

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา

สิงหาคม 2560

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา

สิงหาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก



บทคัดย่อ
ของ
สุรชาติย์ เตียววานิชย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา

สิงหาคม 2560

สุชาติพิทย์ เตียววานิชย์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
ภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. (การ
บริหารและการจัดการการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ยงศรี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.กาญจนา ภัทราวิวัฒน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน
ประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก 5 ปัจจัย ได้แก่ ทักษะที่ดี
ต่อการประกันคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ กระบวนการ
ทำงานประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และความรู้
ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย บุคลากร
ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ประธานหลักสูตร หัวหน้าแผนก 2) กลุ่ม
อาจารย์ประจำ และ 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 295
คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การ
ถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการคัดเลือกแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว ร่วมกันอธิบายความสำเร็จในการดำเนินงาน
ประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้ร้อยละ 17.9 โดยปัจจัยที่มี
ผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออกมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ($\beta = 0.345$) รองลงมาคือปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ($\beta = 0.265$) ปัจจัยด้านทักษะที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ($\beta = 0.248$) ปัจจัยด้านกระบวนการ
ทำงานประกันคุณภาพ ($\beta = 0.247$) และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกัน
คุณภาพ ($\beta = -0.112$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

FACTORS AFFECTING SUCCESS IN INTERNAL QUALITY ASSURANCE AT
RAJAMAGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY, TAWAN-OK



AN ABSTRACT
BY
SUTHATIP DEAWVANICH

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Education Degree in Education Administration and Management
At Srinakharinwirot University
August 2017.

Suthatip Deawvanich. (2017). *Factors Affecting Success in Internal Quality Assurance at Rajamagala University of Technology, Tawan - OK*. Master's thesis, M.Ed. (Education Administration and Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assistant Professor Dr.Chatupol Yongsorn, Assistant Professor Dr.Kanchana Patrawiwat.

The purposes of this research were to study factors affecting the success of internal quality assurance at Rajamagala University of Technology Tawan - OK in the following five aspects: 1) Good attitudes about quality assurance; 2) Leadership factors of management in quality assurance; 3) Quality assurance process; 4) The involvement of quality assurance personnel and the 5) knowledge and understanding of quality assurance. The sample of this study were two hundred and ninety five staff at Rajamagala University of Technology, Tawan - OK used stratified random sampling, questionnaires and a cognitive test. The statistically analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression in stepwise Selection.

The findings of the study indicated that: all of the independent variables together explained the factors affecting success in terms of internal quality assurance at Rajamangala University of Technology, Tawan - OK. When considering in each factor it was found that the 1) leadership factors of management in quality assurance ($\beta = 0.345$); 2) The involvement of quality assurance staff ($\beta = 0.265$) 3) Good attitude about quality assurance ($\beta = 0.248$); 4) Quality assurance process ($\beta = 0.247$); and 5) the knowledge and understanding of quality assurance ($\beta = -0.112$) are the factors affecting success in internal quality assurance at Rajamagala University of Technology, Tawan - OK, that had significant relationships in terms of success in internal quality assurance at a level of .05.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ให้แนวคิด ข้อเสนอแนะ อีกทั้งสละเวลาเพื่อตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิจัยตั้งแต่ เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จตุพล ยงศรี อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์หลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ภัทราวีวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ร่วม ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. ประภาศรี พรหมประกาย และอาจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ โปณะทอง กรรมการสอบปากเปล่า ที่ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พลเทพ พูนพล อาจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธิญา พรหมสมบูรณ์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบ คุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาการอุดมศึกษา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา และพี่ๆ เพื่อนๆ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้ทั้งหมดซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยใน ด้านต่างๆ และเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ขอขอบผู้บริหารคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่ กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับ บิดา มารดา และครอบครัว ที่ได้ อบรมสั่งสอนและสนับสนุนในการศึกษา และเป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี คุณค่าของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และบุคคลที่เคารพรักทุกท่าน

สุธาทิพย์ เตียววานิชย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายการวิจัย	5
ความสำคัญของงานวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานของการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
การประกันคุณภาพการศึกษา	9
องค์ประกอบมาตรฐานและดัชนีประกันคุณภาพการศึกษา	17
ปัจจัยที่ส่งผลต่อสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	20
ระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	43
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
ความมุ่งหมายของการวิจัย	59

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
วิธีดำเนินการวิจัย	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
สรุปผลการวิจัย	60
การอภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก	75
ภาคผนวก ข	82
ภาคผนวก ค	87
ภาคผนวก ง	91
ภาคผนวก จ	93
ภาคผนวก ฉ	99
ภาคผนวก ช	104
ภาคผนวก ซ	106
ประวัติย่อผู้วิจัย	108

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	25
2 จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	43
3 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความยากง่าย	45
4 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	49
5 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	50
6 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	51
7 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	52
8 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	53
9 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	54
10 สรุปผลภาพรวมของปัจจัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	54
11 ผลการวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญ	55
12 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	56
13 ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	57

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
---	----------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กระแสความเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ “สังคมอุดมปัญญา” (Intellectual Society) ที่ถือเอากำลังความรู้ความสามารถของประชากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ขณะเดียวกันกิจกรรมการแข่งขันที่สำคัญในยุคนี้นี้ คือการแข่งขันด้านการศึกษา ดังนั้นทุกประเทศจะต้องเตรียมความพร้อม ซึ่งหมายถึงการเตรียมการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานสูงเป็นสิ่งแรก และสามารถ “แข่งขัน” กับสถานศึกษาในระดับชาติและนานาชาติได้อย่างเต็มภาคภูมิ (ภัทรวดี มากมี. 2550: 19) ในขณะที่ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพโดยภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. 2558: 1) ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) ที่ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือ ให้มีการสร้างกลไกการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน ซึ่งระบบอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอุดมศึกษา และส่งผลกระทบที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มเหล่านี้มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถถ้อยยอด ถ้ายโอนแลกเปลี่ยนกันได้ระหว่างกลุ่ม และในระยะยาวการประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (accreditation) นักศึกษาและสาธารณะให้ความเชื่อถือเป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐ และการสนับสนุนจากภาคเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2557: 13)

อีกทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปี พ.ศ. 2540 ได้ตรากฎหมายออกมาเกี่ยวกับการศึกษา ซึ่งระบุให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติและมีผลทำให้เกิดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 อันเป็นกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาฉบับแรกของประเทศไทยได้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับนี้ ได้กล่าวถึงมาตรฐานและการประกันคุณภาพทางการศึกษาเอาไว้ในหมวดที่ 6 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกัน

คุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และ ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2557: 12)

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีการจัดทำ รายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบันหน่วยงานต้นสังกัด และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ในขณะที่ การประกันคุณภาพภายใน นั้น เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษา ในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การ มหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพ ภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมิน ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. 2558: 3)

จากข้อกฎหมายต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงการตระหนักถึงความสำคัญในการประกันคุณภาพ การศึกษาที่ต้องการให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถ เจตคติที่ดี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่ ต้องการ โดยสามารถควบคุม ดูแลให้สถานศึกษาจัดการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพ มีการบริหาร จัดการที่ดี ตลอดจนมีระบบการติดตาม ตรวจสอบ วัดผล ประเมินคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาและ ผลการดำเนินการจัดการศึกษาทั้งองค์กร การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการทํา กิจกรรมหรือการปฏิบัติการกิจหลักอย่างมีระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุม คุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและ มาตรฐานของดัชนีชี้วัด ระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิต และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา (สถาบันพระบรมราชชนก. 2554: ออนไลน์) ทั้งนี้จะเห็นว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่ง ของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า

กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผล การจัดการศึกษา ดังนั้นความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพ ภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การ มหาชน. 2555: 8)

การควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ อย่างสม่ำเสมอ นั้น องค์การที่มีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอก นั้น มีการกำหนดเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวชี้วัดด้านต่าง ๆ ดังนี้ เช่น ผู้บริหารและครูอาจารย์ต้อง ร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และใช้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งต้อง คำนึงถึงข้อสังเกตและปัจจัยต่าง ๆ ควรมีความพร้อมด้านปัจจัยการผลิตครบถ้วน เช่น อาคารสถานที่ บุคลากร สื่ออุปกรณ์ งบประมาณ และการทำงานยึดการทำงานเป็นทีมแบบมีส่วนร่วม (สมชาย เทพ แสง. 2543: 14-18) นอกจากนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาเสนอแนวคิดในการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษาสู่ความสำเร็จไว้ว่าจะต้องมียุทธศาสตร์ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ยุทธศาสตร์การทำงานเป็นทีม ยุทธศาสตร์การวางแผนและการ กำกับดูแล ยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมและการปรึกษาหารือ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2554: 48) สอดคล้องกับกัญญารัตน์ งามพริ้ง (2551: ออนไลน์) ในเรื่องทัศนคติทางบวก เป็น ทัศนคติที่ชักนำบุคคลแสดงออกถึงความรู้สึก อารมณ์จากสภาพจิตใจ ได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงานองค์กรสถาบัน การดำเนินงานขององค์กรและอื่นๆ การมีทัศนคติที่ดีจะนำไปสู่ความสำเร็จในทุกๆ ขั้นตอนการบริหารงานได้ เช่น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใน กำดำเนินการประกันคุณภาพ ย่อมมีทัศนคติทางบวกหรือ มีความรู้สึกที่ดีต่อการประกันคุณภาพ และให้ความสนับสนุนร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ เช่นเดียวกับอมรวิรัช นาครทรรพ (2560: ออนไลน์) ที่ได้เสนอปัจจัยความสำเร็จในการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพไว้ เช่น คุณลักษณะของผู้นำ ได้แก่ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ผู้นำ ความสามารถด้านการบริหาร กุศโลบายการ บริหาร ประสพการณ์ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การทำงานเป็นทีม บรรยากาศในการทำงาน คุณลักษณะของบุคลากร ทัศนคติและค่านิยมของบุคลากร และสอดคล้องกับสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543: 12) ที่ได้เสนอว่า ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็น เรื่องเดียวกันกับการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ หรือวงจร PDCA ได้แก่ P คือการวางแผน Dคือการ ปฏิบัติงาน C คือการตรวจสอบประเมินผล A คือนำผลการประเมินมาปรับปรุง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งได้รับ การ ประกาศ ในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา โดย ในพระราชบัญญัติ ฉบับนี้ ได้กำหนดให้รวมกลุ่มวิทยาเขตในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 4 วิทยาเขตและ 1 คณะ ตามมาตรา 65(3) ได้แก่ วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ วิทยาเขต อุเทนถวาย วิทยาเขตบางพระ วิทยาเขตจันทบุรี และคณะเกษตรศาสตร์บางพระ พร้อมทั้งให้ ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตามมาตรา 5 (3) ในส่วนของการ

บริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เริ่มจากภารกิจหลักของสถานศึกษาเป็นอันดับแรกคือ การจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นการประกันคุณภาพในส่วนของการบริการการศึกษา และระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการการศึกษา กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แบ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ นักศึกษา ผู้ปกครอง สถานประกอบการ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มเป้าหมายรอง คือ กลุ่มชุมชน สังคม รัฐบาล และกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจผู้ส่งมอบ รวมทั้งบุคลากรภายในขององค์กร คือ ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นการจัดทำระบบคุณภาพโดยกำหนดกรอบการดำเนินงาน 5 ด้าน คือ 1) การประกันคุณภาพภายในด้านการจัดการเรียนการสอน 2) การประกันคุณภาพภายในด้านงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม 3) การประกันคุณภาพภายในด้านการบริการวิชาการแก่สังคม 4) การประกันคุณภาพภายในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมวิชาการ และ 5) การประกันคุณภาพภายในด้านงานสนับสนุนวิชาการ และการบริหารจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก กำหนดให้คณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยฯ จะต้องมีการประชุมทบทวนสารสนเทศเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งนี้จะต้องมีการทบทวนระบบประกันคุณภาพภายในที่นำมาใช้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (จากการประชุม 2 ครั้ง) โดยมีอธิการบดีเป็นประธาน ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพเป็นเลขานุการ และผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ช่วยเลขานุการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบประกันคุณภาพภายในที่นำมาใช้ยังมีความเหมาะสม มีประสิทธิผลโดยต้องมีการบันทึกผลการทบทวนแก้ไข ปรับปรุงและเก็บรักษาไว้ อีกทั้งมีการกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ และจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอ รวมทั้งการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยระบุไว้ในเอกสารหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งในการปฏิบัติงาน (Job Description and Job Specification) รวมไปถึงการจัดหาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ ผลการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกใน 3 ปีที่ผ่านมาพบว่ามีผลการประเมินที่ดีขึ้น โดยเฉพาะปีการศึกษา 2558 ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินคุณภาพภายใน อยู่ในระดับดี คะแนน 3.57 คะแนน และเมื่อแจกแจงจากองค์ประกอบในด้านต่างๆ พบว่า ผลการดำเนินงานที่อยู่ในระดับดีมาก มี 2 องค์ประกอบคือ การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม องค์ประกอบที่มีผลการดำเนินงานที่อยู่ในระดับดี 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย และองค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ ผลการดำเนินงานในระดับพอใช้ คือองค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต (รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน 2558: 1)

ดังนั้นจากเหตุผลและความจำเป็นในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อรักษามาตรฐานและคุณภาพการศึกษา รวมถึงบทบาทหน้าที่ของทุกภาคส่วนในการเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาดำเนิน

ไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา อีกทั้งจากผลการประเมินในปีการศึกษา 2558 ที่แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการและความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในที่ทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพเพื่อให้ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นอีก นำไปสู่การเกิดประโยชน์สูงสุดที่จะทำให้เกิดคุณภาพในการประกันคุณภาพการศึกษาตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ความสำคัญของการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อนำไปส่งเสริมการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีคุณภาพมากขึ้น และเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สถาบันอื่นอาจนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาเพื่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาและส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียนต่อไปอีกด้วย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ประธานหลักสูตร หัวหน้าแผนก 2) กลุ่มอาจารย์ประจำ และ 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 1,125 คน (ข้อมูลสารสนเทศด้านบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 2559: ออนไลน์)

ตัวที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แก่

- 1.1 ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ
- 1.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- 1.3 ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ
- 1.4 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- 1.4 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

2. ตัวแปรตาม

ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก หมายถึง ผลการประเมินการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกในแต่ละวิทยาเขต ปีการศึกษา 2558

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่ดีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ ได้แก่ ความตระหนักต่อการประกันคุณภาพการศึกษา เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงานเป็นเครื่องมือนำไปสู่คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ และทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่สำคัญในการเป็นผู้นำของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่จะทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพประสบความสำเร็จ ได้แก่ ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ความสามารถเฉลียวฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบ มีคุณธรรม จริยธรรมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มองการณ์ไกล มีความสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีความขยันหมั่นเพียรมีความสนใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

