6) ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ และ (7) การเน้นลูกค้าและและความพึงพอใจของลูกค้า และภายในเกณฑ์มาตรฐานแต่ละด้านจะมีมาตรฐานย่อย

3.8.4 มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO (International Organization for Standardization)

ISO (International Organization for Standardization) เป็นองค์กรด้านมาตรฐานสากลหรือองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1946 ตั้งอยู่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เกิดจากการรวมตัวกันขององค์กรอุตสาหกรรมประเทศต่างๆ โดยมีพันธะสัญญาที่จะร่วมกันพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริหารหรือการจัดการคุณภาพ และการประกันคุณภาพภายในองค์กร ที่ไม่จำกัดว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจประเภทใด สำหรับระบบคุณภาพ ISO มีการกำหนดมาตรฐานในหลายๆ ด้าน เช่น ISO 8859 เป็นมาตรฐานระบบการประมวลสารสนเทศ ISO 14000 เป็นมาตรฐานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม แต่มาตรฐานคุณภาพที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ ISO 9000 มาตรฐานระบบการบริหาร

มาตรฐานระบบการบริหาร ISO 9000 ไม่ใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ว่าดีที่สุดหรือมีมาตรฐานที่สุด แต่ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นการกำหนดมาตรฐานการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร จุดเน้นอยู่ที่วิธีการที่จะประกันคุณภาพของชิ้นส่วนและการบริการขององค์กรว่าจะทำอย่างไร การรับรองคุณภาพสินค้าที่ผลิตโดยให้ ISO 9000 เป็นการรับรองระบบบริหาร ไม่ใช่รับรองคุณภาพของสินค้า แต่หวังว่าหากกระบวนการประกันคุณภาพได้รับการจัดตั้งหรือวางระบบถูกต้อง คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการจะตามมา (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2557)

โดยสรุปรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา มีแนวคิดการควบคุมคุณภาพมาจากวงการอุตสาหกรรม และมีการนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในวงการการศึกษาของไทยเพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ

ตอนที่ 4 แนวคิดการกำกับติดตาม

การนำเสนอหัวข้อแนวคิดการกำกับติดตาม แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ (4.1) ความหมายของการกำกับติดตาม (4.2) การออกแบบกำกับติดตาม และ (4.3) ประเภทของการกำกับติดตาม มีดังนี้

4.1 ความหมายของการกำกับติดตาม (monitoring)

หน่วยงานและนักวิชาการได้ให้ความหมายของการกำกับติดตาม (Monitoring) ไว้ดังนี้

International Federation of Red Cross and Crescent Societies (2011) ได้กล่าวถึง การกำกับ หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลที่เกิดจากการดำเนินงานประจำ (routine) และ วิเคราะห์ข้อมูลกับแผนที่ที่ตั้งไว้ มุ่งหมายตรวจสอบการปฏิบัติเป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งช่วย สะท้อนแนวโน้ม แนวทาง สำหรับการปรับปรุงกลยุทธ์ และการตัดสินใจการบริหารจัดการโครงการ

อำพล ทิมสาร (2538) นิยามคำว่า การติดตามผล หมายถึง การกำกับงาน (monitoring) หรือการตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานว่ามีผล ความก้าวหน้าประการใด มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงเกี่ยวกับ แผนปฏิบัติการให้ถูกต้องและสอดคล้องกับความเป็นจริง หรือสภาพปัจจุบันยิ่งขึ้นและการติดตาม ผลที่ดีควรจะทำให้เป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2542) ได้อธิบายการกำกับว่าเป็นการรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงาน ในโครงการที่กำหนดไว้แล้วใช้ข้อมูลเหล่านั้น เพื่อการแก้ไขปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลงาน เป็นไปตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สุเทพ บุญเติม (2549) ได้กล่าวว่า การกำกับติดตามเป็น กระบวนการตรวจสอบดูแล ดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ มีตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการ โดยมีการกำหนดเป้าหมาย การกำกับให้ชัดเจน มีการกำหนดมาตรฐานและเกณฑ์ตัวบ่งชี้และมีการประเมินผล (evaluation) ควบคู่กันไปกับการกำกับติดตาม โดยอาจมีการประเมินผลเปรียบเทียบกับมาตรฐาน และสามารถนำมา แก้ไข ปรับปรุงแผนงานโครงการให้ดียิ่งขึ้น ยิ่งกว่านั้น ยังจะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่า มีการใช้ ทรัพยากรต่างๆ (inputs) เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ด้วย ไม่มีการดำเนินการต่างๆ เป็นไปตาม กระบวนการ (process) ที่วางไว้หรือไม่ และผลงานที่ออกมา (outputs) เป็นไปตามเป้าหมาย ที่วางไว้หรือไม่

ทัศนียา บริพิศ (2552) ให้นิยามคำว่า การกำกับ คือ การดำเนินการตรวจสอบผล การปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการไว้แล้ว เพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน เพื่อให้การกำกับงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ จึงได้จัดระบบการกำกับติดตาม

อย่างไรก็ตามยังมีคำที่ใช้คู่กับ การกำกับ คือ การประเมินผล (evaluation) ดังที่ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544) อธิบายว่า การประเมินผลในขณะที่โครงการดำเนินการอยู่หรือการประเมิน กระบวนการดำเนินงานของโครงการ (process evaluation) จะมีส่วนใกล้เคียงกับการกำกับงาน อยู่มาก เพราะทั้งการประเมินการดำเนินงานและการกำกับงานเกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูล

การดำเนินผลการดำเนินงานขณะที่โครงการดำเนินอยู่ แต่ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การกำกับงานเป็นการเก็บข้อมูลต่อเนื่องตลอดโครงการเพื่อเร่งรัดการทำงานตามแผนให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด ในขณะที่การประเมินกระบวนการเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการและความไม่ก้าวหน้าของโครงการ เพื่อให้ได้สารสนเทศ การประเมินกระบวนการมีลักษณะดำเนินการเป็นช่วงเวลามีลักษณะเป็นการศึกษาเฉพาะกิจเจาะลึกเฉพาะเรื่อง และมักจะแยกออกจากการปฏิบัติงาน ในขณะที่การกำกับงานมักจะบูรณาการเข้ากับการปฏิบัติงานและดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการกำกับดูแลโครงการอย่างต่อเนื่องตลอดโครงการ

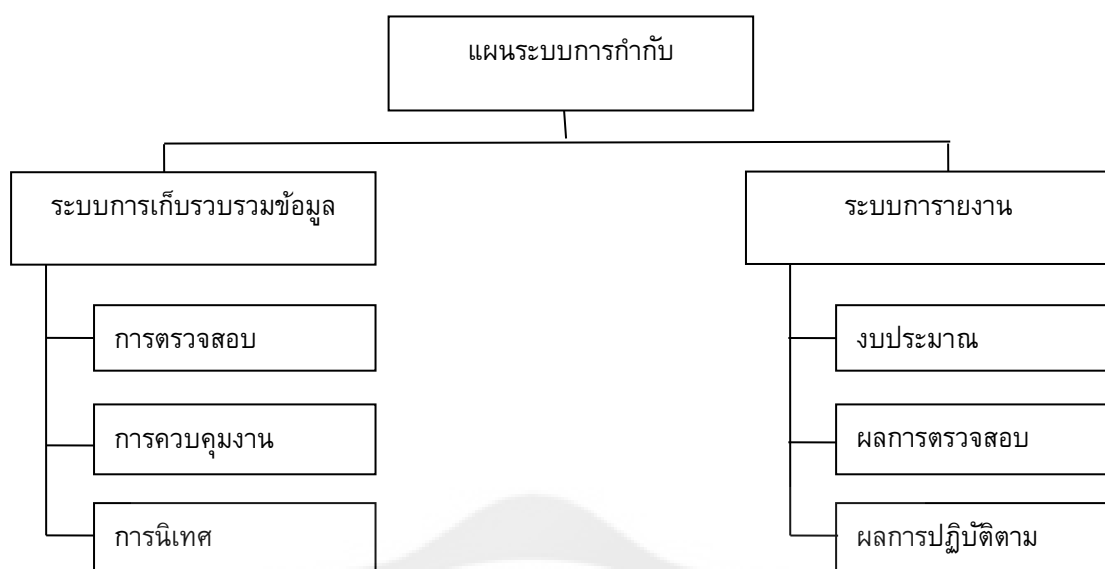
จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า การกำกับ (Monitoring) เป็นกระบวนการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดหรือไม่ เพื่อใช้สารสนเทศสำหรับการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้เป็นตามระยะเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 การออกแบบกำกับติดตาม

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544) เสนอการออกแบบการกำกับ ประกอบด้วย ระบบย่อย 2 ระบบ คือ ระบบการเก็บข้อมูล และระบบการรายงาน

1. ระบบการเก็บข้อมูล สำหรับกำกับงานสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การประชุม การนิเทศตรวจเยี่ยม การตรวจสอบการบริหารภายใน การควบคุม เป็นต้น
2. ระบบการรายงาน โดยทั่วไปมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน รายงานการเงินงบประมาณ รายงานตรวจสอบการบริหารภายใน เป็นต้น สำหรับความถี่ของการรายงานมักขึ้นอยู่กับลักษณะของโครงการ มีการรายงานเป็นรายสัปดาห์ รายเดือน รายสองเดือน รายสามเดือน รายหกเดือน หรือรายปี เป็นต้น

ระบบการเก็บข้อมูลและระบบรายงาน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการกำกับในด้านปัจจัย ด้านกิจกรรม และด้านผลลัพธ์ กล่าวคือ ในด้านปัจจัยนั้นเป็นการมุ่งตรวจสอบว่าโครงการได้รับทรัพยากรทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพตามที่กำหนดหรือไม่ การกำกับกิจกรรมมุ่งตรวจสอบว่าในการดำเนินงานได้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ เพียงใด และการกำกับงานด้านผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน คือ การตรวจสอบว่าได้ผลลัพธ์ตรงตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ ดังภาพประกอบ 11



ภาพประกอบ 11 แผนระบบการกำกับ

ที่มา : สมหวัง พริยานุวัฒน์ (2542)

4.3 ประเภทของการกำกับติดตาม

การกำกับติดตาม (monitoring) สามารถแยกประเภทตามลักษณะการกำกับติดตามออกเป็น 5 ประเภท คือ (พิสนุ พองศรี, 2549 อ้างถึงใน ทศนียา บริพิศ. 2552)

1. แบ่งตามประเด็นผู้ติดตาม แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1.1 การติดตามกิจกรรม โดยส่วนใหญ่จะเน้นการติดตามแต่ละกิจกรรมเป็นไปตามเวลาที่กำหนดหรือไปตามขั้นตอนตามแผนหรือไม่

1.2 การติดตามงบประมาณ จะเน้นติดตามว่าค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่อย่างไร

1.3 การติดตามทรัพยากรจะเน้นติดตามเรื่องวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร ของโครงการ ว่ามีความเพียงพอเหมาะสมที่กำหนดไว้ในแผนหรือไม่อย่างไร

2. แบ่งตามความซับซ้อนของเทคนิควิธีการได้ 2 ประเภท คือ

2.1 เทคนิควิธีที่ซับซ้อนน้อย ได้แก่ เทคนิควิธีการติดตามโดยใช้แผนภูมิแท่งหรือแผนภูมิเกนท์ แผนภูมิไมล์สโตน และโครงสร้างการจำแนกโครงการ เป็นต้น

2.2 เทคนิควิธีที่ซับซ้อนมาก ได้แก่ การวิเคราะห์ข่ายงานโดยใช้เทคนิควิธี PERT และ CPM เป็นต้น

3. แบ่งตามผู้ติดตามได้ 2 ประเภท คือ

3.1 ติดตามโดยผู้รับผิดชอบโครงการ ซึ่งอาจจะเรียกว่า เป็นการติดตามภายใน โดยผู้รับผิดชอบโครงการระดับต่าง ๆ หรือต้นสังกัดของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งมักจะเป็นการติดตามโครงการขนาดเล็กหรือโครงการที่มาใหญ่มานัก

3.2 ติดตามโดยบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ซึ่งอาจจะเรียกว่า เป็นการติดตามภายนอกโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจากหน่วยงานอื่น ซึ่งมักจะเป็นการติดตามโครงการขนาดใหญ่ที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนมาก

4. แบ่งตามการรายงานผลแก่ผู้เกี่ยวข้องได้เป็น 2 ประเภท

4.1 รายงานตามลำดับสายการบัญชา โดยรายงานผ่านผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป และรายงานต่อไปเรื่อย ๆ จนถึงผู้มีอำนาจตัดสินใจ ซึ่งมักจะทำตามระเบียบของหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2 รายงานโดยตรงผู้มีอำนาจสูงสุดหรืออำนาจตัดสินใจ ซึ่งมักจะเป็นกรณีเร่งด่วนเพื่อจะได้วินิจฉัย สั่งการ แก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง

5. แบ่งตามลักษณะของรายงานได้เป็น 2 ประเภท คือ

5.1 การรายงานผลด้วยวาจา ซึ่งอาจรายงานอย่างไม่เป็นทางการ หรือเป็นทางการ โดยการประชุมแจ้งผลการติดตามแก่ผู้เกี่ยวข้อง

5.2 การรายงานผลเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการรายงานอย่างเป็นทางการ แก่ต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดของเนื้อหาสาระขึ้นอยู่กับขนาดของโครงการ หรือข้อมูลที่ต้องการ

ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน

ปิยพงษ์ คล้ายคลึง (2556) ได้พัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินความสำเร็จของการนำนโยบายปฏิรูปการศึกษาไปปฏิบัติในสถานศึกษา มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมและตัวบ่งชี้สำหรับประเมินความสำเร็จการนำนโยบายปฏิรูปการศึกษาไปปฏิบัติในสถานศึกษาโดยใช้วิธีอุปนัยและนิรนัย (2) เพื่อสร้างเครื่องมือสำหรับประเมินความสำเร็จการนำนโยบายปฏิรูปการศึกษาไปปฏิบัติในโรงเรียนตามทฤษฎีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น (3) เพื่อประเมินความเหมาะสมของทฤษฎีโปรแกรมประเมินความสำเร็จของการนำนโยบายปฏิรูปการศึกษาไปปฏิบัติในโรงเรียนจากตัวบ่งชี้และเครื่องมือที่พัฒนาขึ้น กระบวนการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ (1) การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม ด้วยเทคนิคการสร้างแผนภาพโปรแกรมย้อนกลับ (2) การนำทฤษฎีโปรแกรมไปทดลองใช้เพื่อศึกษาผลการใช้ โดยออกแบบการประเมินพหุพื้นที่ จำนวน 3 โรงเรียน ผลการวิจัย ทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินความสำเร็จของการนำนโยบายปฏิรูปการศึกษาไปปฏิบัติในสถานศึกษา มีตัวบ่งชี้สำหรับประเมินความสำเร็จการนำนโยบายปฏิรูป

การศึกษาไปปฏิบัติ รวมทั้งสิ้น 21 ตัว ประกอบด้วย ตัวแทรกแซง 3 ตัว คือ การสื่อสารนโยบาย การกำกับติดตาม และการสนับสนุนทรัพยากรจัดการเรียนรู้ ตัวกำหนด 5 ตัว คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย การมีส่วนร่วมวางแผนตามนโยบาย เจตคติและการยอมรับนโยบาย ความพร้อมทำงานตามนโยบาย ความมุ่งมั่นทำงานตามนโยบาย และผลลัพธ์ 3 ตัว คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสอนของครู คุณภาพครู และคุณภาพผู้เรียน ซึ่งโดยภาพรวมผลการใช้ทฤษฎีโปรแกรมมีความเหมาะสมในระดับมาก

กรวิกา จินนาคนท์ (2556) เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาแบบตรวจสอบรายการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานสำหรับประเมินหลักสูตรสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก เพื่อพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับใช้ในการประเมินหลักสูตรสถานศึกษาตามแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน ประการสอง เพื่อสร้างแบบตรวจสอบรายการสำหรับการประเมินหลักสูตรสถานศึกษาตามแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน และประการสาม เพื่อตรวจสอบผลการใช้แบบตรวจสอบรายการประเมินหลักสูตรสถานศึกษาที่สร้างจากทฤษฎีโปรแกรมตามแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน วิธีการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะแรก การสร้างทฤษฎีโปรแกรมจากการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์ครูและผู้บริหารและการประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ระยะที่สอง การพัฒนาเครื่องมือประเมินโดยกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินหลักสูตรสถานศึกษาจากทฤษฎีโปรแกรม แบ่งเป็น 2 กระบวน คือ (1) การกำหนดจุดตรวจสอบและเกณฑ์การประเมินหลักสูตรสถานศึกษา (2) การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพแบบตรวจสอบรายการประเมิน แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การจัดทำแบบตรวจสอบรายการประเมินเป็นการกำหนดรูปแบบของแบบตรวจสอบรายการประเมินใช้รูปแบบการสร้างแบบตรวจสอบตามแนวคิดของ Stufflebeam (2000) (2) สร้างแบบตรวจสอบรายการประเมินตามรายการกรอบในการสร้างแบบตรวจสอบรายการประเมิน (3) การพัฒนาคุณภาพแบบตรวจสอบรายการประเมินเป็นการพัฒนาคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ และระยะที่สามเป็นการทดลองใช้กับโรงเรียนขนาดต่างกัน ผลการวิจัยโดยสรุปมีดังนี้ (1) ผลการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม มีแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการประเมินหลักสูตรสถานศึกษาตามแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน โดยมีการกำหนดข้อรายการที่สถานศึกษาพึงปฏิบัติปฏิบัติตามกระบวนการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตร การนำหลักสูตร (3) ผลการตรวจสอบรายการสรุปจากความเห็นของผู้เกี่ยวข้องปรากฏผล ดังนี้ (1) ครูผู้ใช้แบบประเมินเห็นว่าแบบตรวจสอบรายการประเมินทำให้การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาปฏิบัติได้ง่ายขึ้น มีข้อมูลชี้จุดแข็งจุดอ่อนในการปรับปรุงหลังได้ข้อมูลป้อนกลับ (2) ครูมีข้อมูลปรับปรุงการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา โยเห็นการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการจัดทำหลักสูตรในปีต่อมามีคุณภาพการดำเนินงานเหมาะสมยิ่งขึ้น (3) นักเรียนและผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการเรียนจากหลักสูตรสถานศึกษา

สุภาพร โภคาพานิชย์ (2559) ได้พัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษตามกรอบ CEFR ไปปฏิบัติในสถานศึกษาด้วยแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ (1) พัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการนำนโยบายการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษตามกรอบ CEFR ไปปฏิบัติในสถานศึกษา (2) เพื่อประเมินกระบวนการนำนโยบายการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษตามกรอบ CEFR ไปปฏิบัติในสถานศึกษา กระบวนการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ (1) การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการนำนโยบายการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษตามกรอบ CEFR ไปปฏิบัติในสถานศึกษา (2) นำร่างทฤษฎีโปรแกรมให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมโดย มีตัวบ่งชี้สำหรับประเมินความสำเร็จการนำนโยบายปฏิรูปการศึกษาไปปฏิบัติรวมทั้งสิ้น 21 ตัว ประกอบด้วย ตัวแทรกแซง 3 ตัว คือ การสร้างความชัดเจนของนโยบาย การสร้างระบบกำกับติดตาม การสร้างความร่วมมือ ตัวกำหนด 5 ตัว คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย ความร่วมมือในการออกแบบการจัดการเรียนการสอน ตามนโยบาย การยอมรับนโยบาย ความพร้อมทำงานตามนโยบาย และผลลัพธ์มี 1 ตัว คือ พฤติกรรมการสอนของครูตามนโยบาย ผลการวิจัยพบว่า

มยุรี เสือคำราม (2558) ได้ศึกษาและพัฒนารูปแบบการประเมินศักยภาพนักวิจัยโดยใช้แนวคิดการประเมินที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐานเชิงบูรณาการ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยและกำหนดกรอบ (concept) การพัฒนารูปแบบการประเมินที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐานและผังวงจรเชิงสาเหตุ (2) เพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินศักยภาพนักวิจัย (3) เพื่อทดลองใช้และประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการประเมินศักยภาพนักวิจัย ขั้นตอนการวิจัยมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) สำรวจวิธีการพัฒนาและประเมินศักยภาพนักวิจัยของมหาวิทยาลัย (2) พัฒนาวิธีการพัฒนาและการประเมินเมินศักยภาพนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเอกชน (3) สร้างรูปแบบการประเมินศักยภาพนักวิจัย (4) ทดลองใช้และประเมิน

Kelsey L. Deane and Niki Harre (2014) ได้ศึกษาการพัฒนาวิจัยรุ่นด้วยแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นแรงขับ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีดึงข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับวิจัยรุ่นซึ่งบทความดังกล่าวนำเสนอตัวอย่างกลไกการพัฒนาวิจัยรุ่น จากการประยุกต์แนวคิด PIDES และ Project K โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่มจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับวิจัยรุ่น จำนวน 18 คน และกลุ่มวิจัยรุ่น จำนวน 351 คน ซึ่งขั้นตอนการพัฒนา มี 4 ขั้นตอน คือ (1) การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีโปรแกรม (2) การประเมินความสอดคล้องโปรแกรมจากแหล่งต่าง (3) วิเคราะห์หาตัวแปรที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามคาดหวัง (4) ประเมินความสอดคล้องของสมมติฐานกับผลลัพธ์ที่กำหนด

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

สุพัตรา ทรัพย์เสถียร (2546) ได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้ประชากรที่ศึกษาเป็นโรงเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ได้รับงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกจากผู้ประเมินภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) รอบแรก 218 โรงเรียน และกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 150 โรงเรียน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน ครู- อาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 5 ตัวแปร และตัวแปรที่สังเกตได้ 18 ตัวแปร ซึ่งแบ่งเป็น ตัวแปรแฝงภายในแฝง 4 ตัวแปร ได้แก่ ประสิทธิภาพในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ คุณภาพด้านการบริหารโรงเรียน คุณภาพนักเรียน และคุณภาพด้านการบริการทางการศึกษา ปัจจัยด้านลักษณะของโรงเรียน วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ โครงสร้างโรงเรียน และสภาพการใช้เทคโนโลยีในโรงเรียน ปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากรวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ประกอบด้วย การเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การใช้กลยุทธ์ การติดต่อสื่อสาร การนิเทศติดตาม การทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการงบประมาณ การบริหารบุคคล และระบบสารสนเทศ และตัวแปรภายนอกแฝง ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ สภาพแวดล้อมภายนอกโรงเรียน และสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน สำหรับเครื่องมือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 4 ฉบับ สอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร ครู - อาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรมีค่าสถิติพื้นฐานส่วนใหญ่ในระดับสูง ส่วนการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สำหรับการพิจารณาอิทธิพลทางตรง ทางอ้อมที่มีต่อผลการประกันคุณภาพ พบว่า ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมากที่สุด โดยสรุปแล้ว คุณภาพด้านการบริหารโรงเรียนเป็นลักษณะเด่นของประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายในโดยรวมเป็นผลมาจากปัจจัยด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติ

จิรนนท์ อารีรอบ (2549) ได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มประชากรที่ใช้ดำเนินการวิจัย คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ 175 เขต และผู้ให้ข้อมูลมี 2 ระดับ

คือ ศึกษานิเทศก์ 412 คน และผู้บริหารและครู 475 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรภายในแฝง 5 ตัวแปร และตัวแปรสังเกตได้ 21 ตัวแปร ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลการวัดปัจจัยตัวแปรภายในแฝง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านลักษณะบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านนโยบายและการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และด้านประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 21 ตัวแปร รวม 210 คู่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 162 คู่ ที่ระดับ .05 จำนวน 10 คู่ และมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญ จำนวน 28 คู่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้ง .149 ถึง .876 ส่วนค่าเที่ยงของตัวแปรที่สังเกตได้มีค่าตั้งแต่ 0.01-0.96 โดยเฉพาะตัวแปรความสามารถในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์มีค่ามากที่สุด ส่วนอิทธิพลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติมีอิทธิพลทางอ้อมทางบวก ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติ ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมของสำนักงาน และปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านนโยบายการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่

ไพสันต์ ศรีแปง (2550) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามความเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ใน 6 ด้าน ได้แก่ การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายใน จำแนกตามตัวแปร สถานภาพ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และคณะที่สังกัด พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สุนันทา แก้วสุข (2553) ได้ศึกษารูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ทำให้ผ่านในการประเมินในระดับดี โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการประเมินแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ผู้บริหารเป็นคนเก่ง มุ่งมั่น ทุ่มเท และจริงจังในการทำงาน ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ตระหนัก และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของชุมชน ผู้บริหารมีการบริหารจัดการบุคลากรอย่างเป็นระบบ และผู้บริหารมีการกำกับติดตามและการจัดการกับปัญหาได้อย่างดี ปัจจัยทางด้านโครงสร้างขององค์กร โครงสร้างการดำเนินงานที่มีอำนาจและความคล่องตัวมากขึ้น และมีการมอบหมายงานตาม

ตำแหน่ง ตามความเหมาะสม และมีการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ และมีการทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ทุกปี โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้บริหาร รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย อาจารย์รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และบุคลากร รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ปัจจัยด้านเทคโนโลยี การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาเทคโนโลยีใช้ในการจัดการศึกษา ปัจจัยด้านวัฒนธรรม องค์กร ความมั่นคงในงาน กลุ่มข้าราชการมีความรู้สึกมีแรงจูงใจแต่พนักงานอาจารย์มีความรู้สึกไม่ค้อย มั่นคงนัก ความสัมพันธ์ของอาจารย์กลุ่มหนึ่งรักใคร่กลมเกลียว ช่วยเหลือกันดี และอีกกลุ่มหนึ่งมีวัย ไกล่เคียงกันปฏิบัติงาน ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน การมีตัวแบบของความเป็นอาจารย์ที่ดี อาจารย์ เก่าสอนดี มีจิตวิญญาณของการเป็นครู ผู้บริหารทุ่มเทและเสียสละ มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม มีความร่วมแรงร่วมใจและการแบ่งปันช่วยเหลือกัน ปัจจัยด้านกายภาพ มีทำเลที่ตั้ง การคมนาคม สะดวก สภาพแวดล้อมที่สวยงาม และปัจจัยทางด้านการประกันคุณภาพ มีการสร้างความตระหนัก และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการ ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีการวางแผนและการกำกับดูแล และการพัฒนาระบบประกัน คุณภาพภายใน มีส่วนร่วมและปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัย ด้านเศรษฐกิจสังคมและปัจจัยด้านการเมือง

ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของเครือข่ายความร่วมมือ ทางวิชาการและการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัย (2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ขนาดและทิศทางของอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน (3) การเสนอแนวทางในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านคน ประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (2) คุณลักษณะของบุคลากร ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย (1) การทำงานเป็นทีม (2) การพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (3) วัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยด้านการเงิน ได้แก่ ความพร้อมของงบประมาณ สนับสนุน ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ประกอบด้วย (1) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ (2) ความพร้อมของเครื่องจักรและเทคโนโลยี 2) ปัจจัยที่เป็นตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ มีค่าสัมประสิทธิ์การทำงานเท่ากับ 0.89 สำหรับผลการวิเคราะห์ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพล ต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพสามารถลำดับค่าอิทธิพลสูงสุด ได้แก่ ตัวแปรภาวะผู้นำของ ผู้บริหาร ตัวแปรการทำงานเป็นทีม ตัวแปรวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน

มัยดี แวดราแม (2555) ได้ศึกษารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะศึกษาศาสตร์/ครุศาสตร์ พบว่า แนวปฏิบัติที่ดีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยมีจุดร่วมกันที่สำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ คือ (1) ผู้บริหารเอาใจใส่ มีความมุ่งมั่น และเห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพ (2) บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักในการดำเนินงานที่เน้นคุณภาพเป็นสำคัญ การมีส่วนร่วมของสมาชิกองค์กรทุกภาคส่วน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการกับระบบฐานข้อมูลต่างๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบริบทองค์กร ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล และปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร

สุรวิ ศุนาลัย (2555) ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ระบบกลไกการดำเนินงานของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ประกอบด้วย (1) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับและทุกหน่วยงานทั้งที่เป็นหน่วยงานจัดการเรียนการสอน และหน่วยงานสนับสนุนในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (2) การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ เช่น สภามหาวิทยาลัย กรรมการบริหาร กรรมการวิชาการ เป็นต้น ในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา อาทิ ผู้บริหารร่วมเป็นผู้ตรวจประเมินหรือคณะกรรมการ การกำหนดค่าเป้าหมาย การกำหนดคณะกรรมการบริหารการประกันคุณภาพที่มาจาก ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนจากคณะวิชา ผู้แทนจากหน่วยงาน และนักศึกษา เป็นต้น (3) การบูรณาการระบบประกันคุณภาพด้วยระบบต่างๆ เช่น ISO ระบบการประกันคุณภาพของ สกอ. และ สมศ. (4) การมีสำนักงานที่รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพของสถาบัน (5) การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพผ่านกิจกรรม เช่น การสัมมนา QA Series การอบรมผู้ตรวจติดตามคุณภาพ ISO การอบรมผู้ประเมินคุณภาพ สกอ. (6) การพัฒนาเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับการเก็บข้อมูล การเขียนรายงานประเมินตนเอง เช่น ระบบ SAP ระบบ FIS (7) การนำผลการประเมินคุณภาพมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (8) การสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ ได้แก่ รางวัล DPU Best Practice รางวัล DPU QA Award เป็นต้น นอกจากนี้การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้วย SWOT Analysis จากการศึกษาเอกสาร และความคิดเห็นจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จสอดคล้องกับกับแนวทางศึกษาวิธีแรก ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ได้แก่ (1) การให้ความสำคัญของผู้บริหาร โดยผู้บริหารต้องเป็นตัวอย่างที่เห็นความสำคัญการประกันคุณภาพแก่บุคลากร การสื่อสารถึงความสำคัญและประโยชน์ การสร้างทัศนคติทางบวกงานประกันคุณภาพการศึกษา การสร้าง

กลไกการมีส่วนร่วมทุกระดับ (2) การบริหารจัดการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การกำหนดสื่อสารนโยบาย และเป้าหมายการประกันคุณภาพตั้งแต่ต้นปี ตระหนักเรื่องแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามพันธกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน การใช้กระบวนการ PDCA ในการดำเนินงาน จัดระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงาน การสร้างระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ (3) การพัฒนาความรู้ความเข้าใจงานประกันคุณภาพ อาทิ การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาที่หลากหลายและต่อเนื่อง มีเนื้อหาสาระกิจกรรมที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทั่วไปและเฉพาะกลุ่ม (4) การบูรณาการระบบประกันคุณภาพ (5) มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยระบบคุณภาพต่างๆ (6) การสร้างแรงจูงใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

อดุลย์ สุชีรัมย์ (2555) ได้พัฒนาโมเดลประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และตรวจสอบความตรงของโมเดลประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยประชากรเป็นสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 13,553 โรงเรียน และกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 240 โรงเรียน มีผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน ครูที่รับผิดชอบระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และประธานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวนทั้งสิ้น 720 คน ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) ตัวแปรผล ที่เป็นตัวแปรแฝงภายใน คือ ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพ (2) ตัวแปรสาเหตุ ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงที่เป็นปัจจัยด้านการบริหาร 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการจัดระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ปัจจัยบุคลากรในโรงเรียน ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยสภาพแวดล้อม ส่วนตัวแปรสังเกตได้ 14 ตัวแปร ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดในโมเดลประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานทุกกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมด ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรศึกษาเกือบทั้งหมดนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ .01 ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดในโมเดลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลในระดับดีมาก และโมเดลเชิงทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้ว่าโมเดลมีความตรงเชิงโครงสร้าง มีความถูกต้องเหมาะสม และครอบคลุมในเชิงทฤษฎี

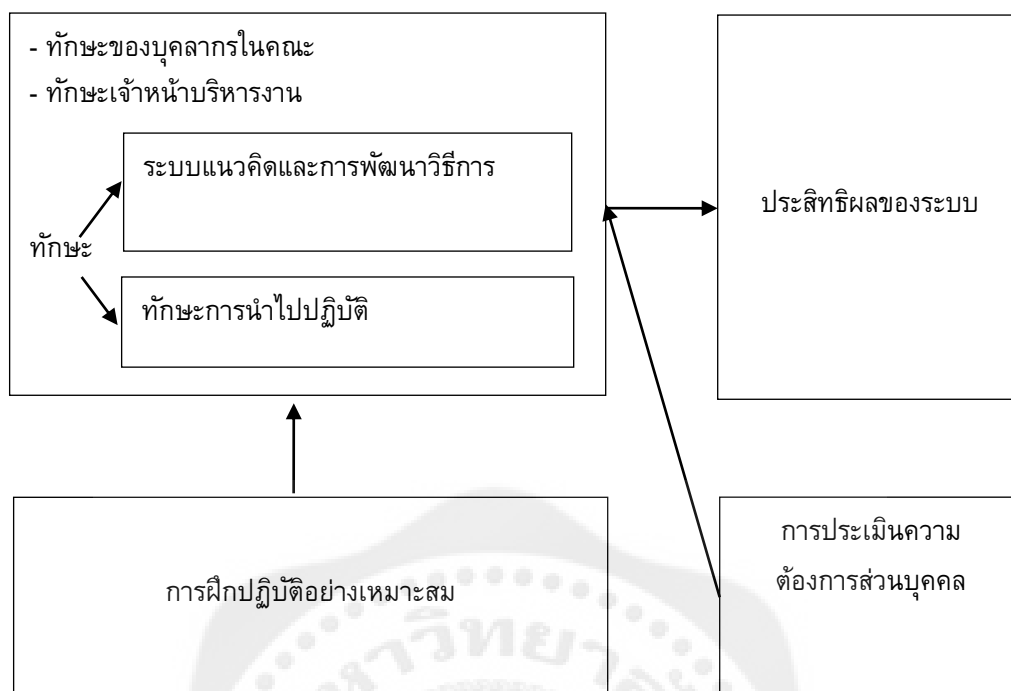
สำราญ คงสืบชาติ (2559) ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพ จำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการ การมีส่วนร่วม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยประสิทธิผลการประกันคุณภาพ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ผู้รับบริการ กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งผลการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มผู้บริหาร ครู และคณะกรรมการสถานศึกษา