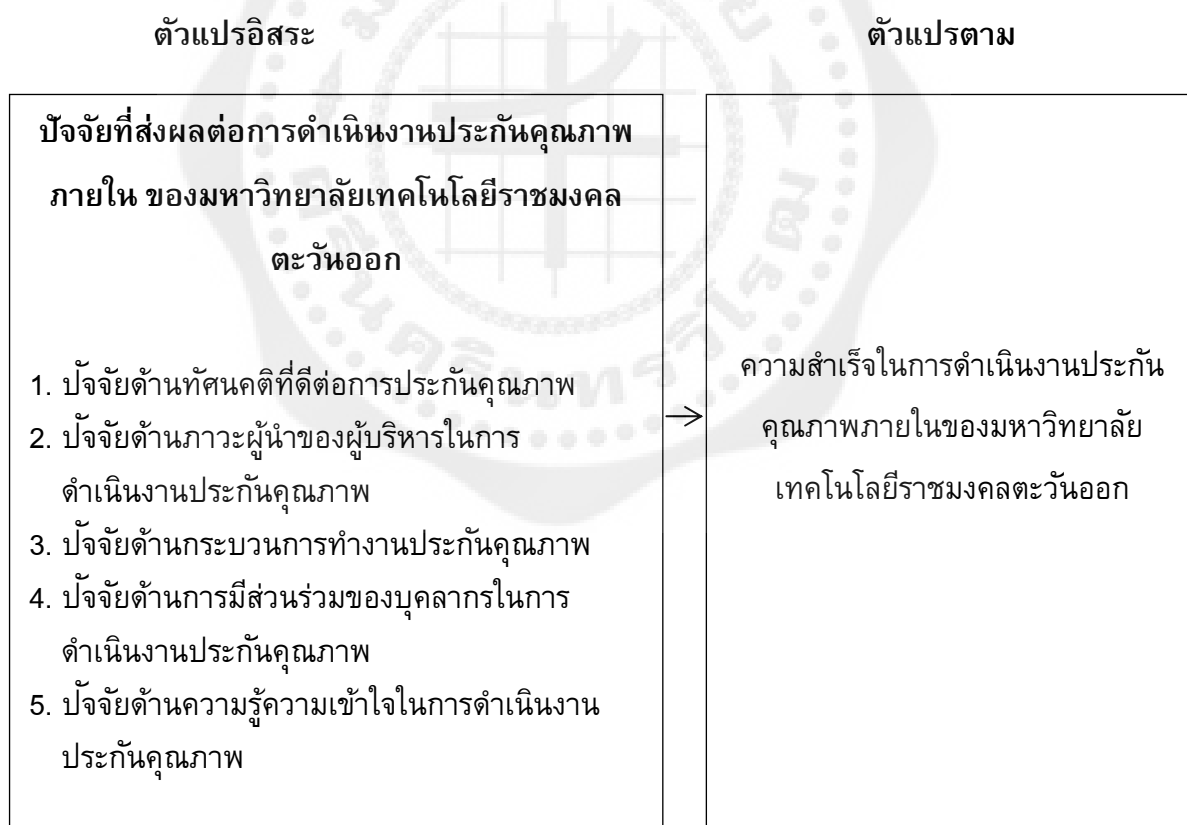
2.3 ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการหลักการและ

กระบวนการบริหาร ได้แก่ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน ขั้นตอนการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแผน และขั้นตอนการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

2.4 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ หมายถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตั้งแต่การมีส่วนร่วมในวางแผนการประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษา

2.5 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ หมายถึงความสามารถในการเข้าใจข้อมูลและเกณฑ์มาตรฐานของสำนักประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แก่ ภารกิจในการประกันคุณภาพ วัตถุประสงค์และความสำคัญในการประกันคุณภาพ ตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานในการประกันคุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพ และเป้าหมายและผู้เกี่ยวข้องในการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ กระบวนการทำงานประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ผู้วิจัยได้ศึกษาประเด็นสำคัญโดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ การประกันคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบมาตรฐานและดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษา ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

การประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งทั้งเพื่อความอยู่รอด เพื่อการพัฒนาและความสามารถในการแข่งขันทั้งในระยะสั้นและระยะยาวของประเทศ เครื่องมือสำคัญที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาดังกล่าวข้างต้นอย่างต่อเนื่องก็คือ การประเมินคุณภาพการศึกษา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2555: 9)

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและนิยามของการประกันคุณภาพการศึกษาเอาไว้มากมาย ทั้งที่มีความหมายคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันดังนี้

กระทรวงศึกษาธิการ (2550: 8) เสนอว่าการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นการให้หลักฐาน ข้อมูลแก่ประชาชนว่าบุคลากรในสถานศึกษาทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผู้ปกครอง ผู้เรียนและสาธารณชนมั่นใจว่าผู้เรียนน่าจะมีคุณภาพตามที่ระบุไว้ในหลักสูตรและมาตรฐานคุณภาพการศึกษา และสามารถดำเนินการให้เกิดคุณภาพการศึกษาตามบทบาทหน้าที่ของครูในระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก พร้อมทั้งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาไว้หลากหลายความหมาย เช่นการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระเบียบและแผนที่วางไว้ว่าจะได้ผลผลิตของการจัดการศึกษา (การปฏิบัติภารกิจหลักของสถาบัน) ที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ การประกันคุณภาพการศึกษาจะให้ความมั่นใจว่าผลผลิตของสถานศึกษามีคุณภาพ โดยการให้ข้อมูลว่าทุกคนในสถานศึกษาทำงานกันเต็มที่ภายใต้การจำกัดเรื่อง เงิน กำลังคน เวลา สถานที่ อุปกรณ์ ทรัพยากร

ในขณะที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2550: 10) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาเอาไว้เช่นเดียวกันว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในภารกิจหลักที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ และมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้คุณภาพของการศึกษาตามที่กำหนด

มหาวิทยาลัยจึงต้องมีการดำเนินการควบคุมคุณภาพภายในสถาบัน และพร้อมให้องค์กรภายนอกมาตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน

และในปีเดียวกันนั้นชรินทร์ มั่งคั่ง (2550: 4-5) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา มีคำที่เกี่ยวข้องกัน 4 คำคือ

1. การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการตามแผนที่วางไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน

2. การตรวจสอบคุณภาพ แยกได้เป็น

2.1 การตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยตัวเองตามเกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้น

2.2 การตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก เป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยหน่วยงาน/กลุ่มภายนอก ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น

3. การรับรองคุณภาพ หมายถึง การรับรองหรือไม่รับรองคุณภาพมาตรฐานซึ่งบางครั้งเป็นมาตรฐานทางกายภาพเช่น พื้นที่ จำนวนอุปกรณ์ เป็นต้น

4. การประเมินคุณภาพ เป็นการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตบริการของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่กำหนด

ในขณะที่รัตนะ บัวอินทร์ (2550: 74) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน ซึ่งเป็นเจ้าของภาษีและผู้ใช้บริการว่า สถานศึกษาหรือหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนั้นได้มีการปฏิบัติหน้าที่เต็มภารกิจแล้ว ทำให้ได้ผลผลิต ได้แก่ ตัวผู้เรียนและผลงานตามภารกิจแต่ละสถานศึกษา เป็นไปตามที่ประชาชนผู้ให้บริการคาดหวัง

สอดคล้องกับประดิษฐ์ มีสุข (2550: 3) ที่ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาว่า คือการมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันสามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

หลังจากนั้น ละออทิพย์ ชนะชัยยม (2551: 4) กล่าวได้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา (สำหรับมหาวิทยาลัยรามคำแหง) ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การดำเนินการกิจต่างๆ ทั้งด้านวิชาการ การบริการ การจัดการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง คือ ผู้เรียนผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม คือ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554: 6-7) ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพ มีความหมายที่เกี่ยวข้องกับ 2 ระบบ ดังนี้

1. ระบบและกลไก หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบโดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติและปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

2. คุณภาพ เป็นคำที่เปลี่ยนความหมายได้ตามบริบทที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากคุณภาพเป็นความคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าหรือความพึงพอใจ ในด้านหนึ่งคุณภาพ หมายถึง สิ่งที่สอดคล้องกับรสนิยมหรือความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล คุณภาพอาจมีความหมายว่าเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ เมื่อวัตถุประสงค์นั้นเป็นความต้องการของลูกค้า ในอีกด้านหนึ่ง คุณภาพอาจมีความหมายว่ามีระดับของความเป็นเลิศที่ต้องการ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2555: 8) ได้ให้ความหมายการประกันคุณภาพไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาคือส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ และเชื่อมโยงไปถึงการประเมินผลการจัดการศึกษา

ดังนั้น จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง งานที่เป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารที่ต้องทำต่อเนื่องดำเนินการอย่างเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ มีการประเมินผลติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของ คณะ หน่วยงาน สถาบัน สำนักต่างๆ ในมหาวิทยาลัย เป็นหน้าที่ของบุคลากรในสถานศึกษาที่ต้องช่วยกันดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จ จากนั้นก็มีการรายงานผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณภาพ ถึงแม้ว่าจะมีคุณภาพแตกต่างกันแต่ทุกคนจะมีคุณภาพไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่สถาบันการศึกษากำหนดไว้

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

ในส่วนของความสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษานั้น ได้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและนิยามของความสำคัญการประกันคุณภาพการศึกษาเอาไว้มากมาย ทั้งที่มีความหมายคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันดังนี้

พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์ (2545: 3-4) ได้อธิบายความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญดังนี้

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง

3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการและดำเนินการกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถาบันของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นระบบการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงขึ้น

ต่อมาพิสนุ ฟองศรี (2551: 178) ได้อธิบายความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าของสังคม เป็นกระบวนการในการพัฒนาตนเองของมนุษย์ทุกๆ ด้าน เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตอย่างมีศักยภาพ ประกอบอาชีพอย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การศึกษาที่เพียงพอและมีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกคน การประกันคุณภาพการศึกษามีความจำเป็นต่อการดำเนินงานการจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อแก้ปัญหาคุณภาพการเรียนของผู้เรียน ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถของผู้เรียนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกที่รวดเร็วและมีการแข่งขันที่สูงขึ้น

ในขณะที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2557: 3) เสนอเกี่ยวกับความสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า สถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลักที่ต้องจัดการดำเนินการให้ลุล่วง ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการกิจต่างๆ มีปัจจัยหลายประการล้วนแล้วแต่ส่งผลให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็น เช่น

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริหารการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการรับประกันของคุณภาพการศึกษา
3. สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาเซียน คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน
4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่มีประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

จากความจำเป็นที่ได้ระบุไว้ข้างต้นนั้น จึงแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการประกันคุณภาพได้ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินการทำงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดย

วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์ และได้มาตรฐาน

2. เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (target) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล

3. เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

4. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

5. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

ดังนั้นหากจะกล่าวโดยสรุปแล้วการประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญด้วยเพราะเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพราะเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้คุณภาพมาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนดและสังคมต้องการ อีกทั้งยังเป็นการแก้ปัญหาคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถของผู้เรียนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกที่รวดเร็วและมีการแข่งขันที่สูงขึ้น

ระบบและกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558: 12) ได้ระบุเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและ หลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานโดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐาน ของสถาบันอุดมศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับ คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกัน คุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีการ จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้น

สังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

ในขณะที่การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ทั้งนี้รูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสินการจับผิด หรือการให้คะแนน-ให้โทษ
2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (evidence – based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)
3. มุ่งเน้น ในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับควบคุม
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
5. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการการศึกษาของชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้เอกภาพเชิงนโยบายแต่ยังคง มีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถาบันและผู้เรียน

เช่นเดียวกับพรทิพย์ รักบุรี (2551: 45-46) ที่ได้เสนอระบบประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยเอาไว้ 5 ระบบ ดังนี้

1. ระบบ ISO เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่มีการเน้นหลักการ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงประสิทธิภาพผลผลิต หรืองานบริการที่รวมการประกันคุณภาพ และควบคุมคุณภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิตหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

2. ระบบ TQM (Total Quality Management) เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผนการจัดองค์กร และการทำความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคล เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพให้มีความยืดหยุ่นเพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ TQM เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ประสิทธิภาพของการจัดองค์กรในระบบนี้ขึ้นอยู่กับปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของทุกคนในองค์กรไปสู่เป้าหมาย แก่นสำคัญของระบบ TQM คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค ส่วน

สำคัญของกระบวนการอยู่ในการจัดการที่จำเป็นของระบบ เครื่องมือ และทีมงาน ระบบนี้ได้เตรียม ขอบข่ายความก้าวหน้าของงานไว้เพื่อความพร้อมของการตรวจสอบ

3. ระบบ The Malcom Baldrige Nation Quality Award เป็นแนวทางการตรวจสอบ คุณภาพองค์กร ซึ่งแนวทางนี้อาจนำมาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพขององค์กรทางการศึกษา

4. ระบบ CIPP (Context Input Process Product) หมายถึง การประเมินตามด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 4 ด้านคือ ด้านบริบท (context) ด้านปัจจัยนำเข้า (input) คือ ทรัพยากรคน ทรัพยากร เงิน สภาพแวดล้อม เครื่องมืออุปกรณ์ นโยบาย ด้านการดำเนินการ (process) คือ กระบวนการ บริหาร จัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการวิจัย กระบวนการให้บริการ ด้านผลผลิต (product) คือ ปริมาณผู้สำเร็จการศึกษา คุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา บริการต่างๆ

5. ระบบ Process Out เป็นระบบพื้นฐานที่ใช้กันทุกวงการ ในการศึกษาสามารถใช้ระบบ นี้ได้โดยพิจารณาว่า ปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) ปัจจัยการผลิต (output)

ในขณะที่สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2549: 3-6) ได้อธิบายถึงระบบการ ประกันคุณภาพการศึกษาเอาไว้ว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีระบบกระบวนการ ดำเนินงานที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพ เป็นการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาให้บรรลุ มาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ หัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพ คือ การสร้างจิตสำนึกให้ทุกคน ตระหนักถึงความจำเป็นของการทำงานเป็นกลุ่ม ทำงานอย่างมีระบบ และทุกคนต้องถือเป็นหน้าที่ จะปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง จัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศในส่วนที่รับผิดชอบ ใช้ข้อมูล สารสนเทศนั้นให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเป็นงานประจำ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ อย่างเป็นระบบการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาให้บรรลุถึงมาตรฐานที่กำหนดนั้น ต้องมีการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ ที่ทุกกิจกรรม/โครงการ/มีเป้าหมายเดียวกัน คือยกระดับคุณภาพผู้เรียนในทุกด้านมีการ พัฒนาด้านปัจจัยให้สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรรหาให้เพียงพอ ดูแลรักษาให้ใช้ได้อยู่เสมอ และปลอดภัยในการใช้ ประการสำคัญต้องมีระบบกลไกปฏิบัติงาน รวมทั้งติดตามกำกับดำเนินงาน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

2. การติดตามตรวจสอบคุณภาพ เป็นการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือสนับสนุน กำกับ ติดตามความก้าวหน้า และยืนยันการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันให้เป็นไปตาม เป้าหมายและบรรลุตามมาตรฐานที่กำหนด โดยการติดตามตรวจสอบคุณภาพสามารถดำเนินงานใน แต่ละระดับ ดังนี้

2.1 การติดตามตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยตั้งคณะทำงานขึ้นเพื่อรวบรวม ข้อมูลสารสนเทศ การดำเนินงาน/โครงการ ตลอดทั้งปีการศึกษา จัดทำเป็นระบบข้อมูลสารสนเทศที่ สามารถนำผลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาได้ทันทั่วทั้งที่ และเป็นข้อมูลสำหรับประเมินคุณภาพ ภายในสถานศึกษา

2.2 การติดตามตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การส่งเสริม สนับสนุนและช่วยเหลือให้สถานศึกษาสามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมายมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

2.3 การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมระดับประเทศ โดยหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการกำหนดนโยบาย เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง กำหนดมาตรฐานเพื่อยกระดับคุณภาพสถานศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างสถานศึกษา เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพสถานศึกษาให้บริการและจัดการศึกษาได้อย่างเต็มที่

3. การประเมินและรับรองคุณภาพ เป็นการดำเนินงานเพื่อตรวจสอบผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

3.1 การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา จากการติดตามตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาแล้วนำข้อมูลสารสนเทศมาประเมินคุณภาพมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดตามระดับการศึกษา จัดทำเป็นรายงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปีของสถานศึกษาของสถาบันศึกษา รายงานต่อคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานต้นสังกัดและรายงานต่อสาธารณะชน

3.2 การประเมินรับรองมาตรฐานการศึกษา การประเมินในส่วนนี้เป็นการดำเนินงานโดยองค์กรภายนอกกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่ประเมินและให้การรับรองว่าสถานศึกษาจัดการศึกษาได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

การดำเนินการทั้ง 3 ประการ เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์และส่งผลซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะการติดตามตรวจสอบคุณภาพ สามารถดำเนินการได้ทั้งในส่วนการพัฒนาคุณภาพและการประเมินคุณภาพ

ดังนั้น จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบและกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษาจากตำราและนักวิชาการหลายๆ ท่านแล้วนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษานั้นมีระบบและกระบวนการที่หลากหลาย ยกตัวอย่างเช่น ระบบ ISO ที่เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่มีการเน้นหลักการ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ระบบ Process Out เป็นระบบพื้นฐานที่ใช้กันทุกวงการ ในการศึกษาสามารถใช้ระบบนี้ได้โดยพิจารณาว่า ปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) ปัจจัยการผลิต (output) ระบบ TQM (Total Quality Management) เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผนการจัดองค์กร และการทำความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคล เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพให้มีความยืดหยุ่น เพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ หรือระบบการประเมินโดยใช้ตัวบ่งชี้หลักในการปฏิบัติ (Key Performance Indicator)