ขั้นพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหาร จำนวน 80 ตัวแปร มีผลอยู่ในระดับระดับมาก สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อหาองค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก ผลปรากฏปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มีความแปรปรวนมากกว่า 1.00 การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยการบริหาร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันอยู่ในช่วง .012-.649 ปัจจัยการบริหารทั้ง 6 ประการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ .01 ส่วนความตรงเชิงโครงสร้างของประสิทธิผลการประกันคุณภาพ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันอยู่ในช่วง .020-.481 ปัจจัยประสิทธิผลทั้ง 3 ประการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ .01 ส่วนการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพ ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยการบริหารทั้ง 6 ด้านมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันอยู่ในช่วง 0.012 - 0.649 และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของประสิทธิผลการประกันคุณภาพทั้ง 3 ด้าน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันอยู่ในช่วง 0.120 - 0.481

เยาวทิวา นามคุณ (2559) ได้สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างปี 2543 – 2555 จำนวน 153 เรื่อง โดยผลการสังเคราะห์สภาพและปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พบว่า กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพการศึกษามี 3 กระบวนการ 13 ขั้นตอนการดำเนินงาน คือ (1) กระบวนการควบคุมคุณภาพ (2) กระบวนการติดตาม (3) กระบวนการประเมินคุณภาพ ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบริหาร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านการนิเทศ กำกับ ติดตาม (2) ด้านบุคลากร ประกอบด้วย ด้านทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจและความตระหนัก การทำงานเป็นทีม ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านคุณภาพการสอน (3) ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคู่มือระบบคุณภาพและขอบข่ายความรับผิดชอบ ด้านการสื่อสาร ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ความร่วมมือ และการสนับสนุนจากแหล่งอื่น ปัจจัยด้านลักษณะและวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากร และด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนประเด็นปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษามี 6 ประเด็น ได้แก่ (1) บุคลากรขาดความตระหนัก และความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (2) ขาดการทำงานอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องและมีการนำข้อมูลย้อนกลับมาใช้น้อย (3) ขาดแคลนงบประมาณ (4) ขาดความร่วมมือและความสำคัญกับชุมชนโดยรอบน้อย (5) การบริหารระบบสารสนเทศขาดประสิทธิภาพ (6) ขาดเครื่องมือการประเมินที่หลากหลายและรูปแบบการประเมินไม่เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา ส่วนประเด็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่ามี 12 แนวทาง คือ ควรมีการอบรมชี้แจง สร้างความตระหนักในการประกัน

คุณภาพ การบริหารที่ให้อุคลากรมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนทั้งองค์กร ควรติดตามตรวจสอบการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA รวมถึงการใช้เครื่องมือประเมินที่หลากหลาย จัดงบประมาณและอุปกรณ์ที่จำเป็นและเหมาะสม ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม การพัฒนาผู้เรียน พัฒนาครูผู้สอนด้านเทคนิควิธีการสอนใหม่ ๆ ใช้เทคโนโลยีการจัดการสอน การวัดการประเมินที่หลากหลาย ควรมีการกำหนดการปฏิบัติงานเป็นโครงการคู่กันและทำการประเมินอย่างต่อเนื่อง ควรมีระบบฐานข้อมูลของโรงเรียนอย่างเป็นระบบ การจัดกิจกรรมต่างๆ ควรสอดคล้องกับตัวบ่งชี้และมาตรฐาน และไม่ควรมีกิจกรรมมากเกินไปเพื่อสะดวกการติดตาม ควรมีการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษา ควรมีการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายใน และคู่มือให้เหมาะสมกับองค์กรและบุคลากรมากขึ้น

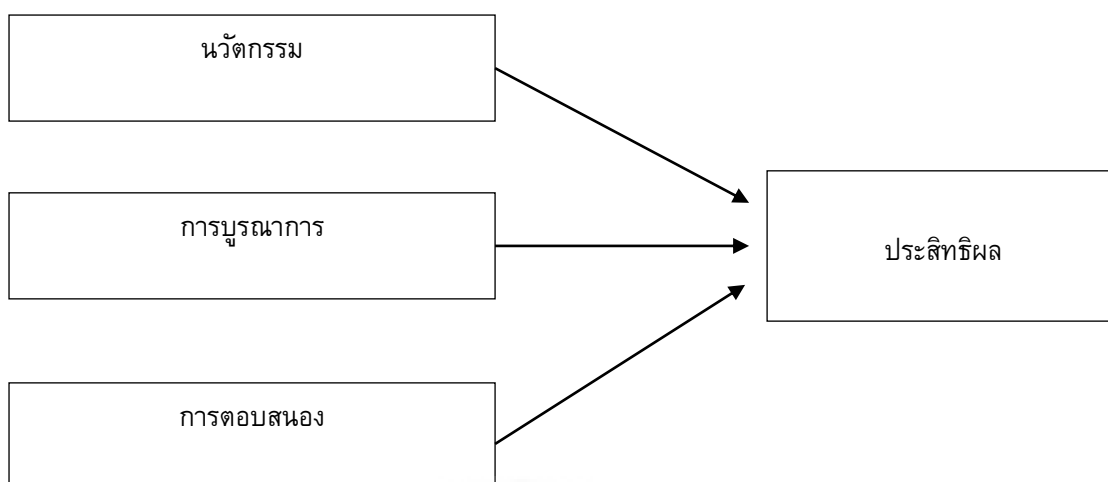
Peter Materu and Petra Righetti (2010) ได้ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในกลุ่มประเทศที่ตั้งอยู่ทางตอนใต้ของทะเลทรายซาฮาราในทวีปแอฟริกา โดยมุ่งศึกษาเพื่อกำหนดโครงสร้างระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาระดับชาติ ซึ่งจากปัญหาที่ประเทศต่างๆ เผชิญ คือ ข้อจำกัดสมรรถนะ เช่น การขาดกลไกการดำเนินงานที่เข้มแข็ง ซึ่งใช้วิธีการศึกษาจากข้อมูลในเว็บไซต์จำนวน 52 ประเทศ และเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เป็นกรณีศึกษา จำนวน 6 ประเทศ โดยคัดเลือกจากผลการดำเนินงานที่ดีทั้งหน่วยการศึกษาของรัฐและเอกชน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มประเทศแอฟริกามีการจัดตั้งหน่วยจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของภาคเอกชนมากขึ้น ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ (1) ขาดใบอนุญาตการจัดตั้งสถานศึกษาเอกชน (2) คุณภาพของบุคลากรสายวิชาการ (3) คุณภาพของหลักสูตร (4) ขาดสิ่งสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ เช่น ห้องแล็บทดลอง รวมถึงการเรียกร้องจากนายจ้างด้านคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้ภาครัฐยังต้องการให้สถานศึกษามีสมรรถนะการแข่งขันในระดับนานาชาติ ซึ่งจากปัญหาที่กล่าวถึงเป็นที่ยอมรับให้ภาครัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพยายามค้นหาระบบกลไกที่พัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยการประกันคุณภาพการศึกษาจะมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับศักยภาพความสามารถของบุคลากรเจ้าหน้าที่ระดับคณะและเจ้าหน้าที่ด้านบริหารระดับสถาบัน จากการวิเคราะห์สภาพปัญหา พบว่า ข้อเสนอแนะการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรหน่วยการประกันคุณภาพการศึกษามี 2 ส่วน คือ ความรู้ความเข้าใจในแนวคิดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และทักษะการนำไปปฏิบัติ ดังภาพประกอบ 12



ภาพประกอบ 12 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ที่มา : Peter Materu & Petra Righetti (2010)

Viola Yuk - Yue Wong (2012) ได้ศึกษานำเสนอแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาเพื่อค้นหาแนวทางการดำเนินงานสำหรับใช้เป็นเครื่องมือควบคุมคุณภาพในหน่วยงาน โดยกล่าวถึงแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยแนวคิดทางสังคมวิทยา โดยในบทความนี้ใช้กรณีศึกษาของศูนย์ภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยในประเทศจีน โดยประเด็นการควบคุมคุณภาพประกอบด้วย 4 ด้าน คือ (1) คุณภาพการสอน (2) คุณภาพการเรียนรู้ (3) คุณภาพเครื่องมือ (4) คุณภาพการปฏิสัมพันธ์ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพ ได้แก่ (1) ความเหมาะสมของเอกสาร (2) การกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องกับกลุ่ม (3) การมีส่วนร่วมของผู้สอน (4) การเข้าถึงแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ การควบคุมคุณภาพหรือการกำกับติดตามมีจุดประสงค์ค้นหาข้อบกพร่องและจุดบกพร่องกระบวนการทำงานและสร้างความมั่นใจคุณภาพ ซึ่งต้องใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพตามบริบทนิเวศวิทยา ในการจัดทำหลักสูตรที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายหรือสภาพบริบท ซึ่งประกอบด้วย (1) นวัตกรรม (2) การบูรณาการ (3) การตอบสนอง โดยทั้ง 3 ประเด็นมีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกันเพื่อส่งผ่านไปสู่ประสิทธิผล ดังภาพประกอบ 13



ภาพประกอบ 13 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ที่มา : Viola Yuk - Yue Wong (2012)

5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการกำกับติดตาม

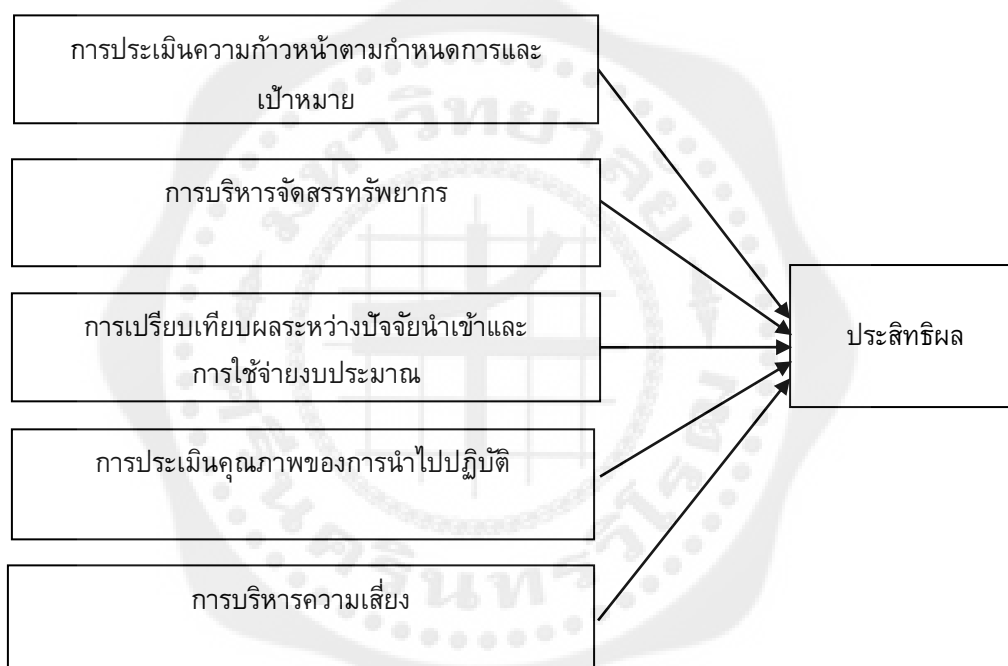
สุเทพ บุญเต็ม (2549) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการกำกับติดตามสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กำหนดวิธีการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ คือ 1) ระยะ การศึกษาสภาพปัจจุบันการกำกับติดตาม 2) พัฒนารูปแบบการกำกับติดตาม 3) นำเสนอรูปแบบ การกำกับติดตาม โดยผลการวิจัยสรุปว่า ในระยะที่ 1 ศึกษาจากเอกสาร ลักษณะรูปแบบการกำกับ ติดตามเป็นการกำกับติดตามโดยหน่วยงานนโยบายในลักษณะบนลงล่าง (top-down) มีหลักการ สำคัญ ประกอบด้วย หลักองค์รวม หลักการกระจายอำนาจ หลักเครือข่าย หลักบูรณาการ หลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่วนการศึกษาเชิงสำรวจ มีรูปแบบลักษณะบนลงล่าง (top-down) และองค์คณะบุคคลตามกฎหมายและการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลักษณะ ตัวแทน กระบวนการกำกับติดตาม ประกอบด้วย มีการจัดระบบ จัดทำแผน กำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเป้าหมายโดยเน้นการมีส่วนร่วม มีการพัฒนาเครื่องมือ กระบวนการและชุมชน ร่วมกำกับติดตาม มีการนำผลไปใช้ปรับปรุงพัฒนา และรายงานผล และจากรายกรณีศึกษา รูปแบบ การกำกับติดตาม เป็นแบบการกำกับติดตามภายในสถานศึกษา โดยคณะกรรมการสถานศึกษา ครูและบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย ส่วนหลักการ หลักองค์รวม หลักการมีส่วนร่วมและหลักการ บริหารโดยยึดโรงเรียนเป็นฐาน ส่วนผลในระยะที่ 2 จากการสัมภาษณ์เสนอว่าควรมีแนวทางการกำกับ ติดตามทั้งภายนอกและภายในสถานศึกษา โดยการกำกับติดตามจะต้องควบคู่ไปกับการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษา และการกำกับติดตามจากภายนอกสถานศึกษา ต้องเน้นแนวทางการใช้ มาตรฐานการศึกษาเป็นบ่งชี้ในการติดตาม ส่วนระยะที่ 3 สรุปรูปแบบได้การกำกับติดตาม

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 1) การกำกับติดตามเป็นกิจกรรมสำคัญของกระบวนการควบคุม การปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือความล้มเหลว 2) แนวทางการกำกับติดตามโดยหน่วยงานในลักษณะ บนลงสู่ล่าง (Top-down) 3) หลักการกำกับติดตาม คือ การมีส่วนร่วม 4) กระบวนการกำกับติดตาม มี 7 ขั้นตอน คือ กำหนดเป้าหมายและเกณฑ์ “กำหนดเป้าหมาย” จัดทำแผนกำกับติดตาม “พอใจ ร่วมทำแผน” จัดทำทีมงานกำกับติดตาม “มีแกนนำพร้อมทีมงาน” ลงมือปฏิบัติกำกับติดตามแผน “มุ่งมั่นปฏิบัติ” ตรวจสอบผลการกำกับติดตาม “จัดตรวจสอบงานต่อเนื่อง” รายงานผลกำกับติดตาม “สรุปเรื่องราวงาน” และทบทวนการกำกับติดตาม “ทบทวนสานต่อ”

วิทยา เกริกศุกุลวณิชย์ (2557) ได้วิจัยและนำเสนอองค์ประกอบของกระบวนการเชิง ระบบในการกำกับติดตามการดำเนินงานนโยบายของโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้กระบวนการวิจัย แบบผสมผสาน การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ การวิจัย โดยใช้กระบวนการสังเคราะห์จากทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการกำกับติดตาม การสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญ การสังเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัย การสำรวจเชิงปริมาณ โดยสรุปองค์ประกอบได้ 6 องค์ประกอบ คือ ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหาร การปฏิบัติตามบทบาทของโรงเรียน กระบวนการจัดการข้อมูล ความพร้อมของทีมงาน ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และหลักธรรมาภิบาล มีรายละเอียดดังนี้ 1. องค์ประกอบ ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหาร มี 10 องค์ประกอบ คือ (1) ผู้บริหารมีการกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้กำกับติดตาม 2) ผู้บริหารลงไปใกล้ชิด เพื่อกำกับติดตามงานของผู้ปฏิบัติงาน 3) ผู้บริหารโรงเรียนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการ กำกับติดตามการดำเนินงานนโยบาย 4) ผู้บริหารมีเจตคติต่อระบบการกำกับติดตามนโยบาย ในเชิงบวก 5) ผู้บริหารมีการกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบายของโรงเรียน 6) ผู้บริหารและ ครูมีความเชื่อมั่นไว้วางใจซึ่งกันและกันในการกำกับติดตาม 7) ผู้บริหารมีการส่งเสริมการ มีส่วนร่วมในการกำกับติดตาม 8) ผู้บริหารใช้วิธีจูงใจในการทำงานด้วยการกำกับติดตาม (9) ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกำกับติดตามที่โรงเรียนแต่งตั้งขึ้น 10) ผู้บริหารโรงเรียนมีความตระหนักในบทบาทการกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย 2. องค์ประกอบการปฏิบัติตามบทบาทของโรงเรียน ประกอบด้วย 11 องค์ประกอบ คือ 1) โรงเรียน มีการกำหนดให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนในการกำกับติดตาม 2) โรงเรียนมีการพัฒนาระบบการ กำกับติดตามอย่างมีประสิทธิภาพ 3) โรงเรียนมีการสร้างระบบการกำกับติดตาม 4) ผู้กำกับติดตาม และทีมงานมีการกำหนดประเด็นที่จะกำกับติดตามให้ชัดเจน 5) โรงเรียนมีการออกแบบวิธีการ ดำเนินงานกำกับติดตามนโยบายอย่างเหมาะสม 6) โรงเรียนมีการกำกับติดตามการดำเนินงานโดย ใช้มาตรฐาน 7) โรงเรียนมีแผนการกำกับติดตามชัดเจน เหมาะสมและเป็นไปได้ 8) การวางแผนเพื่อพัฒนาระบบการกำกับติดตามมีการกำหนดเป้าหมายการกำกับติดตามที่ปฏิบัติ ได้จริง 9) โรงเรียนมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการกำกับติดตาม 10) ผู้กำกับติดตาม และทีมงานมีการซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับ นโยบาย ภารกิจ กระบวนการ และการประเมินความ พร้อมก่อนที่จะไปกำกับติดตาม 11) โรงเรียนมีการกำหนดกรอบการกำกับติดตามการดำเนินงาน