อีกทั้ง ระบบการประกันคุณภาพภายในที่เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและ

ระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยมีขั้นตอนคือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบมาตรฐานและดัชนีประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มาตรา 34 กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ ดังนั้น จึงได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานการอุดมศึกษา ลงวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งถือได้ว่าเป็นมาตรฐานการอุดมศึกษาฉบับแรกของประเทศไทย มาตรฐานฉบับนี้ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

บัณฑิตระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

1) บัณฑิตมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ของตน สามารถเรียนรู้ สร้างและประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สามารถปฏิบัติงานและสร้างงานเพื่อพัฒนาสังคมให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

2) บัณฑิตมีจิตสำนึก ดำรงชีวิต และปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม

3) บัณฑิตมีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีการดูแลเอาใจใส่รักษาสุขภาพของตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม

2. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา

มีการบริหารจัดการอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลและพันธกิจของการอุดมศึกษาอย่างมีคุณภาพ

ก. มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา

1) มีการบริหารจัดการการอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงความหลากหลาย และความเป็นอิสระทางวิชาการ มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่ ความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีอิสระทางวิชาการ

2) มีการบริหารจัดการทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีการจัดการศึกษาผ่านระบบและวิธีการต่างๆ อย่างเหมาะสมและคุ้มค่าคุ้มทุน

3) มีระบบการประกันคุณภาพเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข. มาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา การดำเนินงานตามพันธกิจของการอุดมศึกษาทั้ง 4 ด้านอย่างมีคุณภาพ โดยมีการประสานความร่วมมือรวมพลังจากทุกภาคส่วนของชุมชนและสังคมในการจัดการความรู้ มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

1) มีหลักสูตรและการเรียนการสอนที่ทันสมัย ยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการเรียนรู้และการสร้างงานด้วยตนเองตามสภาพจริง ใช้การวิจัยเป็นฐาน มีการประเมินและใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาผู้เรียน และการบริหารจัดการหลักสูตร ตลอดจนมีการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรและการเรียนการสอน

2) มีการวิจัยเพื่อสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อยุทธศาสตร์ความรู้และทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมตามศักยภาพของประเภทสถาบัน มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับนานาชาติของสังคมและประเทศชาติ

3) มีการให้บริการวิชาการที่ทันสมัย เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของสังคมตามระดับความเชี่ยวชาญของประเภทสถาบัน มีการประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของสังคม และประเทศชาติ

4) มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน พัฒนา เผยแพร่วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีการปรับใช้ศิลปะ วัฒนธรรม ต่างประเทศอย่างเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

3. มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ การแสวงหา การสร้าง และการจัดการความรู้ตามแนวทาง/หลักการ อันนำไปสู่สังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

1) มีการแสวงหา การสร้าง และการใช้ประโยชน์ความรู้ ทั้งส่วนที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทศ เพื่อเสริมสร้างสังคมฐานความรู้

2) มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการวิจัยแบบบูรณาการ หลักการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลักการสร้างเครือข่ายและหลักการประสานความร่วมมือรวมพลังอันนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ดังนั้น ในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงสามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ลงในมาตรฐาน

การอุดมศึกษาแต่ละด้าน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2558: 45-145) ในปี พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของหน่วยย่อยของการอุดมศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ จึงได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา โดยให้พิจารณาเพิ่มเติมในสาระที่เกี่ยวข้องในรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 รวมทั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยมีองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามพันธกิจ 4 ด้านของสถาบันอุดมศึกษา และเพิ่มเติมด้านอื่นๆ ที่จำเป็น สำหรับการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ดำเนินการไปพร้อมกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นกระบวนการจะต้องมีการประเมินผลลัพธ์ภายใต้การดำเนินการตามตัวบ่งชี้กระบวนการดังกล่าวด้วย(process performance) ซึ่งได้กำหนดหลักการพัฒนาไว้ดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน

องค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต

องค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 อาจารย์

องค์ประกอบที่ 5 หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน

องค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรครอบคลุมเรื่อง การส่งเสริม พัฒนานักศึกษา การวางระบบกระบวนการจัดการเรียนการสอน จำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา (โดยเฉพาะการคุมวิทยานิพนธ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร) ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัยของคณาจารย์ สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ การดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติรวมทั้งคุณภาพบัณฑิตซึ่งจะพิจารณาจากการทำงานหรือประกอบอาชีพอิสระ คุณภาพผลงานตีพิมพ์และเผยแพร่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต

องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย

องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ

องค์ประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะให้ครอบคลุมการดำเนินงานของคณะ เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตรที่คณะดูแลรวมทั้งกิจกรรมนักศึกษา การบริการนักศึกษา การให้บริการทางวิชาการ การวิจัย การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพของคณะ

3. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต

องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย

องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ

องค์ประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน พิจารณาให้เป็นไปตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ประกอบด้วยด้านกายภาพ ด้านวิชาการ ด้านการเงิน ด้านการบริหารจัดการมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ทั้งนี้ ควรมุ่งเน้นการประกันคุณภาพการดำเนินการของสถาบันเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละคณะ โดยครอบคลุมในด้านกายภาพและภารกิจของสถาบันรวมถึงการประกันคุณภาพในภาพรวม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2557: 27-28)

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบมาตรฐานและดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาคือตัวกำหนดและตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยฯ นำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบมาตรฐานและดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาที่ใช้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในกำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

จากการศึกษาเอกสาร และแนวคิดจากนักวิชาการหลายท่านได้มีการระบุเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเอาไว้จำนวนมาก ทั้งที่มีความหมายคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันดังต่อไปนี้

อมรวิรัช นาคทรพร (2543: 3) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพไว้ โดยการศึกษาประกอบด้วย

1. คุณลักษณะของผู้ผู้นำ (ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ผู้นำ ความสามารถด้านการบริหาร กุศโลบายการบริหาร สุขภาพ ประสิทธิภาพ)
2. การมีส่วนร่วมของบุคลากร การทำงานเป็นทีม
3. บรรยากาศในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร (ค่านิยม ความเชื่อ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง)
4. การใช้ระบบคุณภาพในการปฏิบัติงาน
5. คุณลักษณะของบุคลากรการรับรู้และความพึงพอใจของบุคลากร ทักษะและค่านิยมของบุคลากร
6. ความเหมาะสมและความพร้อมด้านทรัพยากร โครงสร้างองค์กรและความพอเพียงด้านทรัพยากร เทคโนโลยีสารสนเทศ

ต่อมาไทย ทิพย์สุวรรณกุล (2544) ได้สรุปไว้ว่า เงื่อนไขสำหรับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มี 5 ประการคือ

1. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยทุกระดับจะต้องมีความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุนกิจกรรมการประกันคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. การจัดระบบงานที่ เหมาะสม สามารถจัดเตรียมข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการประเมินคุณภาพได้สะดวก รวดเร็ว ไม่ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเห็นว่าเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นเป็นพิเศษ
3. จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนทั้งในด้านการส่งผ่านข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการประมวลผลข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานสะดวกขึ้น
4. การพิจารณาใช้ประโยชน์จากดัชนีต่างๆ ที่ปรากฏในผลการประกันคุณภาพการศึกษารวมทั้งการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ในการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาปัจจัยต่างๆ อย่างจริงจัง เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
5. การเริ่มดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในโอกาสแรกๆ ที่สามารถทำได้ในทันที ไม่ควรต้องรอให้มีระบบที่ สมบูรณ์ เพราะระบบงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยตัวเองก็จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเช่นเดียวกัน

และรุ่ง แก้วแดง (2544: 117) ก็ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายในนี้ จะต้องมองให้เป็นกระบวนการที่ชัดเจนที่สุด ต้องมีการวางแผน มีการปฏิบัติตามแผนการประเมิน และการปรับปรุง การนำเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามานั้น จะไม่ช่วยเรื่องการประกันคุณภาพอย่างเดียว แต่ช่วยในเรื่องการวางแผน การปฏิบัติตามแผน เพราะการประเมินผลจนครบวงจรการเรียนรู้ของผู้เรียน วงจรการสอนของครู วงจรการบริหารของผู้บริหาร วงจรการดำเนินงานของคณะกรรมการสถานศึกษา และวงจรการดำเนินงานของพ่อแม่คือทุกคนที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ของเด็กที่มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งสิ้น

อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545: 53) ก็ได้กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีเงื่อนไขด้านปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ได้แก่

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
2. การทำงานเป็นทีม
3. การสร้างความตระหนัก
4. ความรู้ความเข้าใจ
5. การกำหนดผู้รับผิดชอบ
6. การวางแผนและการกำกับดูแล
7. การมีส่วนร่วม
8. การปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้อง

ทำให้เป็นผลดีต่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษายังเป็นกลไกในการกระตุ้นให้ สถานศึกษาต้องพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าต่อไป

The EFQM Excellence Model (อ้างใน กิตติยา ลีอ่อน. 2547. 22-29) โมเดลนี้กำหนดตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวกระทำหรือตัวบ่งชี้ด้านเหตุปัจจัยมี 5 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการทำงาน หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงวิธีการที่องค์กรกำหนดกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนเพื่อปรับปรุงกิจการอย่างต่อเนื่อง
2. การบริหารบุคคลในองค์กร หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงวิธีการที่องค์กรใช้ศักยภาพของบุคลากรเพื่อปรับปรุงกิจการอย่างต่อเนื่อง
3. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงพฤติกรรมที่กลุ่มผู้บริหารขององค์กรนำเอาวิธีปรับปรุงคุณภาพมาใช้ในการกำหนดแนวทาง การสื่อสาร การปฏิบัติงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆ
4. นโยบายและกลยุทธ์ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงการใช้นโยบายในการปรับปรุงคุณภาพในการกำหนดแนวทาง การสื่อสาร การปฏิบัติงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ และ
5. ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึงตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงวิธีการขององค์กรในการแสวงหาทรัพยากรและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ณัฐมนวรรณ ศิริสุขชัยวุฒิ (2550: 2) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพของระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สรุปปัจจัย 5 ด้าน ที่เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุได้แก่

1. ด้านการบริหาร
2. ด้านบุคลากร
3. ด้านโครงสร้าง
4. ด้านกระบวนการ
5. ด้านทรัพยากร

ต่อมาแฮร์ริสและจอห์น (อ้างในชวลิต อุดม. 2551: 41) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบโปรแกรมการปรับปรุงสถานศึกษาของประเทศอังกฤษและแคนาดา ได้สรุปองค์ประกอบแห่งการปรับปรุงคุณภาพให้ประสบความสำเร็จดังนี้

1. การสนับสนุนของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก หน่วยงานภายในได้แก่ ครูและบุคลากรที่จะทำงานร่วมกัน และสำหรับหน่วยงานภายนอกจะเข้ามามีบทบาทในการเจรจาต่อรองร่วมกับบุคลากร ให้การสนับสนุนทรัพยากรและเงินทุน ให้ความช่วยเหลือและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

2. การมีจุดเน้นที่เป้าหมายการสอนและการเรียนรู้ การที่สถาบันมีเป้าหมายเน้นที่การสอนและการเรียนรู้ จะมีส่วนช่วยกระตุ้นและสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงสถานศึกษาในด้านการสอนและการเรียนรู้เป็นอย่างดี

3. ข้อตกลงในการพัฒนาครูและพัฒนาวิชาชีพ การพัฒนาครูเป็นหัวใจในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสถานศึกษา โดยพัฒนาทางด้านทักษะ ความรู้และความเข้าใจใหม่ๆ มีการสนับสนุนให้ครูได้แสดงความเชี่ยวชาญในรูปแบบการสอนใหม่ๆ และแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน

4. ภาวะผู้นำ ผู้นำต้องแสดงความรับผิดชอบต่อการปรับปรุงสถานศึกษา โดยการสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของครูในทุกระดับ ผู้นำจะผลักดันให้ครูรับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลง

5. การประเมินระหว่างและสิ้นสุดการทำงาน การประเมินเป็นวงจรการปรับปรุงสถานศึกษาที่สำคัญและจำเป็น เพราะวิถีทางที่จะได้ข้อมูลย้อนกลับ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นหลักฐานที่มีความชัดเจนและโปร่งใส

อีกทั้งมัสดี แวดราแมและคนอื่นๆ (2556: 60) ได้ศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติดังนี้

1. ปัจจัยด้านบริบทของสถานศึกษา
2. ปัจจัยด้านผู้บริหาร
3. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร
4. ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล
5. ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร

นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้อย่างต่อเนื่อง

อาภรณ์ พลเยี่ยม (2542: 56) ศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางปัญหาสำคัญในการดำเนินงานคือ ด้านการเรียนการสอน ระบบการสรรหาและดำรงไว้ซึ่งอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ประสพการณ์ คุณธรรม จริยธรรม

ชลัช จงสีบพันธ์ และคนอื่นๆ (2545: 76) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ศูนย์วิจัยและบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาตามการรับรู้ของคณาจารย์นั้นมี 3 ปัจจัย ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความสามารถด้านการบริหารจัดการของผู้นำ และความเพียงพอด้านงบประมาณ

ในปีเดียวกันสุวิมล ว่องวานิช และคณะ (2545: 76-82) ได้ดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบและรูปแบบการประเมินผลภายใน และทดลองใช้กับสถานศึกษานำร่องสังกัดต่างๆ รวม 30 แห่ง รวมทั้งได้ศึกษาปัญหา อุปสรรคและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสถานศึกษาจากความคิดเห็นตลอดจนความรู้สึกของคณาจารย์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการนำร่อง ซึ่งได้ข้อสรุปว่าเงื่อนไขสู่ความสำเร็จนั้นมีอยู่ 5 ปัจจัย คือ

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
2. การเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทั้งในด้านการสร้างความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการประเมินตนเอง

3. การทำงานเป็นทีมของบุคลากร

4. การนิเทศและกำกับติดตามงาน

5. การใช้ข้อมูลที่มีอยู่เพื่อประกอบการดำเนินงาน

ต่อมาเก็จกนก เอื้อวงศ์ (2547: 78-80) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบัณฑิตศึกษา ข้อค้นพบเชิงปริมาณ พบว่า ปัจจัยภายในที่ ส่งเสริมการดำเนินในระดับมาก คือ ด้าน ภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านบุคลากร ส่วนด้านโครงสร้างองค์การ ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ เป็นปัจจัยส่งเสริมในระดับปานกลาง

และต่อมาสุนีย์ ทองหล่อ (2548: 102-109) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยี ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการเมือง ด้านสังคม และด้านงบประมาณ

และภัทราวดี มากมี (2552: 284) ได้ศึกษาการพัฒนาแบบการวัดประสิทธิผลขององค์กรระดับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุทุกระดับ ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผล คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ นโยบายและการบริหารจัดการ การมีตำแหน่งทางวิชาการ จำนวนปี ที่ทำงานในคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ มากกว่า 5 ปี และคุณลักษณะของบุคลากร ส่วนปัจจัยระดับสาขาวิชาที่ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ นโยบายและการบริการจัดการ และคุณลักษณะของบุคลากร ทั้งนี้ ชุดของตัวแปรทำนายระดับบุคคลสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ระดับบุคคล และระดับสาขาวิชาได้ร้อยละ 95.00 และ 91.90 ตามลำดับ

ตาราง 1 ตารางสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

รายงานการวิจัย / นักการศึกษา / นักวิชาการ ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสำเร็จใน ประกันคุณภาพ การศึกษา	อมรวิทย์ นาครทรรพ 2543	ไทย พิชัยสุวรรณกุล 2544	รุ่ง แก้วแดง 2544	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2554	ขวัญเรือน จำปางาม 2545	ชลัช จงสืบพันธ์และคณะ 2545	เก็จนภก เอื้อวงศ์ 2546	พงศ์วัชร วิงสุ 2546	กวี ครองแก้ว 2547	The EFQM Excellence Model	กิตติพงศ์ หาดตรงจิตต์ 2550	ณัฐมนวรัตน์ ศิริสุขชัยวุฒิ 2550	แฮร์ริสและจอห์น 2551	มอัติ แวดราแมและคณะอื่นๆ 2556	รวมความถี่
1. ภาวะผู้นำผู้บริหาร *	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	12
2. ความรู้ความเข้าใจ*				✓			✓	✓				✓		✓	5
3. ระบบประกันคุณภาพ	✓											✓			3
4. งบประมาณ						✓	✓		✓						3
5. กระบวนการทำงาน *		✓	✓	✓	✓		✓			✓		✓			7
6. การจัดการฝึกอบรม								✓							2
7. การส่งเสริมและติดตามผล															1
8. ผู้บริหารระดับรอง															1
9. การบริหารเวลา															1
10. การเสนอผลงาน															1
11. ความสมัครใจ								✓							2
12. ความเท่าเทียม															1
13. การประเมินผลและการแก้ไขปัญหา		✓	✓										✓		4
14. การมีส่วนร่วม*	✓			✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	9
15. บรรยากาศในการทำงาน	✓														1
16. ทัศนคติของบุคลากร	✓	✓						✓				✓		✓	5
17. ความพร้อมด้านทรัพยากร							✓			✓				✓	4
18. ครูผู้สอน					✓										1
19. ชุมชน							✓								1
20. วัฒนธรรมองค์กร	✓								✓		✓			✓	4
21. โครงสร้างองค์กร											✓	✓			2

จากสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของนักวิชาการและนักการศึกษา ผู้วิจัยคัดเลือกปัจจัยโดยใช้เกณฑ์ปัจจัยที่มีความถี่ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ได้แก่

1. ด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ
2. ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
3. ด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ
4. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
5. ด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ

พงศ์ หรดาล (2540: 42) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก ทำที่ความคิดเห็น และพฤติกรรมของคนงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือทำที่ในทางยอมรับหรือปฏิเสธ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 64) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานระหว่างความนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งออกมาในทางประเมิน ค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิด พฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งขึ้น

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 138) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนั้นจะต้องอยู่นานพอสมควร

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545: 89-92) ยังได้อธิบายทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเกิดหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ดังนี้

1. ทฤษฎีความสอดคล้อง (Consistency theory) มีพื้นฐานอยู่ที่สภาวะความสมดุลทำให้ทัศนคติมีความคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงส่วนภาวะไม่สมดุลเกิดจากการรับรู้ที่ไม่สอดคล้องทำให้เกิดความเครียดและกระตุ้นให้เปลี่ยนทัศนคติ

2. ทฤษฎีความขัดแย้ง (Dissonance theory) ความรู้ ความเห็น ความเชื่อ เมื่อขัดแย้งจะทำให้ไม่สบายใจ ถ้ามากถึงระดับหนึ่งก็จะเปลี่ยนความเชื่อหรือพฤติกรรม หรืออาจจะลดความขัดแย้งนั้นโดยหาความรู้สึกหรือเหตุผลอธิบาย

3. ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning theory) ต้องอาศัยการเสริมแรง การวางเงื่อนไข เช่น การจับอบรม การฝึกสอน ฯลฯ

4. ทฤษฎีการพิจารณาตัดสินใจทางสังคม (Social decision theory) เชื่อว่าข้อมูลที่มาจากแหล่งที่มีความเชื่อถือได้สูง จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และเชื่อว่าทัศนคติเดิมมีอิทธิพลต่อการพิจารณาข้อมูลที่ได้รับ

5. ทฤษฎีหน้าที่ของทัศนคติ (Functional theory) ทัศนคติที่ทำให้ต่างกันจะถูกเร้าด้วยสถานการณ์ที่ต่างกัน และเปลี่ยนเนื่องจากอิทธิพลที่ไม่เหมือนกัน

6. ทฤษฎีตามแนวคิดของTriantis (Triantis theory) เมื่อองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่งของทัศนคติเปลี่ยนอีก 2 องค์ประกอบก็มีแนวโน้มเปลี่ยนตามทิศทางเดียวกันเช่น เมื่อองค์ประกอบด้านความรู้เปลี่ยนจะทำให้ความรู้สึกเปลี่ยนตาม สุดท้ายพฤติกรรมก็มีแนวโน้มเปลี่ยนด้วย

กัญญารัตน์ งามพริ้ง (2551: ออนไลน์) ได้แบ่งประเภทของทัศนคติออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติทางบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำบุคคลแสดงออกถึงความรู้สึก อารมณ์จากสภาพจิตใจ โต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงานองค์กรสถาบัน การดำเนินงานขององค์กรและอื่นๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติทางบวกหรือ มีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบ เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในการเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือ ใ้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลง ระแวง สงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือ หน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติ และปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ทัศนคตินิ่งเฉย เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคน อาจมีทัศนคตินิ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็น ต่อปัญหาใดเถียง เรื่องกฎระเบียบว่า ด้วยรูปแบบของนักศึกษา

ทัศนคติทั้ง 3 ประการนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ หรือค่านิยมอื่นๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รวบรวมตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในดำเนินการประกันคุณภาพภายในเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้อย่างต่อไป

ประจักษ์ ไม่เจริญ (2545: 62) ได้ศึกษาเรื่อง เจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยเจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในภาพรวมมีเจตคติในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหาร มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับปานกลาง และอาจารย์มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับปานกลาง

ภาวิณี รัตนวิชัย (2550: 45) ได้ศึกษาเรื่องความรู้และทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การอบรม / ประชุม

ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ต่างกันมีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่เคยเข้าร่วมอบรม / ประชุม มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าบุคลากรที่ไม่เคยเข้าร่วมอบรม / ประชุมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

จันทร์เพ็ญ ธัญญาพิทักษ์กุล (2552: 95-101) ได้ศึกษาความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ทั้ง 7 สถาบัน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของวิทยาลัย การสาธารณสุขสิรินธร ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกทั้ง 7 สถาบัน มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี ร้อยละ 59.4 มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 29.0 มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 8.3 ระดับที่ต้องแก้ไข ร้อยละ 3.3

ใจชนก ภาคอัติ (2554: 123-127) ได้ศึกษาการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553 ผลการสำรวจพบว่า บุคลากรของสถาบันมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

สุจิตรา สุนทรมัต (2555: 151-160) ได้ศึกษาทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก คือ การประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงาน การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้ การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง

กล่าวโดยสรุป ทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ คือความคิด ความรู้สึกที่ดีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ ได้แก่การตระหนักว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงาน การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้ การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

อมรวิรัช นาคทรพร (2543: 3) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพไว้ว่าประกอบด้วยคุณลักษณะของผู้นำ ได้แก่ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ ผู้นำ ความสามารถด้านการบริหารงานของผู้นำ กุศโลบายการบริหาร สุขภาพ และประสบการณ์

ของผู้นำ สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544: 53) ที่ได้กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีเงื่อนไขด้านปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในหลายๆ ยุทธศาสตร์ และยุทธศาสตร์ที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ที่จะทำสถานศึกษาพัฒนาก้าวหน้าต่อไป

และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติได้อธิบายเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นแกนหลักในการบริหารและดำเนินการร่วมกับแกนอื่นๆ เพื่อช่วยผลักดัน สนับสนุน และประสานให้บุคลากรภายในสถานศึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายนอกมาร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อพัฒนาระบบการประเมินตนเองของสถานศึกษาให้ผสมผสานกับการวางแผน การดำเนินงาน และการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้เป็นระบบครบวงจร รวมทั้งกำกับดูแลให้มีการดำเนินงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ภาวะผู้นำและความตระหนักของผู้บริหาร เป็นองค์ประกอบและเงื่อนไขสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จไม่ว่าจะใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในแบบใดก็ตาม ถ้าจะทำให้สำเร็จผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญเข้ามาบริหารจัดการ มีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น คอยติดตามกำกับดูแลและส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานให้มีความต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545: 39)

ทั้งนี้ประชุม โพธิกุล (2551: ออนไลน์) ก็ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของภาวะผู้นำประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ผู้ตาม บุคลากรแต่ละคนต้องการสไตล์ภาวะผู้นำต่างกันตัวอย่าง เช่น บุคลากรใหม่ต้องการนิเทศมากกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์มาก บุคลากรที่มีเจตคติไม่ดีต้องการวิธีการที่แตกต่างกว่าบุคลากรที่มีแรงจูงใจสูง ผู้นำต้องรู้จักบุคลากรของท่าน จุดเริ่มต้นพื้นฐาน คือ ท่านต้องทำความเข้าใจให้ดีถึงธรรมชาติของมนุษย์ รู้ความต้องการ อารมณ์และแรงจูงใจ ท่านต้องรู้จักบุคลากรของท่านว่า เขาเป็นใคร เขารู้อะไร เขาทำอะไรได้บ้าง เขามีคุณลักษณะอย่างไร

2. ผู้นำ ท่านต้องมีความเข้าใจอย่างแท้จริงว่า ท่านเป็นใคร ท่านรู้อะไร ท่านสามารถทำอะไรได้ ผู้ที่ตัดสินใจความเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จอยู่ที่ผู้ตามมิใช่ผู้นำ ถ้าผู้ตามไม่ไว้วางใจหรือไม่มั่นใจในตัวผู้นำ เขาก็จะไม่มีความมั่นใจ ถ้าท่านต้องการเป็นผู้นำที่ดีประสบความสำเร็จ ท่านต้องมั่นใจ ในตัวผู้ตาม มิใช่ในตัวท่านหรือหัวหน้าของท่าน เป็นสิ่งสำคัญที่ท่านต้องปฏิบัติ

3. การสื่อสาร ท่านต้องสื่อสาร 2 ทาง ใช้ภาษาท่าทางให้มากขึ้นตัวอย่าง เช่น ท่านต้องทำเป็น ตัวอย่าง ที่จะสื่อไปถึงบุคลากรของท่าน ซึ่งท่านอาจจะไม่ได้ขอร้องให้เขาปฏิบัติสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งท่านอาจจะไม่ค่อยเต็มใจ ท่านจะสื่ออะไร หรืออย่างไรที่จะไม่ทำลายสัมพันธภาพหรือสร้างสัมพันธภาพระหว่างท่านกับคนของท่าน

4. สถานการณ์ ทุกสถานการณ์แตกต่างกัน สิ่งที่ท่านทำในสถานการณ์หนึ่ง อาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ในอีกสถานการณ์หนึ่ง ท่านต้องใช้ดุลยพินิจของท่าน ในการตัดสินใจปฏิบัติอย่างดีที่สุด และสไตล์ของผู้นำต้องสอดคล้องกับเหตุการณ์ ตัวอย่างเช่น ท่านอาจจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับบุคลากรในพฤติกรรมไม่เหมาะสม แต่ถ้ามองหน้าช้าหรือเร็วเกินไป รุนแรง หรืออ่อนแอเกินไป อาจทำให้เกิดประสิทธิผลก็ได้

ในขณะที่ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2557: 154) กล่าวว่าในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการผันผวนในทุกๆ ด้าน ภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่จะทำให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรฝ่าวิกฤตย่นหยัดไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนต่อไปได้ ซึ่งภาวะผู้นำมี 3 องค์ประกอบ คือ

พรทิพย์ อัยยิมพันธ์ (2547: 68) ที่ได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำมีบทบาทที่แบ่งอย่างกว้างๆ ออกเป็น 4 ประการ

1. การกำหนดแนวทางหลัก (Path finding) ผู้นำควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมายและแนวความคิดที่ชัดเจน บทบาทดังกล่าวจะช่วยให้ผู้นำสร้างแผนงานแม่แบบ (Blueprint of action) ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการก่อนจะลงมือปฏิบัติตามแผน ไม่เพียงแต่ต้องรู้ ถึงวิธีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายเท่านั้น แต่ผู้นำต้องได้รับการสนับสนุนและความมุ่งมั่นจากพนักงานในการบรรลุถึงเป้าหมายด้วย ผู้นำต้องมีความสามารถนำให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการสร้างพันธกิจวิสัยทัศน์ และสื่อสารอย่างชัดเจนถึงความแตกต่างและผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากความสำเร็จในอนาคต อีกทั้งยังสามารถทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและรู้สึกตื่นเต้นกับทิศทางใหม่นี้ด้วย

2. การสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิผล (Aligning) การสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิผลหรือการทำให้องค์กรดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน คือการลงมือสร้างแผนหลักที่กำหนดขึ้นในขั้นตอนที่หนึ่ง ทุกระดับชั้นขององค์กรควรมีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน ในฐานะผู้นำต้องเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน ขั้นตอนการทำงานและโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ได้วางไว้แล้ว

3. การมอบอำนาจ (Empowering) หากผู้นำมีการมอบอำนาจให้แก่พนักงานอย่างจริงจัง จะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม เกิดประสิทธิผลและเกิดผลลัพธ์ใหม่ๆ ที่สร้างสรรค์ ซึ่งมาจากการที่สมาชิกของกลุ่มหรือพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและศักยภาพของตนได้อย่างอิสระ โดยผู้นำต้องสร้างสภาวะที่จะกระตุ้นการสร้างเสริมและปลดปล่อยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถพิเศษเฉพาะตัว ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ในบุคคลทุกคน วิธีการนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้นในองค์กร

4. การสร้างตัวแบบ (Modeling) หัวใจของการเป็นผู้นำคือต้องสร้างความน่าเชื่อถือเพราะไม่เพียงแต่รู้ว่าจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างไรเท่านั้น แต่ผู้นำยังต้องมีคุณสมบัติของผู้นำที่ดีด้วย กล่าวคือ ต้องเข้าใจถึงความสำคัญของดุลยภาพระหว่างคุณลักษณะ (Characteristics) กับความรู้ความสามารถ (Competence) เพราะไม่ว่าบุคคลจะมีความสามารถเพียงใดก็ไม่สามารถจะเป็นผู้นำที่แท้จริงได้ หากปราศจากซึ่งคุณลักษณะที่เหมาะสม

นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำในการประกันคุณภาพการศึกษาเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้อย่างต่อเนื่อง

ไทย ทิพย์สุวรรณกุล (2544: 112-115) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา: การใช้ดัชนีจากผลการประกันคุณภาพ การศึกษาพบว่า เงื่อนไข

สำหรับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีหลายประการโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารของมหาวิทยาลัยทุกระดับจะต้องมีความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุนกิจกรรมการประกันคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

เช่นเดียวกับซัลซ จงสืบทพันธ์ และคนอื่นๆ (2545: 76) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาตามการรับรู้ของคณาจารย์นั้นมี 3 ปัจจัย และปัจจัยด้านความสามารถด้านการบริหารจัดการของผู้นำถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา

ยุวดี อินทร์ไทร(2549: 95) ก็ได้ทำการศึกษารื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 10 องค์ประกอบ และ 1 ในองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ฉวีวรรณ บุญคุ้ม (2541: 48-50) ได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบและก่อให้เกิดปัญหามีมากมาย และปัจจัยที่มีผลมากเป็นอันดับสองคือ ปัจจัยการบริหารงานของผู้บริหารที่ยังไม่ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพศึกษามากเท่าที่ควร

ต่อมาพิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ (2552: 186-191) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนคือปัจจัยด้านบทบาทภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านพฤติกรรมส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้ร้อยละ 61.20

จันทร์ศมภ์ ภูติธริวัฒน์ (2551: 259-264) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำของคณบดีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนคือ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการสอน ประสบการณ์ในการบริหาร พฤติกรรมผู้นำของคณบดี วุฒิภาวะและความพร้อมของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศการสื่อสารในคณะวิชา และเครือข่ายความร่วมมือจากภายนอก

ดังนั้นสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่าคุณลักษณะของการเป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่ดีที่จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรโดยเฉพาะการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพประสบผลสำเร็จนั้น จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ของผู้วิจัยพบว่าผู้นำต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ความสามารถเฉลียวฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบ มี

คุณธรรม จริยธรรมมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มองการณ์ไกล มีความสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีความขยันหมั่นเพียรมีความสนใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ

และกรมวิชาการ (2539: 13) ได้กำหนดการให้บริหารคุณภาพมีการกิจ 4 ขั้นตอนได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงานและการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543: 12) ที่ได้เสนอว่า ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องเดียวกันกับการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ หรือวงจร PDCA ได้แก่ P คือการวางแผน D คือการปฏิบัติงาน C คือการตรวจสอบประเมินผล A คือนำผลการประเมินมาปรับปรุง

สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544: 53) ได้กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีเงื่อนไขด้านปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ อีกหนึ่งยุทธศาสตร์คือการวางแผนและการกำกับดูแล ที่จะทำให้เป็นผลดีต่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาและเป็นปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