ตามนโยบายที่เหมาะสม 3. องค์ประกอบ กระบวนการจัดการข้อมูล มี 8 องค์ประกอบ คือ 1) ข้อมูลที่จัดเก็บมาได้จากการกำกับติดตามการดำเนินงานเป็นข้อมูลที่บอกความก้าวหน้าของงานได้ 2) ลักษณะข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบายของโรงเรียนเป็นข้อเท็จจริงที่ผู้บริหารได้รับจากการกำกับติดตามหลายวิธี 3) โรงเรียนมีระบบบริหารข้อมูลการกำกับติดตามที่เหมาะสม 4) โรงเรียนมีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการการกำกับติดตาม 5) ผู้กำกับติดตามมีการสร้างความตระหนักแก่ผู้รับผิดชอบโครงการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามนโยบาย 6) ผู้บริหารมีการให้ข้อมูลย้อนกลับและคำแนะนำเพื่อแก้ไขปรับปรุงดำเนินงานที่เหมาะสม 7) โรงเรียนมีระบบบริหารข้อมูลการดำเนินงานโดยการลงพื้นที่ที่เป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน 8) โรงเรียนมีการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ 4. องค์ประกอบ ความพร้อมของทีมงาน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ 1) ครูมีความพึงพอใจในการทำงานการกำกับติดตาม 2) ครูมีความตระหนักในบทบาทการกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย 3) ครูมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการกำกับติดตามของโรงเรียน 4) ครูมีขวัญและกำลังใจในการทำงานด้านการกำกับติดตาม 5) ครูเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานการกำกับติดตาม 6) ครูทำงานตามเป้าหมายและมาตรฐานการกำกับติดตาม 7) โรงเรียนมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการกำกับติดตามอย่างเป็นระบบ 8) โรงเรียนมีการสรุปและประเมินผลการกำกับติดตาม 4. องค์ประกอบ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) โรงเรียนมีการใช้ระบบการบริหารจัดการด้วย ICT ในการกำกับติดตามอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ 2) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย 3) โรงเรียนมีการออกแบบโปรแกรมการกำกับติดตามที่เหมาะสม 4) โปรแกรมคอมพิวเตอร์มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย 5) โรงเรียนมีการกำกับติดตามโดยใช้โปรแกรมการบริหารจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศ 6) โรงเรียนได้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการกำกับติดตาม 6. องค์ประกอบหลักธรรมาภิบาล มี 4 องค์ประกอบ คือ 1) โรงเรียนยึดหลักการบริหารงานในการกำกับติดตาม 2) โรงเรียนยึดหลักการมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับติดตาม 3) โรงเรียนใช้หลักวิชาการและเหตุผลในการกำกับติดตาม (4) โรงเรียนมีการกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบายโดยอาศัยหลักความเป็นเอกภาพ โดยผลการวิจัย พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบของกระบวนการเป็นความสัมพันธ์ของพหุองค์ประกอบที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ส่วนเส้นทางอิทธิพลจากโมเดล พบว่า องค์ประกอบหลักธรรมาภิบาลได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากองค์ประกอบความเป็นมืออาชีพของผู้บริหาร รองลงมา คือ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร กระบวนการจัดการข้อมูล ความพร้อมของทีมงาน และการปฏิบัติตามบทบาทของโรงเรียน นอกจากนี้ผลการยืนยันกระบวนการมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และใช้ประโยชน์ได้จริง

Kevin Roy B Serrona (2014) ได้ศึกษาการพัฒนากรอบแนวคิดการกำกับและการประเมินผลส่วนงานการกำจัดขยะของประเทศฟิลิปปินส์ การใช้แนวคิดการกำกับและประเมินผลการดำเนินงานจะช่วยในเรื่อง (1) การประเมินความก้าวหน้าตามกำหนดการและเป้าหมาย (2) การบริหารจัดการระหว่างทรัพยากรและเงินทุน (3) การเปรียบเทียบผลระหว่างปัจจัยนำเข้าและการใช้จ่ายงบประมาณ และ(4) เพื่อการบริหารความเสี่ยง โดยการศึกษาจะสร้างเครื่องมือสำหรับกำกับและประเมินผลจากตารางเหตุผลสัมพันธ์ (logical framework) โดยมีตัวบ่งชี้กำกับที่สอดคล้องกับกรอบแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ การกำหนดกรอบการกำกับและประเมินอาศัยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การตรวจเยี่ยมสถานที่ส่วนงานการกำจัดขยะ โดยสรุปเกณฑ์ตัวบ่งชี้สำหรับกรอบแนวคิดการกำกับและประเมินผลต้องกำหนดครอบคลุมความต้องการของหน่วยงาน ดังภาพประกอบ 14



ภาพประกอบ 14 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ที่มา : Kevin Roy B Serrona (2014)

Santosh Mehrotra (2012) ได้ศึกษาแนวทางการสร้างความสามารถด้านการกำกับประเมินผล และการบริหารจัดการของประเทศในเอเชียใต้ โดยปัญหาในหลายๆ ประเทศที่ยังขาดระบบการประเมินที่สมบูรณ์ ซึ่งจากที่ผู้วิจัยได้ร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้กำหนดนโยบาย, NGOs, ผู้ประเมินระดับหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งจากการเก็บข้อมูลจากประเทศต่างๆ ในเอเชียใต้ โดยปัญหาที่พบ คือ (1) ขาดการกำกับในระบบฐานข้อมูลระบบการสารสนเทศเพื่อการ

จัดการ (MIS) (2) การขาดการติดตามผลจากการกำกับ และการประเมินผล โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบการสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) (3) คณะกรรมการการประเมินผลของรัฐ ขาดทักษะเกี่ยวข้องกับการประเมิน ดังภาพประกอบ 15



ภาพประกอบ 15 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ที่มา : Santosh Mehrotra (2012)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่ทำให้การประกันคุณภาพมี ประสิทธิภาพ ได้แก่

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นระบบการประเมินคุณภาพภายในซึ่งเป็นการประเมินและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาของ สถานศึกษาภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัด การติดตามตรวจสอบ คุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผน การพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้ง เสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

2. การกำกับติดตาม เป็นกระบวนการตรวจสอบดูแลดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่ กำหนดไว้ มีตัวบ่งชี้ความสำเร็จ มีการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน และกำหนดมาตรฐาน เกณฑ์ตัวบ่งชี้ และการประเมินผลควบคู่กับการกำกับติดตาม

3. การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม (program theory) ซึ่งประกอบด้วย 2 โมเดล คือ (1) โมเดล การกระทำ (action model) และ (2) โมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model) โดยมีองค์ประกอบที่ สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) ตัวแทรกแซง (intervention) (2) ตัวกำหนด (determinant) และ (3) ผลลัพธ์ (output) ซึ่งตัวกำหนดมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ มีทัศนคติที่ดีต้องการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน มีทักษะในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีความพร้อมในการกำกับ ติดตาม ได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของการดำเนินงาน ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทำงานกลมกลืนไปส่วนหนึ่งกับงานประจำ และมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยจะส่งผลให้การประกันคุณภาพ

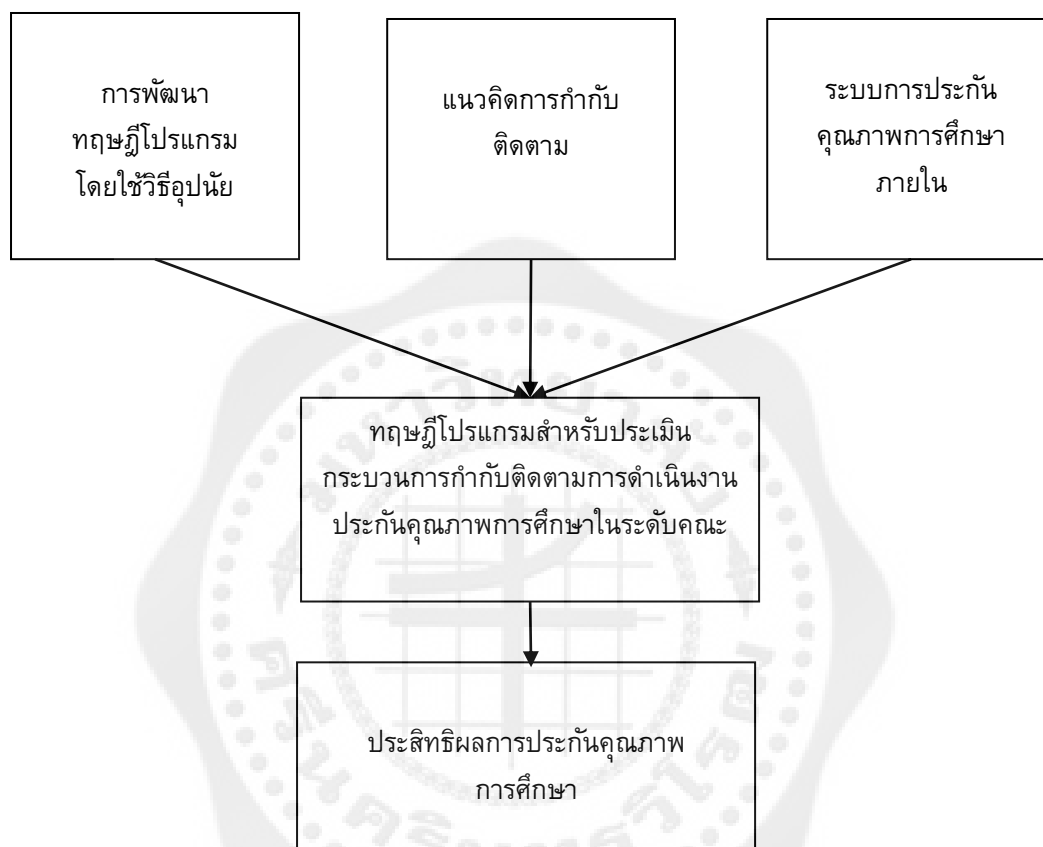
การศึกษาภายในเกิดประสิทธิผล ซึ่งประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตรวจสอบได้จากผลการประกันคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนด

ตาราง 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล	ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง (2553)	ไพศาล ศรีแปง (2550)	สำรวม คงสืบชาติ (2559)	เยาวทิศา (นามคุณ 2559)	จิรนนท์ อารีรอบ (2549)	สุพัตรา ทรัพย์เสถียร (2446)	อดุลย์ สุทธิรัมย์ (2555)	สุวิ ศุนาลัย (2555)	สกอ. (2558)	มัยดี แวดราแม (2555)	รวม
ตัวแทรกแซง											
1. การพัฒนาความรู้ และทักษะกับติดตาม	✓	✓		✓	✓	✓		✓			6
2. การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม			✓	✓	✓						3
3. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม		✓		✓		✓	✓	✓	✓		6
ตัวกำหนด											
1. การมีทักษะการกำกับติดตาม				✓	✓		✓				3
2. การมีความพร้อมในการกำกับติดตาม	✓					✓		✓			2
3. การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพการศึกษาสู่การทำงานปกติ				✓							1
4. การได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน				✓		✓			✓		3
5. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา								✓	✓	✓	3
ผลลัพธ์											
1. ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการผ่านเกณฑ์ตามเป้าหมายที่กำหนด	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		8
2. ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านความสำเร็จของผลการดำเนินงานตามระบบปกติ		✓			✓				✓	✓	4

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ ซึ่งผลจากการวิจัยจะได้สารสนเทศเกี่ยวกับแนวทางการกำกับติดตามผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในหน่วยงานระดับคณะ



ภาพประกอบ 16 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) เพื่อพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน 2) เพื่อประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การดำเนินงานวิจัยมี 2 ระยะ คือ 1) ระยะการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับการประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ 2) ระยะการประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ระยะที่ 1 : การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปัจจัยที่ทำให้การประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพ การกำกับติดตาม และการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นระบบการประเมินคุณภาพภายในซึ่งเป็นการประเมินและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัด การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

1.2 การกำกับติดตาม เป็นกระบวนการตรวจสอบดูแลดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ มีตัวบ่งชี้ความสำเร็จ มีการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน และกำหนดมาตรฐานเกณฑ์ตัวบ่งชี้ และการประเมินผลควบคู่กับการกำกับติดตาม

1.3 การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม (program theory) ซึ่งประกอบด้วย 2 โมเดล คือ (1) โมเดลการกระทำ (action model) และ (2) โมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model) โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) ตัวแทรกแซง (intervention) (2) ตัวกำหนด (determinant) และ (3) ผลลัพธ์ (output)

2. ผู้วิจัยร่างทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ

3. นำร่างทฤษฎีโปรแกรมกระบวนการกำกับติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นได้ของทฤษฎีโปรแกรมด้วยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวน 3 คน ประกอบด้วย

3.1 บุคคลผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกในสาขาวัดและประเมินผล
2. มีประสบการณ์การทำงานวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม

3.2 บุคคลผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีคุณสมบัติ ดังนี้

1. สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกในสาขาที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษา

2. มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ต่ำกว่า 3 ปี

ตาราง 3 ประเด็นการสัมภาษณ์

ประเด็นการสัมภาษณ์
1. กิจกรรมของตัวแทรกในกรอบทฤษฎีโปรแกรมส่งผลให้เกิดประสิทธิผลหรือไม่ อย่างไร
2. ตามกรอบของทฤษฎีโปรแกรมตัวแทรกแต่ละตัวเหมาะสมการเกิดตัวกำหนดตามที่ระบุไว้หรือไม่
3. กรอบทฤษฎีโปรแกรมมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริงหรือไม่ อย่างไร
4. ตามกรอบทฤษฎีโปรแกรมตัวกำหนดมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
5. ผลลัพธ์ในกรอบทฤษฎีโปรแกรมสะท้อนประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร
6. ตัวกำหนดในทฤษฎีโปรแกรมจะทำให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการหรือไม่ อย่างไร

4. ปรับปรุงทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ระยะที่ 2 การประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ

ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อตอบความมุ่งหมายการวิจัยข้อที่ 2 คือ การประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาผลการประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดเป็นกลุ่มอาจารย์และ

บุคลากรสายสนับสนุนในระดับคณะ จำนวน 3 คณะ ของสถาบันการศึกษากรณีศึกษา ประจำปี การศึกษา 2560 มีกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 137 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 คณะ ผู้วิจัยประสานงานกับ คณะเพื่อขอความอนุเคราะห์จัดเก็บแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2561 โดยอัตราการตอบของ แบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมายพบว่า อัตราการตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งไปมีจำนวนทั้ง 114 คน คิดเป็นร้อยละ 83.21

ตาราง 4 จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถามการวิจัย

หน่วยงาน	แบบสอบถามที่ส่ง (ฉบับ)	แบบสอบถามที่ ได้รับคืน (ฉบับ)	ร้อยละการตอบ แบบสอบถาม
คณะ A	60	44	73.33
คณะ B	29	29	100
คณะ C	48	41	85.42
รวมทั้งสิ้น	137	114	83.21

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการพัฒนาเครื่องมือ

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามประเมินกระบวนการกำกับติดตาม การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (Likert, 1932) กำหนดค่าน้ำหนักคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก/ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับมากที่สุด/
มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้นมากกว่า 80%
- 4 หมายถึง เห็นด้วย/ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก/
มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้น 61% - 80%
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง/ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง/
มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้น 41% - 60%
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย/ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับน้อย/
มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้น 20% - 40%
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับน้อยที่สุด/มี
การปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้นน้อยกว่า 20%

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร และการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดตัวแปรในทฤษฎีโปรแกรม กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปร และกรอบการวัดตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.2 สร้างโครงสร้างวิเคราะห์โครงสร้างตัวบ่งชี้ที่ต้องการวัด นิยามตัวบ่งชี้ และสร้างข้อคำถามตามโครงสร้างที่กำหนด

2.3 นำตารางวิเคราะห์เนื้อหาและพฤติกรรมตัวบ่งชี้และข้อคำถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาตามตัวแปร ความเหมาะสมของปริมาณข้อคำถาม ความชัดเจนของข้อคำถาม และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

ตาราง 5 การนิยามตัวบ่งชี้การประเมินกระบวนการกำกับกระบวนการกำกับติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ

ตัวบ่งชี้	นิยาม
1. การพัฒนาความรู้ ทักษะ การประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม	การรับรู้ของบุคลากรต่อผู้บริหารและหน่วยงานในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพ โดยการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพการศึกษา อาทิ การจัดกิจกรรมให้บุคลากรมีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศภายในหน่วยงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ การนำผลไปใช้ประโยชน์ เป็นต้น และความรู้กระบวนการกำกับติดตามตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ การประเมินผล การนำผลไปสู่การแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม	การรับรู้ของบุคลากรต่อผู้บริหารในการบริหารจัดการ โดยมีการวางแผน เตรียมการ และจัดสรรด้านทรัพยากรสำหรับใช้ในการดำเนินงาน อาทิ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เพื่อส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความต่อเนื่อง และเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	นิยาม
3. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	การรับรู้ของบุคลากรต่อผู้บริหารในการสร้างให้เกิดความร่วมมือกับผูปฏิบัติงานในการเข้ามามีบทบาทร่วมกันการดำเนินงานไปแนวทางเดียวกัน ร่วมตัดสินใจ และรับผิดชอบร่วมกัน ตั้งแต่กำหนดเป้าหมาย กำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จ แนวทางการประเมินผล และการนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงาน
4. มีทักษะการกำกับติดตาม	การรับรู้ของบุคลากรในความเข้าใจของบุคลากร เกี่ยวกับกระบวนการกำกับติดตาม ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย การจัดทำแผนกำกับติดตาม การปฏิบัติกำกับติดตาม การตรวจสอบผลการกำกับติดตาม และการรายงานผลกำกับติดตาม
5. มีความพร้อมในการกำกับติดตาม	ระดับความพร้อมของบุคลากรในการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
6. ยอมรับที่จะนำการประกันฯ ทำงานเป็นปกติ	ระดับการยอมรับของบุคลากรเกี่ยวกับการนำแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ มาบูรณาการกับกระบวนการดำเนินงานปกติของบุคลากร
7. การได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน	ระดับการรับรู้ของบุคลากรต่อการรับข้อมูลป้อนกลับจากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บุคลากรทราบว่าการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ มีจุดเด่น จุดที่ควรได้รับการพัฒนาส่วนไหนบ้าง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้
8. มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันฯ	ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
9. การมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการประกันคุณภาพ ระบบการประกันคุณภาพ รวมทั้งเกณฑ์และมาตรฐานการประกันคุณภาพของบุคลากร

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	นิยาม
10. ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ	การรับรู้ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานที่เกิดจากกระบวนการประกันคุณภาพจากการควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษา ที่เป็นไปตามเป้าหมายการประกันคุณภาพตามที่หน่วยงานได้กำหนด
11. ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบงานปกติ	ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานที่เกิดจากกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในคณะ ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยการดำเนินงานเป็นส่วนเดียวกันกับภาระงานปกติ

ตาราง 6 ตัวอย่างแบบสอบถาม

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การพัฒนาความรู้และทักษะการกำกับติดตาม					
ผู้บริหารกำหนดนโยบายให้หน่วยงานมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน					
ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการออกแบบวิธีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำกับติดตาม					
ผู้บริหารหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการกำกับติดตามแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน					

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามของตัวแปร จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีจำนวน 3 คน ประกอบด้วย

2.4.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกในสาขาวัดและประเมินผล

2. มีประสบการณ์การทำงานด้านวัดและประเมินผลมาไม่ต่ำกว่า 3 ปี

2.4.2 บุคคลผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมมี
คุณสมบัติ ดังนี้

1. สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกในสาขาวัดและประเมินผล
2. มีประสบการณ์การทํารายงานในเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม

2.4.3 บุคคลผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษามี
คุณสมบัติ ดังนี้

1. สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกในสาขาที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษา
2. มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่า 3 ปี

ซึ่งผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการวัดและประเมิน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่าดัชนี IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

2.5 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ นำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1984) มีค่า 0.97

ตาราง 7 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่น

ตัวบ่งชี้	จำนวนข้อ	ค่า IOC	ค่าความเชื่อมั่น
1. การพัฒนาความรู้ ทักษะการประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม	10	0.67-1.00	0.91
2. การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม	5	0.67-1.00	0.87
3. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	5	0.67-1.00	0.95
4. การมีทักษะการกำกับติดตาม	5	0.67-1.00	0.89
5. การมีความพร้อมในการกำกับติดตามงานประกันคุณภาพ	5	0.67-1.00	0.87
6. การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพมาบูรณาการกับการทำงานปกติ	5	0.67-1.00	0.89

ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	จำนวนข้อ	ค่า IOC	ค่าความ เชื่อมั่น
7. การได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน	5	0.67-1.00	0.85
8. การมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา	5	0.67-1.00	0.93
9. การมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา	5	0.67-1.00	0.88
10. ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการ ประกันคุณภาพ	5	0.67-1.00	0.92
11. ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการดำเนินงานตาม ระบบงานปกติ	5	0.67-1.00	0.94

ตาราง 8 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation)

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
การพัฒนาความรู้ ทักษะการประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม	
1. ผู้บริหารกำหนดนโยบายให้หน่วยงานมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจใน การกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	0.68
2. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการออกแบบวิธีการสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการกำกับติดตาม	0.86
3. ผู้บริหารหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการกำกับ ติดตามแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน	0.87
4. ผู้บริหารมีการติดตามผลการพัฒนาความรู้และทักษะการกำกับติดตาม ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	0.80
5. ผู้บริหารพยายามกระตุ้นบุคลากรให้มีการนำทักษะการกำกับติดตามมา ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	0.69

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
การพัฒนาความรู้ ทักษะการประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม	
6. ผู้บริหารส่งเสริมและให้ความสำคัญกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงาน	0.73
7. หน่วยงานมีการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำเป็นคู่มือ เอกสาร เพื่อเผยแพร่ให้ความรู้แก่บุคลากร	0.66
8. หน่วยงานมีการสร้างเสริมขวัญและกำลังใจบุคลากรจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพหรือการกำกับติดตาม	0.78
9. บุคลากรคิดว่าองค์ความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	0.67
10. บุคลากรนำองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ	0.77
การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม	
11. ผู้บริหารจัดสรรงบประมาณที่ใช้เพื่อการกำกับติดตามอย่างเพียงพอ	0.70
12. ผู้บริหารจัดให้มีการสำรวจความต้องการทรัพยากรที่ใช้เพื่อการกำกับติดตาม	0.75
13. ผู้บริหารนำปัญหาและข้อเสนอแนะมาวางแผนการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม	0.77
14. ผู้บริหารมีการกำหนดแนวปฏิบัติการใช้ทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตามของหน่วยงาน	0.80
15. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกมีส่วนในการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม	0.51
การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	
16. ผู้บริหารร่วมวางแผนการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	0.82
17. ผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายการติดตามผลการดำเนินงาน	0.89

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
18. ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและแนวทางการประเมินผลการกำกับติดตาม	0.92
19. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีร่วมกัน	0.81
20. ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรร่วมกันทำงานเป็นทีมโดยนำผลประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน	0.85
การมีทักษะการกำกับติดตาม	
21. บุคลากรสามารถกำหนดขั้นตอนการกำกับติดตามได้	0.75
22. บุคลากรสามารถประเมินผลการกำกับติดตามได้	0.78
23. บุคลากรสามารถกำกับติดตามตามแผนการดำเนินงานได้	0.62
24. บุคลากรสามารถให้ข้อเสนอแนะย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานได้	0.79
25. บุคลากรสามารถสื่อสารอธิบายให้บุคลากรเข้าใจแนวคิดการกำกับติดตามได้	0.71
การมีความพร้อมในการกำกับติดตามงานประกันคุณภาพ	
26. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจวิธีการกำกับติดตามงานประกันคุณภาพ	0.63
27. บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่การกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพให้สำเร็จ	0.75
28. บุคลากรเตรียมพร้อมที่จะรับมือในสถานการณ์ที่ต้องมีภาระงานอื่นๆ แทรกกับแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	0.70
29. บุคลากรจัดเตรียมงานด้านการกำกับติดตามประกันคุณภาพการศึกษาไว้ล่วงหน้า	0.80
30. บุคลากรบริหารจัดการเวลาไว้สำหรับการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ	0.64
การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพมาบูรณาการกับการทำงานปกติ	
31. บุคลากรเห็นว่าการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติ	0.80
32. บุคลากรเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาไม่สร้างภาระแก่ผู้ปฏิบัติงาน	0.78

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพมาบูรณาการกับการทำงานปกติ	
33. บุคลากรใช้หลักการทำงานกับติดตามกับงานประจำที่ทำอยู่	0.75
34. ในทุก ๆ ครั้งเมื่อทำงาน บุคลากรจะใช้การทำงานกับติดตามเป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนากระบวนการคุณภาพเสมอ	0.61
35. บุคลากรนำหลักการทำงานกับติดตามมาใช้กับงานประจำจนเป็นกระบวนการทำงานที่เื้อต้ององค์กรของท่าน	0.77
การได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน	
36. การได้รับข้อมูลป้อนกลับช่วยให้บุคลากรพัฒนางานได้ดี	0.56
37. บุคลากรรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับ	0.74
38. บุคลากรได้รับข้อมูลป้อนกลับที่สะท้อนกับสภาพความเป็นจริง	0.67
39. บุคลากรนำข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานโดยทันที	0.66
40. การได้ข้อมูลป้อนกลับทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสำเร็จตามเวลาที่กำหนด	0.71
การมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	
41. บุคลากรมีส่วนร่วมประชุมวางแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ	0.76
42. บุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดวิสัยทัศน์นโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา	0.76
43. บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	0.82
44. บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการและแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	0.86
45. บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงาน	0.83

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
การมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	
46. บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ	0.74
47. บุคลากรมีความเข้าใจแนวคิดสำคัญของแต่ละมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ	0.79
48. การจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพภายในมากขึ้น	0.71
49. บุคลากรสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพไปบูรณาการกับงานปกติ	0.59
50. บุคลากรมีความเข้าใจแนวคิดสำคัญของระบบการประกันคุณภาพ ตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษา	0.79
ประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ	
51. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะ ส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายแผนงานที่หน่วยงานกำหนด	0.74
52. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะมีส่วนช่วยให้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสูงขึ้น	0.81
53. การประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยให้การผลิตบัณฑิตของคณะมีคุณภาพ	0.81
54. การประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยให้ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น	0.88
55. การประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะให้ดีขึ้น	0.75

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ
ประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบงานปกติ	
56. การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	0.86
57. การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยแก้ปัญหาการดำเนินงานตั้งแต่การเริ่มต้นจนสิ้นสุดอย่างเป็นระบบ	0.80
58. การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยพัฒนาระบบการเรียนการสอนของครู/อาจารย์	0.82
59. การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้บุคลากรได้รับการพัฒนาที่เหมาะสม	0.88
60. การประกันคุณภาพช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้ปกครอง ชุมชน มีความเชื่อมั่นต่อคณะมากขึ้น	0.82

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จาก บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ให้ผู้ประสานงานในระดับคณะเพื่อเสนอต่อผู้บริหารคณะ เพื่อขอความอนุเคราะห์ดำเนินการเก็บข้อมูล

3.2 นำแบบสอบถามชี้แจงแก่ผู้ประสานงานให้เข้าใจในขั้นตอนดำเนินการเก็บแบบสอบถามและรวบรวมส่งให้แก่ผู้วิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร และการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

4.2 ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) พัฒนาทฤษฎีโปรแกรมกระบวนการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ (2) การประเมินการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนได้แก่ ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม และตอนที่ 2 ผลการประเมินตัวบ่งชี้ตามทฤษฎี โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ

ผู้วิจัยได้พัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่ทำให้การประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพ การกำกับติดตาม และการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นระบบการประเมินคุณภาพภายในซึ่งเป็นการประเมินและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาของสถานศึกษาภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัด การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

2. การกำกับติดตาม เป็นกระบวนการตรวจสอบดูแลดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ มีตัวบ่งชี้ความสำเร็จ มีการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน และกำหนดมาตรฐานเกณฑ์ตัวบ่งชี้ และการประเมินผลควบคู่กับการกำกับติดตาม

3. การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม (program theory) โดยศึกษาแนวคิดการพัฒนาแบบอุปนัย ซึ่งทฤษฎีโปรแกรมประกอบด้วย 2 โมเดล คือ (1) โมเดลการกระทำ (action model) และ (2) โมเดลการเปลี่ยนแปลง (change model)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ร่างทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 โมเดลการกระทำ

โมเดลการกระทำ เป็นองค์ประกอบของทฤษฎีโปรแกรมที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย วางแผน การจัดสรรทรัพยากรสำหรับกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับคณะ โดยโมเดลการกระทำตามทฤษฎีโปรแกรม ประกอบด้วย ตัวแทรกแซง การนำไปใช้ในองค์กร ผู้ดำเนินการ องค์กรที่เกี่ยวข้อง บริบท และ กลุ่มเป้าหมาย

ตัวแทรกแซง เป็นกิจกรรมของกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาที่หน่วยงานระดับคณะ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรม 4 กิจกรรม ได้แก่ การพัฒนาความรู้และทักษะกำกับติดตาม การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

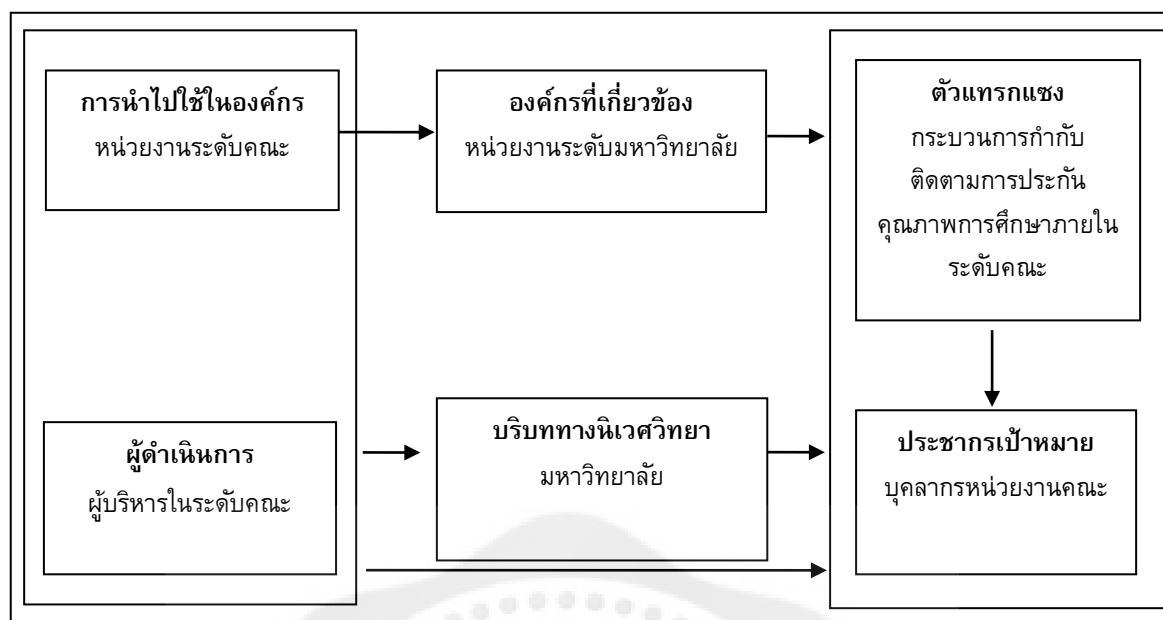
การนำไปใช้ในองค์กร การนำกิจกรรมของกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในหน่วยงานระดับคณะ ซึ่งการดำเนินงานให้เกิดผลประสิทธิผลที่กำหนด ต้องมีกระบวนการกำกับติดตามให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

ผู้ดำเนินการ ผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญในการวางแผนนโยบายและขับเคลื่อนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ได้แก่ การพัฒนาความรู้และทักษะกำกับติดตาม การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

องค์กรที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการกำกับติดตามในหน่วยงานระดับคณะต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานระดับสถาบัน

บริบท เป็นหน่วยงานระดับคณะของสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย เป็นบุคลากรในระดับคณะที่มีส่วนรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเป้าหมายของการประเมินจะเน้นที่ประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านการผ่านเกณฑ์ตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด 2) ด้านความสำเร็จของผลการดำเนินงานตามระบบปกติ



ภาพประกอบ 17 ร่างโมเดลทฤษฎีการกระทำ

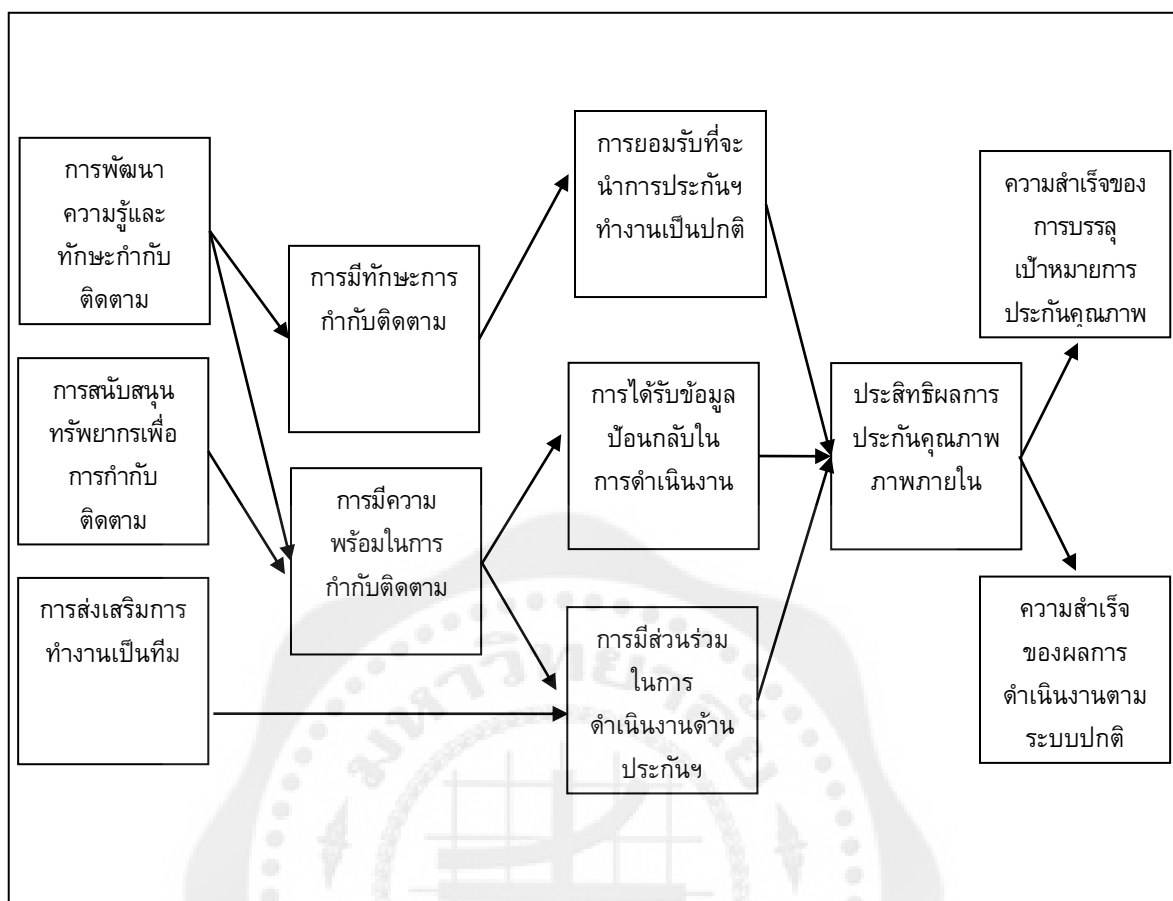
1.2 โมเดลการเปลี่ยนแปลง

โมเดลการเปลี่ยนแปลงผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่ (1.2.1) การสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (1.2.2) การสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1.2.1 ข้อมูลจากการสังเคราะห์จากเอกสาร