จากนั้นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545: 39) ได้อธิบายต่อถึง ยุทธศาสตร์การวางแผนและการกำกับดูแล การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในจำเป็นต้องมีการวางแผนและการกำกับดูแลที่เป็นระบบ เพื่อให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพโดยมีการวางแผน การกำกับดูแล และการประชุมตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรายงานความก้าวหน้าของงานที่ทำไปแล้ว และช่วยกันพัฒนางานที่ต้องทำต่อไป

สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา (2558: 16) ก็ได้เสนอแนวคิดตามหลักการบริหาร การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการหลักการและกระบวนการบริหารจะต้อง กระบวนการวางแผน (Plan) การทำตามแผน (Do) การตรวจสอบประเมินผล (Check) และการพัฒนาปรับปรุง (Action) หรือที่เรียกว่าวงจร P-D-C-A และแนวคิดของระบบประกันคุณภาพและแนวคิดตามหลักการบริหารนั้นจะต้องสัมพันธ์กัน

นอกจากแนวคิดจากนักการศึกษา นักวิชาการและผู้มีความรู้ในด้านต่างๆ แล้ว ยังมีผลงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางเกี่ยวกับกระบวนการทำงานซึ่งอาจจะปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในดังต่อไปนี้

พรทิพย์ รักบุรี (2551: 104-109). ได้ทำการการวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยคำแหง ผลการวิจัยพบว่า แผนงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากและมีการประเมินมากที่สุด แผนงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ฉวีวรรณ บุญคุ้ม (2541: 48-50) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบและก่อให้เกิดปัญหามีมากมาย โดยปัจจัยที่น่าสนใจปัจจัยหนึ่งคือกระบวนการทำงานการกำกับดูแลดำเนินงานประกันคุณภาพ ที่ขาดการวางแผนอย่างต่อเนื่อง แผนที่มีไม่รัดกุมและไม่ครอบคลุมภารกิจในทุกๆ ด้านขาดการติดตามอย่างจริงจัง

เชาวนีย์ พันธุ์ลาภะ (2550: 128-131) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพสถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า ผลการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ เป็นกระบวนการปฏิบัติงาน 6 กระบวนการ และแต่ละกระบวนการมีดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการ คือ

1. ขั้นตอนเตรียมการ มีดัชนีวัดคุณภาพงานของแต่ละกิจกรรม คือ 1) ความสอดคล้องกับปฏิทินของมหาวิทยาลัยฯ 2) ตรงตามกำหนดเวลาในแผนปฏิบัติงาน
2. ขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติงาน (P) มีดัชนีวัดคุณภาพงานของแต่ละกิจกรรม คือ 1) ความถูกต้องของการรวบรวมข้อมูล 2) ความรวดเร็วในการรวบรวมข้อมูล 3) อัตราความผิดพลาดจากแบบฟอร์ม 4) อัตราการสอบถามกลับในตัวบ่งชี้
3. ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผน (D) มีดัชนีวัดคุณภาพงานของแต่ละกิจกรรม คือ 1) ตรงตามกำหนดเวลาในแผนปฏิบัติการ 2) ความถูกต้องของข้อมูล 3) ความรวดเร็วในการรวบรวมข้อมูล
4. ขั้นตอนการตรวจสอบประเมินผล (C) มีดัชนีวัดคุณภาพงานของแต่ละกิจกรรม คือ 1) ความรวดเร็วในการสรุปผลการดำเนินงาน 2) ความถูกต้องของข้อมูลครบถ้วน
5. ขั้นตอนผลการประเมินมาปรับปรุง (A) ในกระบวนการนี้ไม่มีดัชนีวัดคุณภาพแต่ละกิจกรรม
6. ขั้นตอนการรายงาน มีดัชนีวัดคุณภาพงานของแต่ละกิจกรรม คือ 1) ความถูกต้องของการพิมพ์ครบถ้วน 2) ความถูกต้องของเอกสารหลักฐานครบถ้วน 3) ความถูกต้องของเนื้อหาในรายงานครบถ้วน 4) ความถูกต้องตรงตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด 5) ตรงตามกำหนดเวลาในแผนฯ 6) จำนวนโครงการวิจัยและผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพของสำนักงานผู้อำนวยการ 7) จำนวนฐานข้อมูล 8) จำนวนแผนพัฒนาคุณภาพ

จากนักการศึกษา นักวิชาการและผู้มีความรู้ในด้านต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับกระบวนการทำงานนั้น กระบวนการทำงานประกันคุณภาพก็เป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในที่สามารถสรุปได้ว่าเป็นกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการหลักการและกระบวนการบริหาร ได้แก่ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน ขั้นตอนการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแผน และขั้นตอนการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและแนวคิดของระบบประกันคุณภาพและแนวคิดตามหลักการบริหารนั้นจะต้องสัมพันธ์กัน

ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545: 39) ได้เสนอว่ายุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมและการปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้อง การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา นอกจากต้องทำงานกันเป็นทีมระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษาแล้วควรต้องทำงานร่วมกับบุคคล และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานในเขตพื้นที่ หน่วยงานในเขตพื้นที่ใกล้เคียง และหน่วยงานที่กำกับดูแลในส่วนกลาง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง และเป็นการระดมการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย เพื่อช่วยกันพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

ต่อมาถวิลวดี บุรีกุล (2548: 4) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน มีอยู่เกือบทุกกิจกรรมของสังคม ขึ้นอยู่กับความสนใจและประเด็นในการพิจารณา โดยมีพื้นฐานว่าประชาชนต้องมีอิสรภาพ ความเสมอภาค และความสารถในการเข้าร่วมกิจกรรม นอกจากนี้การมีส่วนร่วมจะต้องมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย เป้าหมายและต้องมีกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้กระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เช่นเดียวกับนิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ อ่างใน สุทธิรักษ์ ปินทกานนท์ (2543: 10) ที่ได้เคยกล่าวถึงการมีส่วนร่วมเกิดจากแนวคิดสำคัญ 3 ประการคือ

1. ความสนใจและความห่วงกังวลส่วนบุคคล ซึ่งบังเอิญพ้องต้องกัน กลายเป็นความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของส่วนรวม
2. ความเดือดร้อนและความไม่พึงพอใจร่วมกันที่มีต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่ ผลักดันให้มุ่งไปสู่การรวมกลุ่ม วางแผน และลงมือกระทำร่วมกัน
3. การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มหรือชุมชนไปในทิศทางที่พึงปรารถนา ตัดสินใจร่วมกันนี้ต้องรุนแรงมากพอที่จะทำให้เกิดความคิดริเริ่มการกระทำที่จะทำการที่สนองตอบความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น

ในขณะที่ เอวิน (ยุพาพร รูปงาม. 2545: 6) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ว่า คือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงของ บุคคล แก้ไขปัญหา ร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการ ปฏิบัติงานขององค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้ดังต่อไปนี้

แสงสุรีย์ คำตุ้ยและคณะ (2556: 48-49) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัย เชียงใหม่การวิจัยเรื่องนี้ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม บุคลากรมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับ มากและ ในภาพรวม บุคลากรมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการอยากมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับเห็นด้วย โดยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการอยากมีส่วนร่วม

ร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด ได้แก่ งานประจำของหน่วยงานมีความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย รองลงมาคือ หน่วยงานมีการจัดหาอุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอ สภาพแวดล้อมมีความสะอาด สวยงาม และบรรยากาศที่เหมาะสม และ ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม มีการพิจารณาปรับเงินเดือนอย่างสม่ำเสมอ มีบริการสวัสดิการตามกฎหมายกำหนด

กฤติยาภรณ์ ต้นป่า (2552: 54-55) ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรวิทยาลัยศิลปะ สื่อ เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ทั้ง 4 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรระบุว่าด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง

แจ่มนา สะโอบาง (2552: 57-58) เป็นอีกคนหนึ่งที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะผลิตกรรมการเกษตรบุคลากรคณะผลิตกรรมการเกษตรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ การศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการจากการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะผลิตกรรมการเกษตร แต่ละด้านมาวิเคราะห์ร่วมกันกับความแตกต่างตำแหน่งงานบุคลากรคือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พบว่า บุคลากรทุกด้านรับรู้ ให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะผลิตกรรมการเกษตร

มุกดา จิตพรมมา (2552: 132-135) เสนอเรื่องแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาตามขั้นตอนทุกขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอุปสรรคด้านลักษณะองค์กรอยู่ในระดับมาก อุปสรรคด้านการบริหารจัดการ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อแนวทางการสร้างแรงจูงใจให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้บริหาร/หน่วยงานควรสร้างแรงจูงใจด้านสวัสดิการ แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประการแรก รองลงมาได้แก่แรงจูงใจด้านสวัสดิการ แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน และแรงจูงใจด้านงานที่ได้รับมอบหมายตามลำดับ

ชนวน โรยมณี (2547: 81-85) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกขั้นตอน ยกเว้นการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ ส่วนอาจารย์ก็มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนอยู่ในระดับปานกลาง โดยขั้นตอนที่มีส่วนร่วมมากที่สุดคือการเตรียมความพร้อมของบุคลากร

กล่าวโดยสรุปคือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในนั้นเกิดจากการที่บุคคลมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันทั้งเรื่องของความกังวล ความต้องการ ส่วนบุคคล ซึ่งบังเอิญพ้องต้องกัน กลายเป็นความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของส่วนรวม เกิดความเดือดร้อนและความไม่พึงพอใจร่วมกันที่มีต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่ จึงผลักดันให้มุ่งไปสู่การรวมกลุ่มวางแผน และลงมือกระทำร่วมกัน ตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มหรือชุมชนไปในทิศทางที่พึงปรารถนา ทั้งนี้ต้องเกิดจากการมีอิสรภาพทางความคิด ความเสมอภาคและความสมัครใจของแต่ละบุคคลร่วมด้วยการมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้ทุกขณะที่มีการรวมกลุ่มเพื่อกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาก็เป็นสิ่งที่หลายคนหลายฝ่ายลงมือทำร่วมกัน มีส่วนร่วมกันในทุกๆ ขั้นตอน การมีส่วนร่วมซึ่งอาจเป็นปัจจัยความสำเร็จในงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกนั้น ผู้เกี่ยวข้องจะต้องมีส่วนร่วมในด้านต่างๆ ได้แก่ การวางแผนการประกันคุณภาพ การดำเนินการประกันคุณภาพ การประเมินผลการประกันคุณภาพ การศึกษา และการเสนอแนวทางปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

อมรวิรัช นาคทรพร (2543: 3) ที่ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพไว้มากมายและทั้งหมดนั้นมีปัจจัยที่น่าสนใจคือ การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของบุคลากรเอาไว้อย่าง

เช่นเดียวกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544: 53) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีเงื่อนไขด้านปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ที่นอกจากด้านอื่นๆ แล้ว ก็คือการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

ต่อมาสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545: 39) อธิบายต่อถึงยุทธศาสตร์การสร้างความรู้ความตระหนักและความรู้ความเข้าใจ การที่สถานศึกษาจะมีความเป็นทีมที่เข้มแข็งได้นั้น ทุกคนในทีมจะต้องมีความตระหนักและมองเห็นความสำคัญของการประเมินตนเองว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน คุณภาพของสถานศึกษา และคุณภาพของผู้เรียน ซึ่งจะมีความสำคัญต่ออนาคตของสถานศึกษาและประเทศชาติรวมทั้งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าการประเมินตนเองก็คืองานในหน้าที่นั่นเองไม่ใช่งานที่เป็นภาระเพิ่มเติม นอกจากนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพภายในด้วย จึงจำเป็นต้องสร้างความรู้ความตระหนักและความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรของสถานศึกษา โดยการจัดประชุมชี้แจง ฝึกอบรม และการเรียนรู้จากเอกสารคู่มือต่างๆ โดยผู้บริหารก็ต้องแสดงความตระหนักให้ผู้อื่นเห็นเป็นแบบอย่างและเข้ามามีส่วนร่วม

ต่อมาวิกรม อาริราษฎร์ (2547: 12) ได้กล่าวถึงความรู้ความเข้าใจโดยทั่วไปว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึงความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้สะสม

ไว้และถ่ายทอดต่อๆ กันมาตลอดจนสามารถจะสื่อความหมายแปลความ ตีความ ขยายความ หรือ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ แล้ว

นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพ การศึกษาเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้ดังต่อไปนี้

ศิริพันธ์ ตรีมงคลทิพย์ และอรทัย สารกุล (2556: 78-81) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ก่อนส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากร ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ ระดับต่ำ หลังการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากร ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ ระดับสูงและระดับต่ำในปริมาณที่เท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยหลังการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาสูงขึ้นเป็น 10.61 ส่วนด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพ พบว่า อยู่ในระดับดีคิดเป็นร้อยละ และมีระดับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

จิระภา นะแสงและคนอื่นๆ (2555: 65-66) ก็ศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยทัศนคติ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับค่อนข้างดี จากผลการวิจัยดังกล่าว ควรจัดให้มี แนวทางในการส่งเสริม สนับสนุนความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติแก่อาจารย์ในการประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานต่อไป

จันทร์เพ็ญ หล้าปา (2552: 83-86) ก็ได้เคยศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของ บุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย ผลการศึกษพบว่า บุคลากรสายบริหารมีความรู้ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านเอกสาร มาตรฐาน และตัวบ่งชี้อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด และมีความความรู้ความเข้าใจเป็นไปในทิศทาง เดียวกันกับทัศนคติ

ในขณะที่ดวงใจ นันทาลิตร (2552: 40) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจในแนวคิดการ ประกันคุณภาพการศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ ข้อมูลส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ระดับ น้อยทั้ง 6 มิติ โดยเฉพาะมิติภารกิจ มิติวัตถุประสงค์ มิติตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐาน มิติคุณค่า มิติ นิยามและมิติเป้าหมายตามลำดับ

ภาวณี รัตนวิชัย (2550: 62-67) ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้และเจตคติที่มีต่อการประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัย รามคำแหง มีความรู้และเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี บุคลากรจำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพแตกต่างกัน ความรู้

และเจตคติที่มีการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ.386

ดังนั้นสรุปจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิดของนักวิชาการ นักการศึกษาหลายๆ ท่าน รวมไปถึงงานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษานั้น สามารถกล่าวได้ว่า ความรู้ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาที่อาจจะเป็นปัจจัยสำคัญความสำเร็จในงานประกันคุณภาพการศึกษานั้นคือ ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อๆ กันมา ตลอดจนสามารถจะสื่อความหมายแปลความตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ แล้วในด้านต่างๆ ผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีความรู้ความเข้าใจในด้านต่างๆ ได้แก่ การประกันคุณภาพ วัตถุประสงค์และความสำคัญในการประกันคุณภาพ ตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานในการประกันคุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพและเป้าหมายในการประกันคุณภาพ

ระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติหมวดที่ 6 กำหนดให้การประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือของการบริหารและการกระจายอำนาจ และการกำหนดมาตรฐานและหลักเกณฑ์ของระบบประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยที่จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติ ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานของมหาวิทยาลัย โดยมาตรา 47 กำหนดให้การประกันคุณภาพการศึกษากลายเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฯ ส่วนการประกันคุณภาพการศึกษากลายนอกเป็นหน้าที่ขององค์กรอิสระ มาตรา 48 กำหนดให้การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 ทบวงมหาวิทยาลัยในขณะนั้น ได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ทั้งนี้ระบบการประกันคุณภาพภายใน เป็นกิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ โดยกระบวนการประกันคุณภาพภายในตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ ประกอบด้วย

1. การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal Quality Control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขององค์กรประกอบต่างๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบ

เชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันอุดมศึกษาได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เกิดเชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นกระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพ หรือระบบควบคุมคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

นโยบายประกันคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2550 ดังนี้

เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องนี้เป็นไปอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัยจึงกำหนดแนวนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ดังนี้

1. ส่งเสริมสนับสนุนทุกหน่วยงานในการจัดทำระบบประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดทุกหน่วยงานและกลุ่มสาขาวิชา มีระบบการประกันคุณภาพภายในที่เข้มแข็ง โดยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาระบบการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษา ตลอดจนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านพัฒนาสังคม ให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
4. ดำเนินการให้มหาวิทยาลัยและกลุ่มสาขาวิชาได้รับรองคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) อย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุกรอบ 5 ปี
5. สนับสนุนให้หน่วยงานทุกหน่วยงานมีการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยพัฒนาบุคลากรเพื่อการวิจัย การประเมินคุณภาพการศึกษา และการจัดทำรายงานวิจัยสถาบันในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
6. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการศึกษาของมหาวิทยาลัยและกลุ่มสาขาวิชาให้สาธารณชนได้รับทราบและมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของการบริหารจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยฯ (RMUTTO QA) โดยเป็นการจัดทำระบบคุณภาพซึ่งกำหนดกรอบการดำเนินงานตามที่ระบุไว้ในคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) คือ