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จก้านการประกันคุณภาพการศึกษา จากงานวิจัย 10 เรื่อง สรุปว่า (1) ตัวแปรทางมี 3 ตัว ได้แก่ การพัฒนาความรู้และทักษะกำกับติดตาม การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (2) ตัวกำหนดมี 5 ตัว ได้แก่ การมีทักษะการกำกับติดตาม การมีความพร้อมในการกำกับติดตาม การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพบูรณาการกับงานปกติ การได้รับข้อมูลป้อนกลับการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา (3) ผลลัพธ์มี 2 ตัว ได้แก่ ความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ ความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบงานปกติ

ผลจากการสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยสังเคราะห์เพื่อนำมาสร้างเป็นโมเดลการเปลี่ยนแปลง ทำให้ได้กรอบทฤษฎีโปรแกรม ดังภาพประกอบ 18



ภาพประกอบ 18 ร่างโมเดลทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง

1.2.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้นำกรอบทฤษฎีโปรแกรมที่ได้จากการวิเคราะห์จากเอกสารและงานวิจัยนำไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ โดยมีร่างความสัมพันธ์ของโมเดลการเปลี่ยนแปลงดังนี้

ตัวแทรกแซง เป็นกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในไปสู่การปฏิบัติ เป็นกิจกรรมที่จะช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานในระดับคณะไปสู่เป้าหมายความสำเร็จของหน่วยงาน

ตัวแทรกแซงที่กำหนดมาข้างต้น เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งที่จะมีส่วนขับเคลื่อนให้เกิดการกำกับติดตาม ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ การส่งเสริมการทำงานเป็น ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมกับบุคลากร นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องให้กำลังใจ

(การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1 วันที่ 27 มีนาคม 2561)

ประเด็นตามโมเดลมีความเหมาะสมที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลการทำประกันคุณภาพการศึกษา การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเป็นหัวใจหลักที่บุคลากรมีความรักสามัคคี และช่วยกันทำงานจนผลตามเป้าหมาย แต่ควรเพิ่มการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรจะมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อไปใช้ในงาน

(การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2 วันที่ 29 มีนาคม 2561)

ปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพ คือ การสร้างความรู้ทุกระดับตั้งแต่ระดับรองคณบดี อาจารย์ และส่วนสนับสนุน (teaching support)

(การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3 วันที่ 29 มีนาคม 2561)

ความสำคัญอยู่ที่ภาวะผู้นำ ถ้าผู้บริหารนำในทุกเรื่อง เช่น การให้ความรู้ความเข้าใจ การสนับสนุนทรัพยากร การกำกับติดตาม จะทำให้ทุกคนเกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และขับเคลื่อนประกันคุณภาพไปสู่เป้าหมาย

(การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3 วันที่ 29 มีนาคม 2561)

ตัวกำหนด เป็นกลไกที่ขับเคลื่อนให้ตัวแทรกแซงส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การมีทักษะการกำกับติดตาม การมีความพร้อมในการกำกับติดตาม การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพการศึกษาสู่การทำงานปกติ การได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ถ้ามีการให้ความรู้แล้วบุคลากรจะเกิดการยอมรับการทำประกันคุณภาพการศึกษา และหากบุคลากรขาดทักษะการกำกับติดตามจะไม่สามารถขับเคลื่อนงานประกันคุณภาพของคณะไปได้

(การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3 วันที่ 29 มีนาคม 2561)

ผลลัพธ์ คือ เป้าหมายของการประเมินการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ คือ 1) ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ 2) ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของดำเนินงานตามระบบงานปกติ

ปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพเกิดจาก ผู้บริหารไม่เพียงแต่กำหนดนโยบายเท่านั้น แต่ต้องเป็นนำที่ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง และต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจประกันคุณภาพทุกระดับ ตั้งแต่รองคณบดี อาจารย์ และสายสนับสนุน (teaching support) มีการใช้ระบบบริหารสารสนเทศเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้รับผิดชอบหลัก เพื่อให้ผู้รับผิดชอบมีขวัญและกำลังใจ จะส่งผลให้สามารถไปดูแล

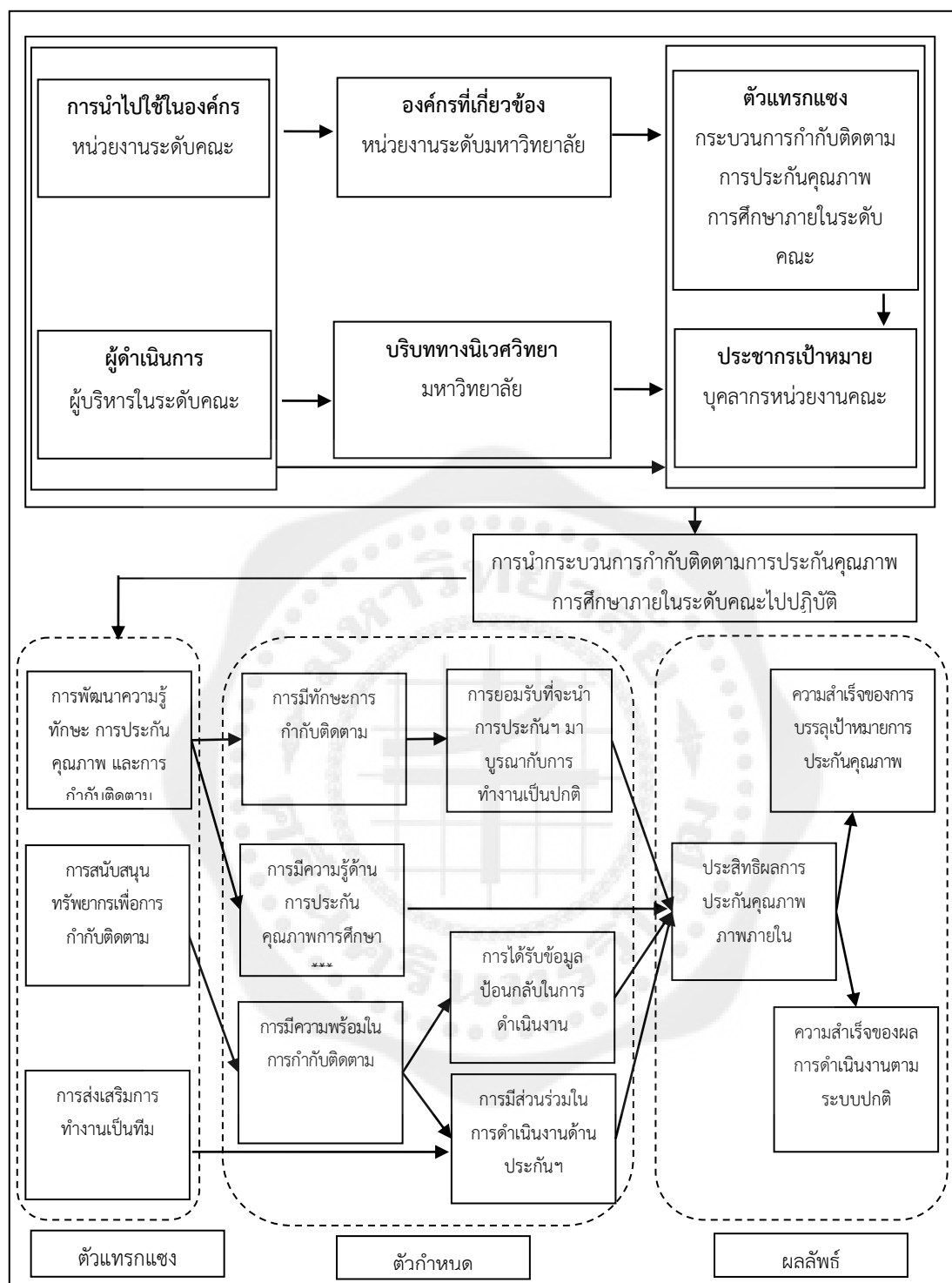
บุคลากรที่ไม่ใช่ผู้รับผิดชอบหลักได้ ปัจจัยสุดท้าย คือ KM หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีความคิดและวิธีการทำงานใหม่ๆ

(การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3 วันที่ 29 มีนาคม 2561)

หลังจากที่ผู้วิจัยนำเสนอร่างทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะที่พัฒนาขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ โดยวิธีการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอความเห็นสอดคล้องกันทั้ง 3 คน ควรเพิ่ม “ตัวแทรกแซง จำนวน 1 ตัว คือ การแลกเปลี่ยนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตัวกำหนด จำนวน 1 ตัว คือ การมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ดังตาราง 9 และภาพประกอบ 19

ตาราง 9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ

องค์ประกอบ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1. ตัวแทรกแซง ประกอบด้วย - การพัฒนาความรู้และทักษะกำกับติดตาม - การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม - การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	ควรเพิ่มตัวแทรกแซง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
2. ตัวกำหนด ประกอบด้วย - การมีทักษะการกำกับติดตาม - การมีความพร้อมในการกำกับติดตาม - การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพบูรณาการกับงานปกติ - การได้รับข้อมูลป้อนกลับการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	-
3. ผลลัพธ์ ประกอบด้วย - ความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ - ความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบงานปกติ	-



*** ตัวแทรกแซงและตัวกำหนดที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะเพิ่มเติม

ภาพประกอบ 19 โมเดลทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตาม
การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ

โมเดลการเปลี่ยนแปลงของทฤษฎีโปรแกรม สำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ประกอบด้วย สมมติฐานถ้า...แล้ว (if...then) ดังภาพประกอบ 21

1. ถ้ามีการพัฒนาความรู้และทักษะการกำกับติดตาม จะทำให้นักกลายยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพมาบูรณาการกับการทำงานปกติ ส่งผลให้การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ และเป้าหมายผลของการดำเนินงานตามระบบปกติ

2. ถ้ามีการพัฒนาความรู้และทักษะการกำกับติดตาม จะทำให้ผู้รับผิดชอบมีความพร้อมในการกำกับติดตาม ทำให้นักกลายได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน ส่งผลให้การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ และเป้าหมายผลของการดำเนินงานตามระบบปกติ

3. ถ้ามีการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม จะทำให้ผู้รับผิดชอบมีความพร้อมในการกำกับติดตาม ทำให้นักกลายเกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ และเป้าหมายผลของการดำเนินงานตามระบบปกติ

4. ถ้ามีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ทำให้นักกลายเกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ และเป้าหมายผลของการดำเนินงานตามระบบปกติ

5. ถ้ามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้นักกลายมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ และเป้าหมายผลของการดำเนินงานตามระบบปกติ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ

ผลการประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะทฤษฎีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 11 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ (1) การพัฒนาความรู้ ทักษะ การประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม (2) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (4) การมีทักษะการกำกับติดตาม (5) การมีความพร้อมในการกำกับติดตาม (6) การยอมรับที่จะนำการประกันฯ ทำงานเป็นปกติ (7) การได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน (8) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (9) การมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพ (10) ความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ (11) ความสำเร็จของผลการดำเนินงานตามระบบปกติ

ผู้วิจัยนำเสนอผลประเมินกระบวนการกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะตามตัวบ่งชี้ในแต่ละด้าน ได้ตารางที่ 10 - 22

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ การประกันคุณภาพ และการกำกับติดตามรายชื่อ

การพัฒนาความรู้ ทักษะ การประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม	Mean	SD	การแปลผล
1. ผู้บริหารกำหนดนโยบายให้หน่วยงานมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	3.90	0.72	มาก
2. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการออกแบบวิธีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำกับติดตาม	3.79	0.84	มาก
3. ผู้บริหารหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการกำกับติดตามแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน	3.76	0.90	มาก
4. ผู้บริหารมีการติดตามผลการพัฒนาความรู้และทักษะการกำกับติดตามของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	3.71	0.95	มาก
5. ผู้บริหารพยายามกระตุ้นบุคลากรให้มีการนำทักษะการกำกับติดตามมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.84	0.83	มาก
6. ผู้บริหารส่งเสริมและให้ความสำคัญกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงาน	3.65	0.81	มาก
7. หน่วยงานมีการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและจัดทำเป็นคู่มือ เอกสาร เพื่อเผยแพร่ให้ความรู้แก่บุคลากร	3.66	0.81	มาก
8. หน่วยงานมีการสร้างเสริมขวัญและกำลังใจบุคลากรจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพหรือการกำกับติดตาม	3.66	0.78	มาก
9. บุคลากรคิดว่าองค์ความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.76	0.76	มาก
10. บุคลากรนำองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ	3.68	0.76	มาก
รวม	3.74	0.82	มาก

จากตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ การประกันคุณภาพ และการกำกับติดตามรายชื่อ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$, $SD = 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 1) ผู้บริหารกำหนดนโยบายให้หน่วยงานมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.90$, $SD = 0.72$) รองลงมา ได้แก่ 5) ผู้บริหารพยายามกระตุ้นบุคลากรให้มีการนำทักษะการกำกับติดตามมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.83$) 2) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการออกแบบวิธีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำกับติดตาม ($\bar{x} = 3.79$, $SD = 0.84$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตามรายชื่อ

การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม	Mean	SD	การแปลผล
1. ผู้บริหารจัดการงบประมาณที่ใช้เพื่อการกำกับติดตามอย่างเพียงพอ	3.73	0.84	มาก
2. ผู้บริหารจัดให้มีการสำรวจความต้องการทรัพยากรที่ใช้เพื่อการกำกับติดตาม	3.64	0.88	มาก
3. ผู้บริหารนำปัญหาและข้อเสนอแนะมาวางแผนการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม	3.78	0.81	มาก
4. ผู้บริหารมีการกำหนดแนวปฏิบัติการใช้ทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตามของหน่วยงาน	3.76	0.88	มาก
5. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกมีส่วนในการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม	3.74	0.95	มาก
รวม	3.73	0.87	มาก

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการสนับสนุนเพื่อการกำกับติดตาม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, $SD = 0.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 3) ผู้บริหารนำปัญหาและข้อเสนอแนะมาวางแผนการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม ($\bar{x} = 3.78$, $SD = 0.81$) รองลงมา ได้แก่ 4) ผู้บริหารมีการกำหนดแนวปฏิบัติการใช้ทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตามของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.76$, $SD = 0.88$) 5) ผู้บริหารเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกมีส่วนในการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม ($\bar{x} = 3.74$, $SD = 0.95$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมรายข้อ

การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	Mean	SD	การแปลผล
1. ผู้บริหารร่วมวางแผนการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.94	0.84	มาก
2. ผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายการติดตามผลการดำเนินงาน	3.85	0.90	มาก
3. ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและแนวทางการประเมินผลการทำงาน	3.93	0.91	มาก
4. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีร่วมกัน	3.92	0.88	มาก
5. ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรร่วมกันทำงานเป็นทีมโดยนำผลประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน	3.88	0.87	มาก
รวม	3.91	0.88	มาก

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมรายข้อ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, $SD = 0.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 1) ผู้บริหารร่วมวางแผนการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 0.84$) รองลงมา ได้แก่ 3) ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและแนวทางการประเมินผลการทำงาน ($\bar{x} = 3.93$, $SD = 0.91$) 4) ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีร่วมกัน ($\bar{x} = 3.92$, $SD = 0.88$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทักษะในการกำกับติดตามรายข้อ

การมีทักษะในการกำกับติดตาม	Mean	SD	การแปลผล
1. บุคลากรสามารถกำหนดขั้นตอนการกำกับติดตามได้	3.57	0.85	มาก
2. บุคลากรสามารถประเมินผลการกำกับติดตามได้	3.84	0.85	มาก
3. บุคลากรสามารถกำกับติดตามตามแผนการดำเนินงานได้	3.80	0.90	มาก
4. บุคลากรสามารถให้ข้อเสนอแนะย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานได้	3.62	0.96	มาก
5. บุคลากรสามารถสื่อสารอธิบายให้บุคลากรเข้าใจแนวทางการกำกับติดตามได้	3.62	0.93	มาก
รวม	3.69	0.90	มาก