1. คู่มือการประกันคุณภาพภายในด้านการจัดการเรียนการสอน (RMUTTO-AQA: ACADEMIC QUALITY ASSURANCE) ระดับอุดมศึกษาทั้งในระดับต่ำกว่าปริญญา ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งครอบคลุมกระบวนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ การจัดทำแผนการศึกษา การกำหนดอาจารย์ผู้สอน การจัดทำตารางเรียน ตารางสอนและตารางสอบ การจัดทำแผนการสอน การจัดการเรียนการสอน การประเมินผลการจัดการสอน การสรุปผลการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษาทั้งในระดับต่ำกว่าปริญญา ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

2. คู่มือการประกันคุณภาพภายในด้านงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม(RMUTTO-RQA: RESEARCH QUALITY ASSURANCE) ครอบคลุมกระบวนการวางแผนงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยฯ การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อเสนอโครงการวิจัย การวางแผนการดำเนินงานงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม การรายงานผลการดำเนินงาน การนำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ตลอดจนการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตรที่เกี่ยวข้องกับผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ

3. คู่มือการประกันคุณภาพภายในด้านการบริการวิชาการแก่สังคม (RMUTTO-SQA: ACADEMIC SERVE QUALITY ASSURANCE) ครอบคลุมกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การวางแผนการให้บริการวิชาการ การให้บริการวิชาการ การจัดทำสรุปและรายงานผลการให้บริการวิชาการแก่สังคม ชุมชนและประเทศชาติ ซึ่งกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการ ได้แก่ การรับงานทางห้องปฏิบัติการ การให้บริการการฝึกอบรมในสาขาต่างๆ การเป็นกรรมการวิชาการและวิชาชีพในสาขาต่างๆ การให้บริการวิชาการในฐานะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการในสาขาต่างๆ การให้บริการอาคารสถานที่ และห้องปฏิบัติการ ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ ของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น

4. คู่มือการประกันคุณภาพภายในด้านงานสนับสนุนวิชาการ (RMUTTO-ASQA: ACADEMIC SUPPORT QUALITY ASSURANCE) ครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ การทำนุบำรุงเสริมสร้างศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา การให้บริการวิทยบริการ การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา การให้บริการสวัสดิการนักศึกษา เป็นต้น

5. คู่มือการประกันคุณภาพภายในด้านงานสนับสนุนทั่วไป (RMUTTO-GSQA: GENERAL SUPPORT QUALITY ASSURANCE) ครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการทั่วไป อันจะสนับสนุนให้กระบวนการต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ กระบวนการจัดทำแผนงาน ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน ทั้งในระยะยาว ระยะปานกลางและระยะสั้นของมหาวิทยาลัยฯ กระบวนการด้านการเงินและบัญชี กระบวนการงานสารบรรณ กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กระบวนการประชาสัมพันธ์ กระบวนการบริหารจัดการอาคารสถานที่ กระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานคณบดี การบริหารจัดการศูนย์ควบคุมเอกสารคุณภาพ การบริหารจัดการการติดตามและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพภายใน การบริหารจัดการการทบทวนของฝ่ายบริหาร เป็นต้น

การประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยดำเนินการประเมินคุณภาพภายในตั้งแต่ระดับหน่วยงาน สาขาวิชา กลุ่มสาขาวิชา วิทยาเขต และมหาวิทยาลัยฯ โดยการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และดำเนินการประเมินคุณภาพภายในโดยกรรมการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยฯ ดังนี้

1. สาขาวิชา คณะ และหน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
2. นำผลการประเมินระดับสาขาวิชา คณะ และหน่วยงานมาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระดับวิทยาเขต
3. ประมวลผลการประเมินระดับสาขาวิชา คณะ หน่วยงาน และวิทยาเขตเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระดับกลุ่มสาขาวิชา (10กลุ่ม สกอ.)
4. ประมวลผลการประเมินของทุกหน่วยงานเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระดับมหาวิทยาลัย

กรอบการประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกมีการดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา (RMUTTO QA) โดยยึดหลักการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยมีการพัฒนาปรับปรุงกลไกการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถวัดผลลัพธ์การดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการจากภายนอก ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยการพัฒนาปรับปรุงตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกจัดอยู่ในกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพรอบสามของ สมศ. จำนวน 4 มาตรฐาน 18 ตัวบ่งชี้
2. ตัวบ่งชี้ของ สกอ. จำนวน 16 องค์ประกอบ ทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน
3. ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของ ก.พ.ร. จำนวน 23 ตัวชี้วัดความเชื่อมโยงของตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพิจารณาความเชื่อมโยงของการประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งในส่วนของ สมศ. สกอ. และ ก.พ.ร. เพื่อให้เกิดความสอดคล้องในการจัดเก็บข้อมูล และลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงาน และได้รวบรวมเป็นตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยฯ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเข้ารับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ.2556 โดยมีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกมีจำนวนคณะที่รับการประเมินจำนวน 9 คณะ และไม่มีการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของคณะ ผลการประเมินระดับสถาบันได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.16 ระดับคุณภาพดี แสดงว่าสถาบันได้รับการรับรองมาตรฐานตามเกณฑ์ที่ สมศ.กำหนด นอกจากนี้ยังได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างจริงจัง จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี และมี 1 คณะที่อยู่ในระดับ พอใช้ ดังนั้นทางมหาวิทยาลัยจึงต้องมีมาตรการในการพัฒนางานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เร่งพัฒนางานวิจัยทั้งในระดับคณะและมหาวิทยาลัย ให้ความสำคัญกับงานวิจัยและส่งเสริมแผนพัฒนาอาจารย์อย่างเป็นรูปธรรม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จและปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยฯ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ประธานหลักสูตร หัวหน้าแผนก 2) กลุ่มอาจารย์ประจำ และ 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 1,125 คน (ข้อมูลสารสนเทศด้านบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 2559: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ประธานหลักสูตร หัวหน้าแผนก 2) กลุ่มอาจารย์ประจำ และ 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 295 คน โดยการหากลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1937: 725) ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 295 คน แล้วนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้สุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามวิทยาเขต

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

วิทยาเขต	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. วิทยาเขตบางพระ	530	139
2. วิทยาเขตจันทบุรี	239	62
3. วิทยาเขตจักพงษ์ภูวนารถ	211	56
4. วิทยาเขตอุเทนถวาย	145	38
รวม	1,125	295

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งได้สร้างขึ้นเองและพัฒนา มาจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างไว้แล้วโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษา ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จและปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาดังรายละเอียดในบทที่ 2
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธี ของไลเคิร์ต (Likert's Scale) (Likert. 1932: 55) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ออกแบบ สร้างข้อคำถามของแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก และแบบทดสอบความรู้เป็น แบบทดสอบ (ใช่, ไม่ใช่) ได้แก่
 - 3.1 ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ
 - 3.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
 - 3.3 ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ
 - 3.4 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
 - 3.5 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อ ตรวจสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมของเนื้อหา และความเหมาะสมของการใช้ภาษา
5. แก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทแนะนำ แล้วนำแบบสอบถามไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบการใช้ภาษาและความครอบคลุม ด้านเนื้อหาเพื่อหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) จากนั้นนำ แบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน จากนั้นนำผล ที่ได้จากการพิจารณาข้อคำถามของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยการหาค่า IOC (Item-Objective Congruency Index)) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ได้ข้อ คำถามจำนวนทั้งสิ้น 41 ข้อ ผลการทดสอบค่าได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.0 (รายละเอียดแสดงใน ภาคผนวก ข)
6. นำแบบสอบถามที่ แก้ไขปรับปรุงสมบูรณ์ และไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981: 178) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้ข้อ คำถามจำนวนทั้งสิ้น 41 ข้อ (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก จ)
7. นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้ สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984: 161) ได้ค่าความ

เชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .822 ดังแสดงในตาราง 3 (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก
จ)

ตาราง 3 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความยากง่าย

แบบสอบถาม	จำนวน ข้อ	ค่าความ เชื่อมั่น Cronbach's Alpha coefficient	ค่าอำนาจ จำแนก (t)	ค่าความ ยากง่าย
1. ด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกัน คุณภาพ	5	.713	3.453 - 6.635	-
2. ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารใน การดำเนินงานประกันคุณภาพ	9	.741	2.227 - 4.761	-
3. ด้านกระบวนการทำงานประกัน คุณภาพ	9	.866	2.751 - 8.363	-
4. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	8	.930	4.174 - 7.648	-
5. ด้านความรู้ความเข้าใจในการ ดำเนินงานประกันคุณภาพ	10	.701	1.867 - 13.077	0.53 – 0.60

8. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ปริญญาโทเพื่อปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถาม
ออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่
สถานภาพ วุฒิการศึกษาและสังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
ภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีตะวันออก 4 ด้าน จำนวน 41 ข้อ ได้แก่

1. ด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ 5 ข้อ
2. ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ 9 ข้อ

3. ด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ 9 ข้อ
 4. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ 8 ข้อ

ผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ผู้วิจัยกำหนด ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2560: ออนไลน์)

4.51– 5.00 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับมากที่สุด

3.51– 4.50 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับมาก

2.51– 3.50 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง

1.51– 2.50 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับน้อย

1.01– 1.50 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นการทดสอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ เป็นแบบทดสอบ(ใช่, ไม่ใช่) จำนวน 10 ข้อ

ผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน 9-10 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด

คะแนน 7-8 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก

คะแนน 6-5 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง

คะแนน 3-4 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย

คะแนน 0-2 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

2. นำหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลพร้อมแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลกับผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกด้วยตนเอง

3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำข้อมูลลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สถิติดังนี้

1. วิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหาค่า IOC (Item Objective Congruence) วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) รายข้อโดยใช้การทดสอบที (t-test) และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient: α)
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปัจจัยในการดำเนินงานประสบความสำเร็จโดยแจกแจงความถี่ (frequency) และหาร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบวิธีการคัดเลือกแบบขั้นตอน (multiple regression stepwise selection)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ เพื่อให้แปลความหมายเป็นที่เข้าใจกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายและผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนตัวอย่าง
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ
beta	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE_b	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percent)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกและความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตอนที่ 3 ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นและผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกโดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบวิธีการคัดเลือกแบบขั้นตอน (multiple regression stepwise selection)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกในแต่ละด้าน แล้วเสนอผลในรูปของการแจกแจงความถี่เพื่อประกอบสรุปอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ได้จำนวนทั้งสิ้น 295 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนตัวอย่างที่กำหนดตามเกณฑ์ของ Yamane ดังแสดงในตาราง

ตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละ
1. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	1.36
ปริญญาตรี	176	59.65
ปริญญาโท	112	37.97
ปริญญาเอก	3	1.02
รวม	295	100.00
2. สังกัด		
วิทยาเขตบางพระ	139	47.12
วิทยาเขตจันทบุรี	62	21.02
วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ	56	18.98
วิทยาเขตอุเทนถวาย	38	12.88
รวม	295	100.00
3. ประสบการณ์การทำงานที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก		
ต่ำกว่า 5 ปี	15	5.08
ตั้งแต่ 5 – 10 ปี	154	52.21
ตั้งแต่ 10 – 20 ปี	123	41.69
ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3	1.02
รวม	295	100.00

จากตาราง 4 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาเอก ตามลำดับ และส่วนใหญ่สังกัดวิทยาเขตบางพระ รองลงมาคือ วิทยาเขตจันทบุรี วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ และวิทยาเขตอุเทนถวาย

สำหรับประสบการณ์การทำงานที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกพบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 5 – 10 ปี รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 – 20 ปี มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกและความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ดังแสดงในตาราง 5 - 10

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ	n = 295		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การประกันคุณภาพภายในจะประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	4.69	0.49	มากที่สุด
2. การประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงาน	4.68	0.50	มากที่สุด
3. การประกันคุณภาพภายในเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษา	4.66	0.51	มากที่สุด
4. การประกันคุณภาพภายในทำให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้	4.71	0.47	มากที่สุด
5. การประกันคุณภาพภายในทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.68	0.51	มากที่สุด
ภาพรวม	4.68	0.25	มากที่สุด

จากตาราง 5 แสดงว่า โดยภาพรวมแล้วปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลการดำเนินงานมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การประกันคุณภาพภายในจะประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่าง

ต่อเนื่อง การประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงาน และการประกันคุณภาพภายในทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	n = 295		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลต้องการประกันคุณภาพภายใน	4.67	0.51	มากที่สุด
2. ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนำสิ่งเหล่านั้นมาใช้ในงานประกันคุณภาพภายใน	4.00	1.01	มาก
3. ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	3.93	1.10	มาก
4. ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายใน	4.23	0.91	มาก
5. ผู้บริหารมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถติดต่อกับผู้ประสานงานได้เป็นอย่างดี	4.12	0.98	มาก
6. ผู้บริหารเป็นผู้มองการณ์ไกลรู้จักการประเมินสถานการณ์และรับมือกับปัญหาได้	4.30	0.89	มาก
7. ผู้บริหารมีความสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในได้	4.40	0.85	มาก
8. ผู้บริหารมีความขยันหมั่นเพียรอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพภายใน	4.35	0.87	มาก
9. ผู้บริหารมีความใส่ใจในงานประกันคุณภาพภายใน	4.44	0.76	มาก
ภาพรวม	4.27	0.47	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า โดยภาพรวมแล้วปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยการดำเนินงานที่มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดข้อเดียวคือผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลต้องการประกันคุณภาพภายใน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเป็น 3 ลำดับแรก คือ ผู้บริหารมีความใส่ใจในงานประกันคุณภาพ ผู้บริหารมีความสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งใน

การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในได้ และผู้บริหารมีความขยันหมั่นเพียรอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพภายใน

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ	n = 295		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. มีการประชุมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการประกันคุณภาพภายใน	4.71	0.48	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาและประมาณความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	4.68	0.51	มากที่สุด
3. มีการเตรียมข้อมูลที่เป็นต่อการประชุมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการประกันคุณภาพภายใน	4.66	0.51	มากที่สุด
4. มีการดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้	4.42	0.75	มาก
5. มีการติดตามควบคุมกำกับการทำงาน	4.58	0.64	มากที่สุด
6. มีการประเมินการปฏิบัติตามแผน	4.75	0.46	มากที่สุด
7. มีการตรวจสอบผลที่ได้จากการปฏิบัติ	4.49	0.69	มาก
8. มีการเสนอความคิดเห็นในการแก้ไขการทำงาน	4.71	0.48	มากที่สุด
9. มีการแก้ไขการทำงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	4.42	0.75	มาก
ภาพรวม	4.63	0.31	มากที่สุด

จากตาราง 7 แสดงว่า โดยภาพรวมแล้วปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพเป็นปัจจัยการดำเนินงานที่มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรกคือ มีการประเมินการปฏิบัติตามแผน มีการประชุมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการประกันคุณภาพภายใน และมีการเสนอความคิดเห็นในการแก้ไขการทำงาน ตามลำดับ

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	(n = 295)		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อวางแผน กำหนดเป้าหมาย ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	4.58	0.64	มากที่สุด
2. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผน ประกันคุณภาพภายใน	3.83	1.13	มาก
3. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางการจัดเตรียมหลักฐาน ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	4.16	0.96	มาก
4. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการประกัน คุณภาพภายใน	4.10	1.03	มาก
5. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ ภายใน	4.31	0.89	มาก
6. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของ มหาวิทยาลัยฯ	4.42	0.85	มาก
7. ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นการ ดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	4.30	0.89	มาก
8. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นในการประเมินผลการ ทำงานด้านการประกันคุณภาพภายใน	4.40	0.84	มาก
ภาพรวม	4.26	0.56	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า โดยภาพรวมแล้วปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นปัจจัยการดำเนินงานที่มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เว้นเพียงข้อเดียวที่มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อวางแผน กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	คะแนนต่ำที่สุด	คะแนนสูงที่สุด	n = 259		
			$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
คะแนนรวม	0	10	6.69	2.31	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่าโดยภาพรวมแล้วปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นปัจจัยการดำเนินงานที่มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนต่ำสุดอยู่ที่ 0 คะแนน และมีคะแนนสูงสุดที่ 10 จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน