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทักษะในการกำกับติดตามรายชื่อ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, $SD = 0.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า รายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 2) บุคลากรสามารถประเมินผลการกำกับติดตามได้ ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.85$) รองลงมา ได้แก่ 3) บุคลากรสามารถกำกับติดตามตามแผนการดำเนินงานได้ ($\bar{x} = 3.80$, $SD = 0.90$) 4) บุคลากรสามารถให้ข้อเสนอแนะย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ และ 5) บุคลากรสามารถสื่อสารอธิบายให้บุคลากรเข้าใจแนวคิดการกำกับติดตามได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 3.62$, $SD = 0.96, 0.93$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพร้อมในการกำกับติดตามรายชื่อ

การมีความพร้อมในการกำกับติดตาม	Mean	SD	การแปลผล
1. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจวิธีการกำกับติดตามงานประกันคุณภาพ	3.56	0.98	มาก
2. บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่การกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพให้สำเร็จ	3.33	1.15	มาก
3. บุคลากรเตรียมพร้อมที่จะรับมือในสถานการณ์ที่ต้องมีภาระงานอื่นๆ แทรกกับแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.57	0.90	มาก
4. บุคลากรจัดเตรียมงานด้านการกำกับติดตามประกันคุณภาพการศึกษาไว้ล่วงหน้า	3.70	0.70	มาก
5. บุคลากรบริหารจัดการเวลาไว้สำหรับการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ	3.67	0.72	มาก
รวม	3.57	0.91	มาก

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพร้อมในการกำกับติดตามรายชื่อ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$, $SD = 0.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า รายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 4) บุคลากรจัดเตรียมงานด้านการกำกับติดตามประกันคุณภาพการศึกษาไว้ล่วงหน้า ($\bar{x} = 3.70$, $SD = 0.70$) รองลงมา ได้แก่ 5) บุคลากรบริหารจัดการเวลาไว้สำหรับการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ ($\bar{x} = 3.67$, $SD = 0.72$) 3) ท่านเตรียมพร้อมที่จะรับมือในสถานการณ์ที่ต้องมีภาระงานอื่นๆ แทรกกับแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{x} = 3.57$, $SD = 0.90$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพ
ทำงานเป็นปกติรายข้อ

การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพฯ มาบูรณาการสู่การทำงาน เป็นปกติ	Mean	SD	การแปล ผล
1. บุคลากรเห็นว่าการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติ	3.78	0.72	มาก
2. บุคลากรเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาไม่สร้างภาระแก่ ผู้ปฏิบัติงาน	3.81	0.77	มาก
3. บุคลากรใช้หลักการกำกับติดตามกับงานประจำที่ทำอยู่	3.79	0.84	มาก
4. ในทุก ๆ ครั้งที่บุคลากรทำงาน มักจะใช้การกำกับติดตามเป็น กระบวนการหนึ่งของการพัฒนากระบวนการคุณภาพเสมอ	3.77	0.81	มาก
5. บุคลากรนำหลักการกำกับติดตามมาใช้กับงานประจำจนเป็นกระบวนการ ทำงานที่เื้อต่อองค์กรของท่าน	3.73	0.76	มาก
รวม	3.77	0.78	มาก

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพฯ มาบูรณาการสู่การทำงานเป็นปกติ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, $SD = 0.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 2) บุคลากรเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาไม่สร้างภาระแก่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.81$, $SD = 0.77$) รองลงมา ได้แก่ 3) บุคลากรใช้หลักการกำกับติดตามกับงานประจำที่ทำอยู่ ($\bar{x} = 3.79$, $SD = 0.84$) 1) บุคลากรเห็นว่าการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติ ($\bar{x} = 3.78$, $SD = 0.72$) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงานรายข้อ

การได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน	Mean	SD	การแปล ผล
1. การได้รับข้อมูลป้อนกลับช่วยให้บุคลากรพัฒนางานได้ดี	3.62	0.87	มาก
2. บุคลากรรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับ	3.48	0.88	มาก
3. บุคลากรได้รับข้อมูลป้อนกลับที่สะท้อนกับสภาพความเป็นจริง	3.47	0.86	มาก
4. บุคลากรนำข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานโดยทันที	3.53	0.88	มาก
5. การได้ข้อมูลป้อนกลับทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสำเร็จตามเวลาที่ กำหนด	3.50	0.84	มาก
รวม	3.52	0.86	มาก

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงานรายข้อ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$, $SD = 0.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 1) การได้รับข้อมูลป้อนกลับช่วยให้บุคลากรพัฒนางานได้ดี มี ($\bar{x} = 3.62$, $SD = 0.87$) รองลงมา ได้แก่ 4) บุคลากรนำข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานโดยทันที ($\bar{x} = 3.53$, $SD = 0.88$) 5) การได้ข้อมูลป้อนกลับทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสำเร็จตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันที่ ($\bar{x} = 3.50$, $SD = 0.84$)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รายข้อ

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	Mean	SD	การแปลผล
1. บุคลากรมีส่วนร่วมประชุมวางแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ	3.63	0.83	มาก
2. บุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดวิสัยทัศน์นโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา	3.61	0.92	มาก
3. บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.50	0.89	มาก
4. บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการและแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.67	0.85	มาก
5. บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงาน	3.69	0.83	มาก
รวม	3.62	0.86	มาก

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รายข้อ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, $SD = 0.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.69$, $SD = 0.83$) รองลงมาได้แก่ 4) บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการและแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{x} = 3.67$, $SD = 0.85$) 1) บุคลากรมีส่วนร่วมประชุมวางแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ($\bar{x} = 3.63$, $SD = 0.83$)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการมีความรู้ในด้านด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษารายข้อ

	Mean	SD	การแปล ผล
การมีความรู้ในด้านด้านการประกันคุณภาพการศึกษา			
1. บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ	3.50	0.88	มาก
2. บุคลากรมีความเข้าใจแนวคิดสำคัญของแต่ละมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ	3.52	0.83	มาก
3. การจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพภายในมากขึ้น	3.60	0.92	มาก
4. บุคลากรสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพไปบูรณาการกับงานปกติ	3.57	0.86	มาก
5. บุคลากรมีความเข้าใจแนวคิดสำคัญของระบบการประกันคุณภาพ ตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษา	3.54	0.94	มาก
รวม	3.55	0.88	มาก

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการมีความรู้ในด้านด้านการประกันคุณภาพการศึกษารายข้อ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, $SD = 0.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 3) การจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพภายในมากขึ้น ($\bar{x} = 3.60$, $SD = 0.92$) รองลงมาได้แก่ 4) บุคลากรสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพไปบูรณาการกับงานปกติ ($\bar{x} = 3.57$, $SD = 0.88$) 5) บุคลากรมีความเข้าใจแนวคิดสำคัญของระบบการประกันคุณภาพ ตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษา ($\bar{x} = 3.54$, $SD = 0.94$)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ
ภายใน ด้านความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพรายข้อ

ประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการ บรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ	Mean	SD	การแปล ผล
1. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะ ส่งผลให้บรรลุตาม เป้าหมายแผนงานที่หน่วยงานกำหนด	3.69	0.84	มาก
2. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะมีส่วนช่วยให้ผลการ ประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสูงขึ้น	3.70	0.81	มาก
3. การประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยให้การผลิตบัณฑิตของคณะมี คุณภาพ	3.64	0.97	มาก
4. การประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยให้ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ เพิ่มขึ้น	3.68	0.91	มาก
5. การประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ของคณะให้ดีขึ้น	3.70	0.95	มาก
รวม	3.68	0.90	มาก

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพรายข้อ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$, $SD = 0.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 2) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะมีส่วนช่วยให้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสูงขึ้น และการประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะให้ดีขึ้น ($\bar{x} = 3.70$, $SD = 0.81$) รองลงมา ได้แก่ 1) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะ ส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายแผนงานที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{x} = 3.69$, $SD = 0.84$) 4) การประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยให้ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น ($\bar{x} = 3.68$, $SD = 0.91$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน
ด้านความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบงานปกติรายข้อ

ประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามระบบงานปกติ	Mean	SD	การแปล ผล
1. การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.66	0.87	มาก
2. การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยแก้ปัญหาการดำเนินงานตั้งแต่การเริ่มต้นจนสิ้นสุดอย่างเป็นระบบ	3.55	0.95	มาก
3. การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยพัฒนาระบบการเรียนการสอนของครู/อาจารย์	3.59	1.04	มาก
4. การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้บุคลากรได้รับการพัฒนาที่เหมาะสม	3.62	1.01	มาก
5. การประกันคุณภาพช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้ปกครอง ชุมชน มีความเชื่อมั่นต่อคณะมากขึ้น	3.57	1.00	มาก
รวม	3.60	0.97	มาก

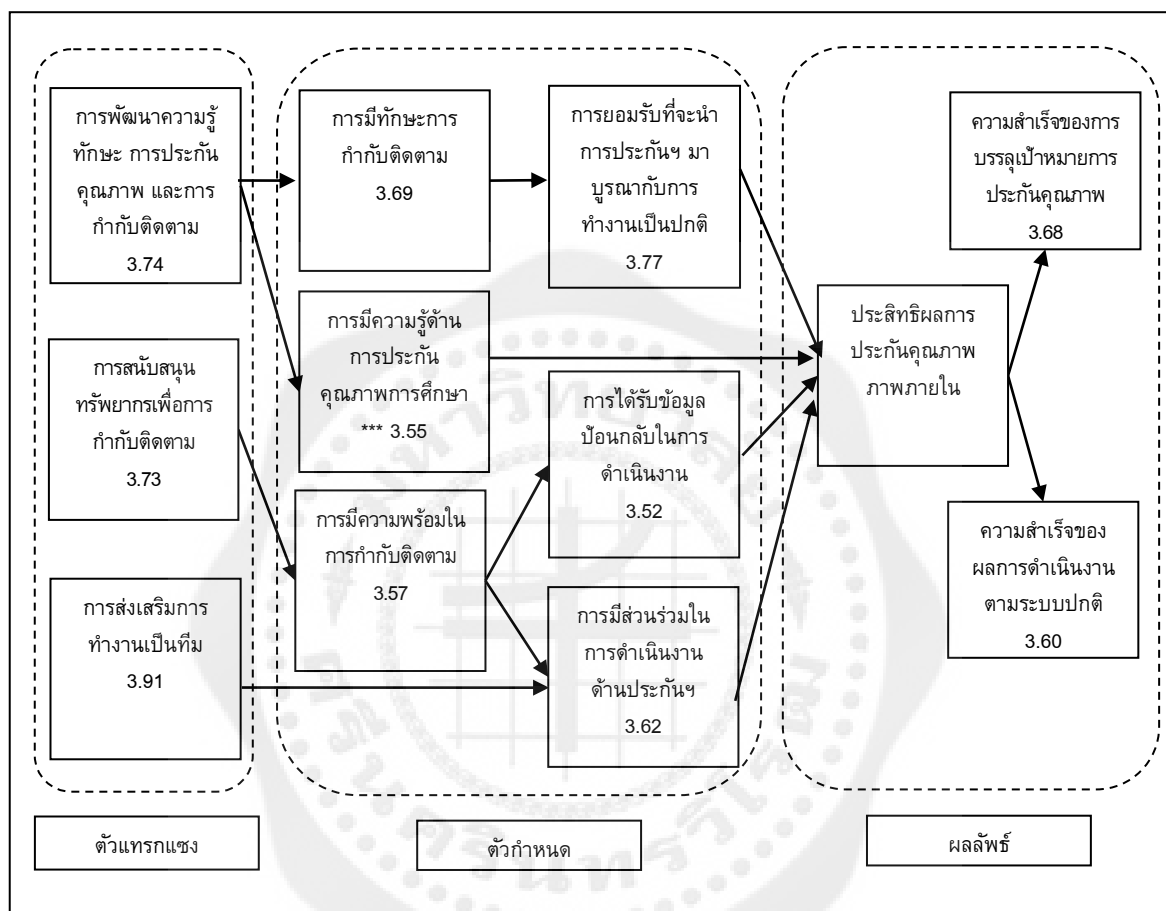
ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบงานปกติรายข้อ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$, $SD = 0.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 1) การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.66$, $SD = 0.87$) รองลงมา ได้แก่ 4) การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้บุคลากรได้รับการพัฒนาที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.62$, $SD = 1.01$) 3) การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยพัฒนาระบบการเรียนการสอนของครู/อาจารย์ ($\bar{x} = 3.59$, $SD = 1.04$)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินการกำกับติดตามกระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ

ตัวบ่งชี้การกำกับติดตามกระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ	Mean	SD	การแปลผล
1. การพัฒนาความรู้ ทักษะ การประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม	3.74	0.82	มาก
2. การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม	3.73	0.87	มาก
3. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	3.91	0.88	มาก
4. การมีทักษะการกำกับติดตาม	3.69	0.90	มาก
5. การมีความพร้อมในการกำกับติดตาม	3.57	0.91	มาก
6. การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพมาบูรณาการทำงานเป็นปกติ	3.77	0.78	มาก
7. การได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน	3.52	0.86	มาก
8. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ	3.62	0.86	มาก
9. การมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.55	0.88	มาก
10. ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ	3.68	0.90	มาก
11. ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของผลการดำเนินงานตามระบบปกติ	3.60	0.97	มาก
รวม	3.68	0.88	มาก

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยภาพรวมการประเมินการกำกับติดตามกระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะตามตัวบ่งชี้ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$, $SD = 0.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 3) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ($\bar{x} = 3.91$, $SD = 0.88$) รองลงมาได้แก่ 7) การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพมาบูรณาการทำงานเป็นปกติ ($\bar{x} = 3.77$, $SD = 0.78$) 1) การพัฒนาความรู้ ทักษะ การประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม ($\bar{x} = 3.74$, $SD = 0.82$) และ 2) การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม ($\bar{x} = 3.73$, $SD = 0.87$)

ผลการประเมินการกำกับติดตามกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ โดยเกณฑ์การประเมินไว้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด พบว่าภาพรวมผลการประเมินอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายตัวบ่งชี้มีผลการประเมิน ดังภาพประกอบ 20



ภาพประกอบ 20 ผลการประเมินการกำกับติดตามกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะตามตัวบ่งชี้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ 2) เพื่อประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ วิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ 1) การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรม ซึ่งมี 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมโดยวิธีอุปนัย โดยการใช้วิธีวิเคราะห์จากเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จากนั้นได้ร่างโมเดลทฤษฎีโปรแกรมสำหรับการประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ โดยประกอบด้วยโมเดลการกระทำ และโมเดลการเปลี่ยนแปลง ระยะที่ 2 การนำร่างทฤษฎีโปรแกรมให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน 2) การประเมินการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีค่าดัชนี IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่า 0.97 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยเป็นอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนในระดับคณะ จำนวน 114 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

1. ทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ (1) ตัวแทรกแซงมี 3 ตัว ได้แก่ การพัฒนาความรู้ ทักษะ การประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (2) ตัวกำหนดมี 5 ตัว ได้แก่ การมีทักษะการกำกับติดตาม การมีความพร้อมในการกำกับติดตาม การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพบูรณาการกับงานปกติ การได้รับข้อมูลป้อนกลับการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา (3) ผลลัพธ์มี 2 ตัว ได้แก่ ความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ ความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบงานปกติ

2. ผลการประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาประเด็นตามตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รองลงมา ได้แก่ การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพมาบูรณาการการทำงานเป็นปกติ การพัฒนาความรู้ ทักษะ การประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม และการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ นำเสนอดังนี้

1. การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ โดยวิธีอุปนัยตามแนวคิด Funnell และ Roger (2011) จากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัย เช่น สุพัตรา ทรัพย์เสถียร (2546), ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง (2553), อดุลย์ สุชีรัมย์ (2555) ทำให้ได้ทฤษฎีโปรแกรมที่ประกอบด้วย (1) ตัวแทรกแซง จำนวน 3 ตัว ได้แก่ การพัฒนาความรู้และทักษะกำกับติดตามการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพการศึกษา (2) ตัวกำหนด จำนวน 6 ตัว ได้แก่ การมีทักษะการกำกับติดตาม การมีความพร้อมในการกำกับติดตาม การยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพบูรณาการกับงานปกติ การได้รับข้อมูลป้อนกลับการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และ (3) ผลลัพธ์ 2 ตัว ได้แก่ ความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ และความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบงานปกติ ทฤษฎีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมกับบริบทให้มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากการตรวจสอบความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมเห็นได้ว่าขั้นตอนการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมนี้มีความรัดกุม ทำให้ทฤษฎีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน และได้สารสนเทศให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สุภาพร โภคาพานิชย์ (2559) ที่ศึกษาการพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการนโยบายการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษตามกรอบ CEFR ไปปฏิบัติในสถานศึกษาด้วยแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน ซึ่งช่วยให้ได้รับสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการ นอกจากจะได้ทราบถึงผลความสำเร็จหรือความล้มเหลวการดำเนินโครงการแล้ว ยังจะทราบถึงกลไกสาเหตุของความสำเร็จหรือล้มเหลวการดำเนินงาน ซึ่งการรู้ถึงปัจจัยจะทำให้นักประเมินได้ข้อมูลสารสนเทศกว้างเพียงพอที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงโครงการได้ยิ่งขึ้น (Chen, 2005 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2559)

นอกจากนี้การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ มีจุดเน้นที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยอื่นๆ กล่าวคือ งานวิจัยการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือผลการดำเนินงาน เช่น เปศล บวรศักดิ์ถาวร (2552) สุรวี สุนาลัย (2552) แต่งานวิจัยนี้จะเน้นไปที่ค้นหาวิธีการกำกับติดตามกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในระดับคณะ ซึ่งทำให้ได้ข้อค้นพบที่แตกต่างออกไป นั่นคือ สารสนเทศสำหรับการปรับปรุงกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

2. ผลการประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ โดยภาพรวมพบว่า ตัวบ่งชี้การได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าตัวบ่งชี้อื่น หากจะทำให้เกิดประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา ควรสนับสนุนให้มีการสะท้อนข้อมูลป้อนกลับแก่บุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558) กล่าวว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจะเกิดประโยชน์ จึงควรมีแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ โดยนำผลดำเนินการมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ตัวบ่งชี้การมีความรู้ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อพิจารณาจากตัวบ่งชี้ย้อนกลับไปสู่ตัวแทรกแซงการพัฒนาความรู้ ทักษะ การประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม ที่พบว่า ข้อคำถามข้อ 2 คือ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ และบุคลากรมีความเข้าใจแนวคิดของแต่ละมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวทิวา นามคุณ (2559), มัธติ แวดราแม (2556) ที่พบว่า ปัญหาของการประกันคุณภาพภายในส่วนใหญ่มาจากบุคลากร/สถานศึกษาขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในด้านแนวคิด กระบวนการคุณภาพ มาตรฐานการประกันคุณภาพ มีผลให้การขับเคลื่อนระบบและกลไกการประกันไม่บรรลุประสิทธิผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการประเมิน พบว่า ตัวบ่งชี้การได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงานอยู่ในระดับไม่สูงนัก ดังนั้น หากให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนด ผู้บริหารควรมีการวางแผนนโยบายให้หัวหน้างานมีกระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงานแก่บุคลากร ทั้งนี้ บุคลากรจะได้เห็นจุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงาน
2. ผู้รับผิดชอบเมื่อนำผลประเมินไปใช้ควรพิจารณาคำถามย่อยในการนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน ควรจะเป็นการประเมินเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ไม่ใช่ประเมินเพื่อให้เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
3. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการใช้ทฤษฎีโปรแกรมดังกล่าวมาติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานในแต่ละปี และมีการเก็บข้อมูลเป็นระยะเพื่อให้เกิดการประเมินผลสู่การพัฒนาหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับครั้งนี้ใช้วิธีอุปนัย โดยการออกแบบทฤษฎีโปรแกรมจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากมีการนำไปใช้ในวงกว้างควรมีการนำแนวคิดการพัฒนาด้วยวิธีนัยร่วมด้วย นั่นคือ การตรวจสอบความตรงเชิงทฤษฎีโดยใช้โมเดลเชิงโครงสร้าง



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2555). วิกฤตคุณภาพการศึกษาไทย. [เว็บบล็อก] สืบค้นจาก <http://www.kriengsak.com/node/1170>
- กรวิกา ฉินนานนท์. (2556). การพัฒนาแบบตรวจสอบรายการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานสำหรับประเมินหลักสูตรสถานศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติยา สีอ่อน. (2547). โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน สำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรนนท์ อารีรอบ. (2549). แนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิชา ชันชัยภูมิ และ อัญชลี มนูญเลิศกิจ. (2553). "TQM คืออะไร" สารสังเขปออนไลน์. [เว็บบล็อก] สืบค้นจาก สืบค้น จาก http://pirun.ku.ac.th/~fedupns/eport_samplechanicha/whatisTQM.doc
- ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์ (2558). วัฒนธรรมคุณภาพ : สร้างคน สร้างชาติ ใน วัฒนธรรมคุณภาพ : สร้างคน สร้างชาติ. หน้า 14-17 กรุงเทพฯ: สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา
- ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง. (2553). รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาการอุดมศึกษา กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนียา บริพิศ. (2552). การกำกับติดตามและการประเมินผล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ปาริชาติ เทวพิทักษ์. (2557). การพัฒนาระบบประเมินการเรียนการสอนภาคปฏิบัติทางการพยาบาลตามแนวคิดการประเมินที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐาน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการวิจัยและประเมินทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรศักดิ์ อุปไมยอริชัย (2557). พื้นฐานการจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เปศล บวรศักดิ์ถาวร. (2552). การประเมินผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการการประเมิน. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ปิยพงษ์ คล้ายคลึง. (2556). การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินความสำเร็จการนำนโยบาย
ปฏิรูปการศึกษาไปปฏิบัติในสถานศึกษาโดยใช้วิธีอุปนัยและนिरนัย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร
ดุษฎีบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปิยพงษ์ คล้ายคลึง. (2552). แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา :
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัยของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระมหาสุทัศน์ ดิสสรวาทิ. (2555). แนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. [เว็บบล็อก] สืบค้นจาก
<http://www.mcuaad.mcu.ac.th/ac/currIncharge/upload/write/3d5101fd34.pdf>
- พนิดา บุญเกิด. (2548). การศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา
ไปปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและสถิติ
ทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพสันต์ ศรีแปง. (2550). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามความคิดเห็นของ
บุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการอุดมศึกษา กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มยุรี เสือคำราม. (2558). การพัฒนารูปแบบการประเมินศักยภาพนักวิจัย โดยใช้แนวคิดการประเมิน
ที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐานเชิงบูรณาการ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาการวิจัย วัดผล
และสถิติทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มอัติ แวดราแม. (2546). การวิเคราะห์หมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนและการปฏิบัติการประเมินคุณภาพ
การศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยการศึกษา กรุงเทพฯ: คณะครุ
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวทิศา นามคุณ. (2559, กรกฎาคม-กันยายน). การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการประกัน
คุณภาพการศึกษาภายใน [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.
10(3), 55-67
- รัตนะ บัวสนธ์. (2550). ทิศทางและอาณาบริเวณการประเมิน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกัน
คุณภาพ. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์
- วันทยา วงศ์ศิลปะภิรมย์; และคนอื่นๆ. (2545). การประกันคุณภาพ การศึกษาชุดฝึกอบรมผู้บริหาร
: ประมวลสาระ. กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา

- วิทยา เหล่มตระกูล. (2546). การพัฒนาวิธีการประเมินความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมครูตามแนวคิดการประเมินที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐาน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิจัยการศึกษา กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระยุทธ ชาทะกาญจน์. (2556). เทคนิคการบริหาร สำหรับนักบริหารการศึกษามีอาชีพ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (2542). มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์; และคนอื่นๆ. (2553). การประเมินสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศ : แนวทางสำหรับประเทศไทย. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2544). การออกแบบการดำเนินงาน และการประเมินผลโครงการ. วารสารวิธีวิทยาการวิจัย. 12(1): 49-62
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2554). คู่มือการประเมินภายนอก รอบสาม (2555-2558). กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ท พลัส
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน. (2556). การประกันคุณภาพการศึกษา. [เว็บไซต์] สืบค้นจาก <http://www.royin.go.th>
- สุรวี ชุนาลัย. (2555). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุโขทัยธรรมาราช. (2555). หน่วยที่ 10 การประกันคุณภาพการศึกษา. [เว็บไซต์] สืบค้นจาก http://edu.stou.ac.th/EDU/UploadedFile/23723_10.pdf
- สุนันทา แก้วสุข. (2553). รูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านการประเมินในระดับ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัย วัดผล และสถิติทางการศึกษา กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัตรา ทรัพย์เสถียร. (2546). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาระดับพื้นฐาน : การประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยการศึกษา กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาพร โภคาพานิชย์. (2559). การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการนำนโยบายการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษตามกรอบ CEFR ไปปฏิบัติในสถานศึกษาด้วยแนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการการประเมิน กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุวิมล ว่องวาณิช. (2559). *วิธีวิทยาการวิจัยทางการศึกษา: จุดประกายความคิดใหม่*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดไอคอนพรินต์ติ้ง.
- อำพล ทิมसार. (2538). *เทคนิคการติดตามและประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: สำนักประเมินผล สำนักงานประมาณ
- อุทุมพร จามรมาน (2541). *วิธีการทำประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : พันนี้พับบลิชชิ่ง
- Chen, H. T. (2005). *Practical Program Evaluation: Assessing and Improving Planning, Implementation, and Effectiveness*. London; Sage Publications.
- Serrona, K. R. B (2014). (Kevin Roy B Serrona¹) Developing a monitoring and evaluation framework to integrate and formalize the informal waste and recycling sector: The case of the Philippine National Framework Plan. : Sage Publication
- Mehrotra, S. (2012). *Monitoring, evaluation and performance management in South Asia: The challenge of building capacity*: Sage Publication
- Peter Materu & Petra Righetti (2010). *Quality Assurance in Sub-Saharan Africa*, 5(1)
- Wong, V. Y (2012). *An alternative view of quality assurance and enhancement*: Sage Publication

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่สัมภาษณ์

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1. อาจารย์ ดร.อมรา วิสูตรานุกูล

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและแผนงาน สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อาจารย์ ดร.ธนีนาฏ ณ สุนทร

ตำแหน่ง คณบดีวิทยาลัยปรัชญาและการศึกษา มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน

1. อาจารย์ ดร.ปิยพงษ์ คล้ายคลึง

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. อาจารย์ ดร.ดารุวรรณ ศรีแก้ว

ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ สถาบันภาษาอังกฤษ สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

2. อาจารย์ ดร.สรียา โชติธรรม

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

3. อาจารย์ ดร.พนิดา ศกุนตนาค

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก ข

เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาทฤษฎีโปรแกรมสำหรับประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงาน
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ



คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ซึ่งการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ไม่ส่งผลกระทบต่อ ใด ๆ ต่อตัวท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นความลับ โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาวิจัย เท่านั้น

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณทุกท่าน

นายชานนท์ พรหมเสื่อ

นิสิตปริญญาโท สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หน้าข้อความหรือกรอกข้อมูลในช่องว่างที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. ประเภทบุคลากร

☐ 1) อาจารย์

☐ 2) บุคลากรสายสนับสนุน

3. บทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

☐ 1) หัวหน้าประกันคุณภาพ

☐ 2) ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ

การศึกษา

☐ 3) กรรมการประกันคุณภาพ ☐ 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....ปี

5. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐ 1) ปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาโท

☐ 2) ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินการดำเนินงานกำกับติดตาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดยที่

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างมาก/ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับมากที่สุด/
มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้นมากกว่า 80% |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วย/ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก/
มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้น 61% - 80% |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง/ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง/
มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้น 41% - 60% |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย/ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับน้อย/
มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้น 20% - 40% |
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับน้อยที่สุด/
มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้นน้อยกว่า 20% |

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
	การพัฒนาความรู้ ทักษะการประกันคุณภาพ และการกำกับติดตาม					
1.	ผู้บริหารกำหนดนโยบายให้หน่วยงานมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน					
2.	ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการออกแบบวิธีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำกับติดตาม					
3.	ผู้บริหารหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการกำกับติดตามแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน					
4.	ผู้บริหารมีการติดตามผลการพัฒนาความรู้และทักษะการกำกับติดตามของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง					
5.	ผู้บริหารพยายามกระตุ้นบุคลากรให้มีการนำทักษะการกำกับติดตามมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
6.	ผู้บริหารส่งเสริมและให้ความสำคัญกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงาน					
7.	หน่วยงานมีการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและจัดทำเป็นคู่มือ เอกสาร เพื่อเผยแพร่ให้ความรู้แก่บุคลากร					
8.	หน่วยงานมีการสร้างเสริมขวัญและกำลังใจบุคลากรจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพหรือการกำกับติดตาม					
9.	ท่านคิดว่าองค์ความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
10.	ท่านนำองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ					
	การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม					
11.	ผู้บริหารจัดสรรงบประมาณที่ใช้เพื่อการกำกับติดตามอย่างเพียงพอ					
12.	ผู้บริหารจัดให้มีการสำรวจความต้องการทรัพยากรที่ใช้เพื่อการกำกับติดตาม					
13.	ผู้บริหารนำปัญหาและข้อเสนอแนะมาวางแผนการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม					
14.	ผู้บริหารมีการกำหนดแนวปฏิบัติการใช้ทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตามของหน่วยงาน					
15.	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกมีส่วนร่วมในการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการกำกับติดตาม					
	การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
16.	ผู้บริหารร่วมวางแผนการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
17.	ผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายการติดตามผลการดำเนินงาน					
18.	ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและแนวทางการประเมินผลการทำงาน					
19.	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีร่วมกัน					
20.	ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรร่วมกันทำงานเป็นทีมโดยนำผลประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน					
บุคลากรของหน่วยงานมีทักษะการกำกับติดตาม						
21.	ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนการกำกับติดตามได้					
22.	ท่านสามารถประเมินผลการกำกับติดตามได้					
23.	ท่านสามารถกำกับติดตามตามแผนการดำเนินงานได้					
24.	ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานได้					
25.	ท่านสามารถสื่อสารอธิบายให้บุคลากรเข้าใจแนวคิดการกำกับติดตามได้					
บุคลากรของหน่วยงานมีความพร้อมในการกำกับติดตามงานประกันคุณภาพ						
26.	ท่านมีความรู้ความเข้าใจวิธีการกำกับติดตามงานประกันคุณภาพ					
27.	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่การกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพให้สำเร็จ					
28.	ท่านเตรียมพร้อมที่จะรับมือในสถานการณ์ที่ต้องมีภาระงานอื่นๆ แทรกกับแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
29.	ท่านจัดเตรียมงานด้านการกำกับติดตามประกันคุณภาพการศึกษาไว้ล่วงหน้า					
30.	ท่านบริหารจัดการเวลาไว้สำหรับการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ					
บุคลากรของหน่วยงานยอมรับที่จะนำการประกันคุณภาพมาบูรณาการกับการทำงานปกติ						
31.	ท่านเห็นว่าการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติ					
32.	ท่านเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาไม่สร้างภาระแก่ผู้ปฏิบัติงาน					
33.	ท่านใช้หลักการกำกับติดตามกับงานประจำที่ทำอยู่					
34.	ในทุกๆ ครั้งเมื่อท่านทำงาน ท่านจะใช้การกำกับติดตามเป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนากระบวนการคุณภาพเสมอ					
35.	ท่านนำหลักการกำกับติดตามมาใช้กับงานประจำจนเป็นกระบวนการทำงานที่เื้อต้องของกรของท่าน					
บุคลากรของหน่วยงานได้รับข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงาน						
36.	การได้รับข้อมูลป้อนกลับช่วยให้ท่านพัฒนางานได้ดี					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
37.	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับ					
38.	ท่านได้รับข้อมูลป้อนกลับที่สะท้อนกับสภาพความเป็นจริง					
39.	ท่านนำข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานโดยทันที					
40.	การได้ข้อมูลป้อนกลับทำให้การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จตามเวลาที่กำหนด					
บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา						
41.	ท่านมีส่วนร่วมประชุมวางแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ					
42.	ท่านมีส่วนร่วมกำหนดวิสัยทัศน์นโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
43.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
44.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการและแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
45.	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงาน					
บุคลากรมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา						
46.	ท่านมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ					
47.	ท่านมีความเข้าใจแนวคิดสำคัญของแต่ละมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ					
48.	การจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ทำให้ท่านเกิดความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพภายในมากขึ้น					
49.	ท่านสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพไปบูรณาการกับงานปกติ					
50.	ท่านมีความเข้าใจแนวคิดสำคัญของระบบการประกันคุณภาพ ตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษา					
ประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการประกันคุณภาพ						
51.	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะ ส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายแผนงานที่หน่วยงานกำหนด					
52.	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในคณะมีส่วนช่วยให้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสูงขึ้น					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
53	การประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยให้การผลิตบัณฑิตของคณะมีคุณภาพ					
54	การประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยให้ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น					
55	การประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนช่วยพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะให้ดีขึ้น					
	ประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบงานปกติ					
56	การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
57	การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยแก้ปัญหาการดำเนินงานตั้งแต่การเริ่มต้นจนสิ้นสุดอย่างเป็นระบบ					
58	การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยพัฒนาระบบการเรียนการสอนของครู/อาจารย์					
59	การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้บุคลากรได้รับการพัฒนาที่เหมาะสม					
60	การประกันคุณภาพช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้ปกครอง ชุมชน มีความเชื่อมั่นต่อคณะมากขึ้น					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	ชานนท์ พรหมเสื่อ
วัน เดือน ปี	เกิด 21 มิถุนายน 2528
สถานที่เกิด	4/214 ถนนประดิพัทธ์ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1/126 ถนนสายไหม แขวงสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการการศึกษาปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	งานประกันคุณภาพการศึกษาและ ก.พ.ร. สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาตอนต้น - ตอนปลาย จาก โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย
พ.ศ. 2546	ศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการแนะแนว จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2561	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการการประเมิน จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