ตาราง 10 สรุปผลภาพรวมของปัจจัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ปัจจัยในการดำเนินงาน	n = 259		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ	4.68	.25	มากที่สุด
2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	4.27	.477	มาก
3. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ	4.63	.31	มากที่สุด
4. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	4.26	.56	มาก
5. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ (มีคะแนนเต็มคือ 10 คะแนน)	6.69	2.314	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า โดยภาพรวมแล้วระดับปัจจัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพและด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพมีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ มีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก และด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นและผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันโดยใช้สถิติโดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบวิธีการคัดเลือกแบบขั้นตอน (Multiple Regression Stepwise Selection) ดังแสดงในตาราง

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญ

ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption)	สถิติที่ใช้	เกณฑ์	ผลการ ตรวจสอบ
1. การแจกแจงปกติ (Normality)	Kolmogorov-Smirnov (n>50)	Sig > α มีการแจกแจง ปกติ	sig = .000
2. กลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจาก กัน (Independence)	Dubin - watson	1.5 – 2.5 อิสระกัน > 2.5 มีความสัมพันธ์ กันในทิศทางลบ < 1.5 มีความสัมพันธ์ กันในทิศทางบวก	.234
3. ไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)	VIF (variance Inflation Factor) Tolerance	1. VIF < 10 2. Tolerance > 0.1	1.022 - 4.316 .232 - .979

จากตาราง 11 แสดงว่า การทดสอบการแจกแจงปกติ (Normality) ในงานวิจัยครั้งนี้ มี $n = 295$ พบว่ามีค่า sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรตามไม่มีการแจกแจงเป็นแบบปกติ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มีการใช้ n มากพอ ($n = 295$) จึงมีแนวโน้มที่จะเข้าสู่การแจกแจงแบบปกติตามทฤษฎีขีดจำกัดกลาง และเมื่อพิจารณาข้อตกลงเบื้องต้น กลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independence) มีค่าเท่ากับ .234 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระกัน นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) เนื่องจาก VIF อยู่ระหว่าง 1.022 - 4.316 และ Tolerance อยู่ระหว่าง .232 - .979 ดังนั้น ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเชิงเส้น (รายละเอียดรายด้านแสดงในภาคผนวก ข)

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ตัวแปรอิสระ	n = 259				
	b	SE _b	beta	t	sig.
1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	.239	.075	.345	4.297	.000*
2. ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ	.330	.074	.248	4.464	.000*
3. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ	.260	.061	.247	-2.094	.037*
4. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	.155	.064	.265	3.171	.002*
5. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	-.016	.008	-.112	-2.411	.017*
$R^2 = .179$ $SE_{est} = .29943$					

จากตาราง 12 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ร่วมกันอธิบายความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้ร้อยละ 17.9 โดยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ (beta = 0.345) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ (beta = 0.248) ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ (beta = 0.247) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ (beta = 0.265) และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ (beta = -0.112) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความถี่ข้อเสนอแนะของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกในแต่ละด้าน แล้วเสนอผลในรูปแบบของการแจกแจงความถี่เพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผลดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ดำเนินงาน ประกันคุณภาพ ภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	ความถี่
ด้านทัศนคติในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	
1. ควรมีการสร้างเสริมทัศนคติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	2
2. มีการอบรมเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	2
3. การประกันคุณภาพสามารถช่วยวัดประสิทธิผลในการดำเนินการจัดการศึกษา	1
4. ทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน จะช่วยก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน	1
ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	
1. ผู้บริหารให้ความเป็นกันเองสม่ำเสมอ	3
2. การเปลี่ยนผู้บริหารบางครั้งทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน	2
3. ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น	2
4. ผู้บริหารควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชา	1
5. ผู้บริหารควรมีความชัดเจนในการสั่งการ	1
6. ผู้บริหารสามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดจากการทำงานได้ดี	1
7. ผู้บริหารเป็นผู้มีความสำคัญต่อการดำเนินงานในทุกๆ ขั้นตอน	1
8. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็น	1
ด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ	
1. ควรมีการแบ่งภาระหน้าที่ในการทำงานไม่ให้ซ้ำซ้อน	2
2. แต่ละภาคส่วนมีการทำงานอย่างเป็นระบบ	1
3. ภายในหน่วยการมีการนำวงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในการทำงาน	1
4. การทำงานประกันคุณภาพต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	1
5. ควรนำเอาข้อผิดพลาดจากการทำงานมาปรับแก้เพื่อผลงานที่ดีต่อไป	1
6. ด้วยภาระงานอื่นๆ ที่มากมาย บางครั้งไม่สามารถดำเนินงานด้านประกันคุณภาพได้ทันเวลา	1
ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	
1. บางครั้งยังขาดความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่าย	2
2. การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นไม่ค่อยมีความคล่องตัว	2
3. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพมากขึ้น	1
4. บุคลากรมีการให้ความร่วมมือในงานประกันคุณภาพเป็นอย่างดี	1

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	ความถี่
ด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	
1. ควรมีการเพิ่มเติมความรู้ด้านการประกันคุณภาพเพิ่มขึ้น	4
2. มีการประชุมทำความเข้าใจ และให้มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มี ความรู้ความเข้าใจปฏิบัติงาน	2
3. การประกันคุณภาพมีองค์ประกอบมากมายที่ยังสับสน	2
4. การทำงานประกันคุณภาพต้องอาศัยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ	1
5. บางครั้งการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบต่างๆ บ่อยๆ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ คลาดเคลื่อน	1
6. นอกจากการอบรม ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ร่วมงานอย่าง สม่ำเสมอ	1

จากตาราง 13 แสดงว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกมีข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ด้านทัศนคติในการดำเนินงานประกันคุณภาพสำหรับข้อที่มีการให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด 2 ข้อคือ ควรมีการสร้างเสริมทัศนคติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในและมีการอบรมเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ สำหรับด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพว่า ข้อเสนอแนะอันดับแรกคือผู้บริหารให้ความเป็นกันเองสม่ำเสมอ และในด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพว่า ควรมีการแบ่งภาระหน้าที่ในการทำงานไม่ให้ซ้ำซ้อน นอกจากนี้ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพบุคลากรมีข้อเสนอแนะว่า บางครั้งยังขาดความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่าย การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นไม่ค่อยมีความคล่องตัว และด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพควรมีการเพิ่มเติมความรู้ด้านการประกันคุณภาพเพิ่มขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามความมุ่งหมายของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนตัวอย่างที่กำหนดตามเกณฑ์ของ Yamane ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 295 คน แล้วนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้สุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามวิทยาเขต กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ประธานหลักสูตร หัวหน้าแผนก 2) กลุ่มอาจารย์ประจำ และ 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้ ได้จำนวนทั้งสิ้น 295 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การดำเนินงานประกันคุณภาพ จำนวน 31 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Scale) จำนวน 31 ข้อ และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเป็นแบบทดสอบ (ใช่, ไม่ใช่) จำนวน 10 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งสิ้น 41 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.822

2.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแบบสอบถามปลายเปิด (open ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะและได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมอย่างเสรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมดตรวจสอบความสมบูรณ์ และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percent)
3. วิเคราะห์ปัจจัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกและความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
4. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพโดยใช้สถิติ การถดถอยพหุคูณแบบวิธีการคัดเลือกแบบขั้นตอน (Multiple Regression Stepwise Selection)
5. ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอผลสรุปในเชิงบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกและความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกในแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้
 - 1.1 ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยการดำเนินงานที่มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด
 - 1.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยการดำเนินงานที่มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนมากมีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดข้อเดียวคือผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลต่องานประกันคุณภาพภายใน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเป็น 3 ลำดับแรกคือ ผู้บริหารมีความใส่ใจในงานประกันคุณภาพภายใน ผู้บริหารมีความสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในได้ และผู้บริหารมีความขยันหมั่นเพียรอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพภายใน

1.3 ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยการดำเนินงานที่มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรกคือ มีการประเมินการปฏิบัติตามแผน มีการประชุมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการประกันคุณภาพภายใน และมีการเสนอความคิดเห็นในการแก้ไขการปฏิบัติงาน และมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ข้อ คือ มีการตรวจสอบผลที่ได้จากการปฏิบัติ มีการดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้ และมีการแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนซึ่งที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

1.4 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นปัจจัยการดำเนินงานที่มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เว้นเพียงข้อเดียวที่มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อวางแผน กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

1.5 ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นปัจจัยการดำเนินงานที่มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนต่ำสุดอยู่ที่ 0 คะแนน และมีคะแนนสูงสุดที่ 10 จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน

2. ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว ร่วมกันอธิบายความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้ร้อยละ 17.9 โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ($\beta = 0.345$) รองลงมาคือปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ($\beta = 0.265$) ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ($\beta = 0.248$) ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ ($\beta = 0.247$) และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ($\beta = -0.112$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อต้องทำงานด้านการประกันคุณภาพร่วมกันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกจะเป็นผู้มีความสามารถ ให้ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน ให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อสงสัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างดี ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงานด้านการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ มีความใส่ใจและมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการดำเนินงานประกันคุณภาพ สอดคล้องกับอมรวิรัช นาครทรรพ (2560: ออนไลน์) ที่ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพไว้ว่าประกอบด้วยคุณลักษณะของผู้นำ ได้แก่ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ผู้นำ ความสามารถด้านการบริหารงานของผู้นำ กุศโลบายการบริหาร ในขณะที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2554: 48) ที่ได้กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีเงื่อนไขด้านปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ในหลาย ยุทธศาสตร์ และยุทธศาสตร์ที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ที่จะทำสถานศึกษาพัฒนาก้าวหน้าต่อไป เช่นเดียวกับไทย ทิพย์สุวรรณกุล (2544: 112-115) ที่ได้ทำการศึกษาและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา: การใช้ดัชนีจากผลการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า เงื่อนไขสำหรับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีหลายประการโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารของมหาวิทยาลัยทุกระดับจะต้องมีความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุนกิจกรรมการประกันคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเป็นลำดับที่ 2 ซึ่งอาจมีเหตุมาจากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกที่ถือว่าการประกันคุณภาพเป็นงานที่ทุกภาคส่วนต้องทำร่วมกัน ถึงแม้ว่าบุคลากรจะสังกัดหน่วยงานแตกต่างกันไป แต่ก็มีสื่อสารภายในผ่านทางระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย และของหน่วยงานตามความเหมาะสมมีการประชุมเพื่อระดมความคิด แสดงความคิดเห็น ตั้งแต่ขั้นการวางแผนไปจนแล้วเสร็จในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545: 39) ที่ได้เสนอว่ายุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมและการปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้อง การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา นอกจากต้องทำงานกันเป็นทีมระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษาแล้วควรต้องทำงานร่วมกับบุคคล และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานในเขตพื้นที่ที่หน่วยงานในเขตพื้นที่ใกล้เคียง และหน่วยงานที่กำกับดูแลในส่วนกลาง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง และเป็นการระดมการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย เพื่อช่วยกันพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

3. ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพเป็น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเป็นลำดับที่ 3

อาจมีเหตุผลมาจากการที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการเห็นความสำคัญของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเล็งเห็นว่าการประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงานและเป็นเครื่องมือที่จะช่วยปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับอมริวัช นาคทรพรพ (2560: ออนไลน์) ที่ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพไว้ หนึ่งในปัจจัยสำคัญได้แก่ทัศนคติและค่านิยมของบุคลากร เช่นเดียวกับ สุวิมล ว่องวานิช และคณะ (2545: 76-82) ที่ได้ดำเนินการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบและรูปแบบการประเมินผลภายใน รวมทั้งได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสถานศึกษา จากความคิดเห็นตลอดจนความรู้สึกรับรู้ของคณาจารย์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการนำร่อง ซึ่งได้ข้อสรุปว่าเงื่อนไขสู่ความสำเร็จนั้นมีอยู่ 5 ปัจจัย รวมถึงความตระหนักหรือทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพด้วย ในขณะที่ สุจิตรา สุนทรธมัต (2555: 151-160) ได้ศึกษาทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก คือ การประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงาน การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้ การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง

4. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเป็นลำดับที่ 4 ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่ตามวงจรคุณภาพ PDCA การรู้จักวางแผน กำหนดระยะเวลาและประมาณความต้องการทรัพยากรที่จำเป็น การกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินงาน รวมไปถึงการติดตาม ประเมินและแก้ไขความผิดพลาดจากการดำเนินงานในครั้งก่อน สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2554: 48) ได้กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีเงื่อนไขด้านปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ มีหนึ่งยุทธศาสตร์ที่คือกระบวนการดำเนินงาน การวางแผนและการกำกับดูแล ที่จะทำให้เกิดเป็นผลดีต่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาและเป็นปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพ อีกทั้งได้อธิบายต่อถึงยุทธศาสตร์การวางแผนและการกำกับดูแล การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในจำเป็นต้องมีการวางแผนและการกำกับดูแลที่เป็นระบบ เพื่อให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพโดยมีการวางแผน การกำกับดูแล และการประชุมตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรายงานความก้าวหน้าของงานที่ทำไปแล้ว และช่วยกันพัฒนา

งานที่ต้องทำต่อไป ในขณะที่ฉวีวรรณ บุญคุ้ม (2541: 48-50) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบและก่อให้เกิดปัญหามีมากมาย โดยปัจจัยที่น่าสนใจปัจจัยหนึ่งคือกระบวนการทำงาน การกำกับดูแลดำเนินงานประกันคุณภาพ ที่ขาดการวางแผนอย่างต่อเนื่อง แผนที่มีไม่รัดกุมและไม่ครอบคลุมภารกิจในทุกๆด้านขาดการติดตามอย่างจริงจัง

5. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเป็นลำดับสุดท้าย แม้ว่าภาพรวมแล้วปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นปัจจัยการดำเนินงานที่มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลางก็ตาม ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะ ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ อาจจะไม่มีความสับสน สับสน แต่ก็มีการประชุมทำความเข้าใจ และให้มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยจัดอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง บุคลากรของมหาวิทยาลัย มีความรู้ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษา เข้าใจระเบียบข้อปฏิบัติข้อกำหนดและเป้าหมาย คุณภาพมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับอมรวิทย์ นาคทรพร (2560: ออนไลน์) ที่ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพไว้มากมายและทั้งหมดนั้นมีปัจจัยที่น่าสนใจคือ การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของบุคลากรเอาไว้อย่างเดียวเท่ากับสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2554: 48) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีเงื่อนไขด้านปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ที่นอกจากด้านอื่นๆแล้ว ก็คือการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ ที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

จากผลการการวิเคราะห์พบว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบ ($\beta = -0.112$) หมายถึง ถ้า x เพิ่มขึ้น y จะลด อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพที่มีผลการดำเนินงานมากที่สุดในวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ แต่กลับเป็นวิทยาเขตที่มีคะแนนประกันคุณภาพน้อยกว่าวิทยาเขตอื่นๆอีก 3 วิทยาเขต ผลการวิเคราะห์จึงอาจแสดงเป็นทิศทางลบได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้านทัศนคติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษานั้น มีผลอยู่ในลำดับสุดท้าย

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการส่งเสริมทัศนคติที่ดีเพิ่มเติม โดยการสร้างเสริมทัศนคติ การตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน การจัดประชุมหรือฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหาร การศึกษา มีจุดเน้นเจาะจงในเรื่องพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ซึ่งในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับนี้ ได้กล่าวถึงมาตรฐานและการประกันคุณภาพทางการศึกษาเอาไว้ในหมวดที่ 6 มีการส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพบูรณาการกับงานประจำ มีการสร้างขวัญและกำลังใจมีการเสริมแรงให้บุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในลำดับสุดท้าย ในเรื่องการนิเทศตามแผนที่ได้วางไว้ การมีการแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนซึ่งที่กำหนดไว้ และผล การศึกษาด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนประกันคุณภาพภายในผู้วิจัย จึงเห็นว่าควรมีการส่งเสริมการปฏิบัติงานในขั้นตอนดังกล่าวนี้ให้มีการพัฒนาดีขึ้น โดยอาจจะให้ หน่วยงานต้นสังกัดเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยมากขึ้นในทุกระดับ มหาวิทยาลัยอาจมีการสนับสนุนให้บุคลากรหรือผู้บริหารเข้าร่วมโครงการต่างๆที่ถูกจัดขึ้นโดย หน่วยงานต้นสังกัด เช่น โครงการฝึกอบรมที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ตระหนักและ ให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์การพัฒนานักศึกษาสู่ Thailand 4.0 หรือการเข้าร่วมหลักสูตรการ บริหารงานอุดมศึกษาระดับสูง โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในฐานะเป็นส่วน ราชการที่กำกับดูแลการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีภารกิจหลักในการเสนอแนะนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนพัฒนาอุดมศึกษา เสนอแนะมาตรฐานการอุดมศึกษา กรอบการจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา สนับสนุน ส่งเสริมและประสานการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ให้มีคุณภาพมาตรฐาน

3. จากผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกัน คุณภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชภัฏวชิรเวศน์เป็นลำดับที่สุดท้ายโดยเป็นปัจจัยการดำเนินงานที่มีระดับความสำเร็จ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นสถาบันจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพภายใน และจำเป็นต้องสร้างความตระหนักถึงความรู้ความ เข้าใจให้กับบุคลากรของสถานศึกษา โดยการจัดประชุมชี้แจง ฝึกอบรม และการเรียนรู้จากเอกสาร คู่มือต่างๆ เพิ่มมากขึ้นโดยให้ความรู้ตั้งแต่นิยาม ความหมายและความสำคัญของการประกัน คุณภาพการศึกษาไปจนถึงรายละเอียดเกี่ยวกับตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่เป็นข้อกำหนด สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้อาจมอบหมายให้คณะกรรมการการ จัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบการจัดฝึกอบรม โดยควร แบ่งกลุ่มย่อยบุคลากร เพราะจะทำให้สามารถให้ความรู้แก่บุคลากรได้อย่างทั่วถึงกว่าการฝึกอบรม ทั้งมหาวิทยาลัยในคราวเดียว และจัดกลุ่มให้อยู่ในหน่วยงานเดียวกันเพราะจะเข้าใจลักษณะงานใน หน่วยงานได้ดีกว่าต่างหน่วยงาน และควรมีการติดตามผลการฝึกอบรมเป็นระยะๆ ด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในงานวิจัยนี้ มีค่า $R^2 = 0.179$ แสดงว่ายังมีปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกตังนั้นจึงควรศึกษาปัจจัยตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
2. ในงานวิจัยนี้มีปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพภายในเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในลำดับสุดท้าย จึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน โดยเฉพาะเรื่องความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพภายในการทำวิจัยครั้งต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). คู่มือประเมินคุณภาพการศึกษาโดยต้นสังกัด. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. กระทรวงศึกษาธิการ.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษา พ.ศ.2553. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนที่ 23 ก วันที่ 2 เมษายน 2553.
- กัญญารัตน์ งานพริ้ง. (2551). ทศนคติและประชาคมติ. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560, จาก www.moodle.dpu.ac.th/dpu/.
- กิตติยา สืออ่อน. (2547). โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพสำหรับกลุ่ม. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (วิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2547). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กรมวิชาการ. กระทรวงศึกษาธิการ. (2539). คู่มือแนวทางการจัดทำธรรมนูญโรงเรียน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กฤติยาภรณ์ ตันปา. (2552). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรวิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการพัฒนา). เชียงใหม่: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. (2557). รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันปีการศึกษา 2557. มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- (2558). รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันปีการศึกษา 2558. มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- จันทร์เพ็ญ ธัญญาพิทักษ์กุล. (2552). ความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา ของวิทยาลัยการสาธิตสุพรรณบุรี ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ทั้ง 7 แห่ง. ตรัง: วิทยาลัยการสาธิตสุพรรณบุรี จังหวัดตรัง.
- จันทร์เพ็ญ หล้าปา. (2552). ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. ถ่ายเอกสาร.

- จันทร์ศร ภูตอริยวัฒน์. (2551). *ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จีระภา นะแสง; และคนอื่นๆ. (2555). *ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา*. สงขลา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.
- แจ่มนภา สะใบบาง. (2552). *รายงานการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ไชนก ภาคอิต. *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. ปีการศึกษา 2553. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.nida.ac.th/thai/web/images/pdf/research.pdf>
- ฉวีวรรณ บุญคุ้ม. (2541). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- ชีรวัฒน์ นิเจนตร. (2552). *การวางแผนการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- ชนวน โรยมณี. (2547). *การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ด. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ชรินทร์ มั่งคั่ง. (2550). *การประกันคุณภาพการศึกษา*. เชียงใหม่: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชลัช จงสีปพันธ์; และคนอื่นๆ. (2545). *รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เชาวนี พันธุ์ลาภะ. (2550). *กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพสถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการคุณภาพ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐมนวรรณ ศิริสุขชัยวุฒิ. (2550). *ผู้ประเมินภายนอก (สมศ.)*. สืบค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2559, จาก http://www.plan-training.com/images/main_1331022731/13331789.pdf.
- ดวงใจ นันทาลิตร. (2552). *ความรู้ความเข้าใจในแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา ของพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (การบริหารการพัฒนา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.

- ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). การมีส่วนร่วม: แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ไทย ทิพย์สุวรรณกุล. (2544). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา:การใช้ดัชนีจากผลการประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2534). การวางแผน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). รูปแบบการสอนวิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัยที่มีประสิทธิภาพ. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2560, จาก www.watpon.com/boonchom/05.doc.
- ประจักษ์ ไผ่เจริญ. (2545). เจตคติของข้าราชการครูในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- ประชุม โพธิกุล. (2551). องค์ประกอบของภาวะผู้นำ. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2559, จาก <http://www.moe.go.th/wijai/big%20leader.htm>.
- ประดิษฐ์ มีสุข. (2550). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. (ปรับปรุงครั้งที่ 3). สงขลา: เทมการพิมพ์.
- ประยุทธ์ ชูสอน. (2533). รูปแบบการวางแผนในระดับคณะของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- พิสนุ ฟองศรี. (2551). การประเมินทางการศึกษา: แนวคิดสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธการพิมพ์.
- พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์. (2552). การวิเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เพลินดา กะลัมพากร. (2544). การมีส่วนร่วมในการวางแผนการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2559, จาก www.Sunee5.multiply.com
- ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2557). หลักและพื้นฐานการอุดมศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศ์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โอเอสดีทกพัลลขิง.
- พรทิพย์ รักบุรี. (2551). รายงานการวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยต่าง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์; และสุชาติ กิจพิทักษ์. (2545). สื่อสิ่งพิมพ์ชุดอบรมครู เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา โครงการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ครู ผู้นำชุมชนและผู้นำองค์กรส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ. สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.

- ภัทรวดี มากมี. (2550). *การประเมินแบบไขว้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ภาวิณี รัตนวิชัย. (2550). *ความรู้และเจตคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวัดผลและประเมินผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- มุกดา จิตพรมมา. (2552). *แรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2550). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2550*. เชียงใหม่: สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มัสดี แวดราแม; และคนอื่นๆ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน ที่บูรณาการกับงานปกติ*. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานีปีที่ 24 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2556. ค.ม. (การวัดและประเมินผล การศึกษา). นิสิตระดับปริญญาเอก ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาพร รูปงาม. (2545). *การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงบประมาณ ในการปฏิรูประบบราชการ*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ยุวดี อินทร์ไทร. (2549) *การวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- รัตนะ บัวอินทร์. (2550). *ทิศทางและอาณาบริเวณการประเมิน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). *ประกันคุณภาพการศึกษา ทุกคนทำได้ไม่ยาก*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ละออทิพย์ ชนะชัยยม. (2551) *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา (สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง)*. ปราจีนบุรี: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด ปราจีนบุรี.
- วิกรม อาริราษฎร์. (2547). *ความพร้อมของพนักงานการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสากล สุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุจิตรา สุนทรมัต. (2555, มกราคม-มิถุนายน). *ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*. *วารสารวิทยาศาสตร์ลาดกระบัง*. 21(1): 1-16.

- สุทธิรักษ์ ปิณฑกานนท์. (2543). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพันธ์ ยันต์ทอง. (2533). *การบริหารโรงเรียน นวัตกรรม เทคนิค ประสบการณ์*. กรุงเทพฯ: การศาสนา กรมศาสนา.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2543). *การออกแบบระบบการประเมินผลภายใน*. กรุงเทพฯ: ทวีชี คอมพิวเตอร์. มินิเคชั่น.
- แสงสุรีย์ คำตัญญู; และคนอื่นๆ. (2556). *การศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาของ บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2554). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *สำนักนายกรัฐมนตรี. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545*.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 - 2565)*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2554). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- (2557). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564)*.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2549). *แนวทางประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2555). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม (พ.ศ. 2554 - 2558) ระดับอุดมศึกษา ฉบับสถานศึกษา (แก้ไขเพิ่มเติม พฤศจิกายน พ.ศ. 2554)*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).
- สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557 อุดมศึกษา (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2558)*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.

- สถาบันพระบรมราชชนก. (2554). การประกันคุณภาพการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559. จาก http://www.pi.ac.th/about/06_3people.php.
- สมชาย เทพแสง. (2543). โรงเรียนคุณภาพ: สานฝันให้เป็นจริง. วารสารวิชาการ. 3(11): 11-19.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศักดิ์ไทย สุรภิจาวร. (2545). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริพันธ์ ตรีมงคลทิพย์; และอรทัย สารกุล. (2556). ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับงานประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากร วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2559, จาก http://www.sar.rmutt.ac.th/sar55/?wpfb_dl=9270
- อาภรณ์ พลเยี่ยม. (2542). การศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนันต์ เกตุวงศ์. (2541). หลักและเทคนิคการวางแผน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรวิรัช นาครทรรพ. (2543). ก้าวทันเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุลสารสมศ.
- . (2560). รายงานการติดตามผลการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน พ.ศ.2560 จาก https://www.tci-thaijo.org/index.php/social_crru/article
- Cronbach, Lee Joseph. (1984). *Essential of Psychological Testing*. New York: Harper and Row.
- Ferguson. G.A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. New York: McGraw-Hill.
- Likert, R.A. (1932, May). Technique for the Measure- ment of Attitudes. *Arch Psychological*. 25: 140.
- Yamane, Taro. 1973. *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ วุฒิการศึกษาและสังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีตะวันออก 4 ด้าน จำนวน 41 ข้อ ได้แก่

ตอนที่ 3 เป็นแบบทดสอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นแบบทดสอบ(ใช่, ไม่ใช่) จำนวน 10 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ 2. ปริญญาตรี
- ☐ 3. ปริญญาโท
- ☐ 4. ปริญญาเอก

2. สังกัด

- ☐ 1. วิทยาเขตบางพระ
- ☐ 2. วิทยาเขตจันทบุรี
- ☐ 3. วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ
- ☐ 4. วิทยาเขตอุเทนถวาย

3. ประสบการณ์การทำงานที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

- ☐ 1. ต่ำกว่า 5 ปี
- ☐ 2. ตั้งแต่ 5 – 10 ปี
- ☐ 3. ตั้งแต่ 10 – 20 ปี
- ☐ 4. ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

- 5 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับมาก
3 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง
2 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับน้อย
1 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

ข้อ ที่	ปัจจัยในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ						
1.	การประกันคุณภาพภายในจะประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง					
2.	การประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงาน					
3.	การประกันคุณภาพภายในเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษา					
4.	การประกันคุณภาพภายในทำให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้					
5.	การประกันคุณภาพภายในทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ						
6.	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลต่องานประกันคุณภาพภายใน					
7.	ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนำสิ่งเหล่านั้นมาใช้ในการงานประกันคุณภาพภายใน					
8.	ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน					

ข้อ ที่	ปัจจัยในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9.	ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายใน					
10.	ผู้บริหารมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถติดต่อกับผู้ประสานงานได้เป็นอย่างดี					
11.	ผู้บริหารเป็นผู้มองการณ์ไกลรู้จักการประเมินสถานการณ์ และรับมือกับปัญหาได้					
12.	ผู้บริหารมีความสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในได้					
13.	ผู้บริหารมีความขยันหมั่นเพียรอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพภายใน					
14.	ผู้บริหารมีความสนใจในงานประกันคุณภาพภายใน					
ด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ						
15.	มีการประชุมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการประกันคุณภาพภายใน					
16.	มีการกำหนดระยะเวลาและประมาณความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน					
17.	มีการเตรียมข้อมูลที่จำเป็นต่อการประชุมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการประกันคุณภาพภายใน					
18.	มีการดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้					
19.	มีการติดตามควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงาน					
20.	มีการประเมินการปฏิบัติตามแผน					
21.	มีการตรวจสอบผลที่ได้จากการปฏิบัติ					
22.	มีการเสนอความคิดเห็นในการแก้ไขการปฏิบัติงาน					
23.	มีการแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนซึ่งที่กำหนดไว้					

ข้อ ที่	ปัจจัยในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ						
24.	ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อวางแผน กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน					
25.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนประกันคุณภาพภายใน					
26.	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางการจัดเตรียมหลักฐานในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน					
27.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการประกันคุณภาพภายใน					
28.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพภายใน					
29.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยฯ					
30.	ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน					
31.	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นในการประเมินผลการทำงานด้านการประกันคุณภาพภายใน					

ตอนที่ 3 แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างท้ายข้อความที่ท่านเห็นว่า ใช่หรือไม่ใช่

ข้อ ที่	ปัจจัยในการดำเนินงาน	ใช่	ไม่ใช่
ด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ			
1	การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีทั้งหมด 3 ระดับ ได้แก่ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสถาบัน		
2.	การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับวิทยาเขต ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ		
3.	การส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ผ่านระบบ CHE QAOnline ภายใน 120 วันจะนับตั้งแต่สิ้นปีการศึกษา		
4.	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตใหม่เฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5.0		
5.	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้ายที่มีต่อคุณภาพหลักสูตรเฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 3.0 จากคะแนนเต็ม 5.0		
6.	อาจารย์ผู้สอนที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกจะต้องจบปริญญาโทหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ในสาขาวิชาที่สอน		
7.	อาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก แต่ไม่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยสามารถเป็นอาจารย์ผู้สอนในระดับปริญญาโทได้		
8.	อาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาโทหรือเทียบเท่าในสาขาที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน สามารถเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรระดับปริญญาตรีได้		
9.	อาจารย์ประจำที่ทำหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโทได้ต้องมีวุฒิปริญญาเอกเท่านั้น		
10.	การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทต้องเป็นวารสารหรือสิ่งพิมพ์วิชาการที่มีกรรมการภายนอกมาร่วมกลั่นกรอง(peer review)ซึ่งอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์		

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านทัศนคติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

2. ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

3. ด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ

4. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

5. ด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณา

ภาคผนวก ข

คำ IOC ของแบบสอบถาม



คำชี้แจง เกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้
 ให้คะแนนเท่ากับ +1 หมายถึง แน่ใจว่าถูกต้อง สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์
 ให้คะแนนเท่ากับ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง
 ให้คะแนนเท่ากับ -1 หมายถึง ยังไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้อง ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC
		1	2	3		
ด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ						
1.	การประกันคุณภาพภายในจะประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00
2.	การประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงาน	1	1	1	3	1.00
3.	การประกันคุณภาพภายในเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษา	1	1	1	3	1.00
4.	การประกันคุณภาพภายในทำให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้	0	1	1	2	0.67
5.	การประกันคุณภาพภายในทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00
ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ						
6.	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลต่องานประกันคุณภาพภายใน	0	1	1	2	0.67
7.	ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนำสิ่งเหล่านั้นมาใช้ในงานประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00
8.	ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00
9.	ผู้บริหารมีความเฉลียวฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบในการวางแผนและนำแผนไปสู่การปฏิบัติ	0	1	0	1	0.33
10.	ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00
11.	ผู้บริหารมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถติดต่อกับผู้ประสานงานได้เป็นอย่างดี	1	1	1	2	0.67
12.	ผู้บริหารเป็นผู้มองการณ์ไกลรู้จักประเมินสถานการณ์ และรับมือกับปัญหาได้	1	1	0	2	0.67

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC
		1	2	3		
13.	ผู้บริหารมีความสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในได้	1	1	0	2	0.67
14.	ผู้บริหารมีความขยันหมั่นเพียรอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00
15.	ผู้บริหารมีความใส่ใจในงานประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00
ด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ						
16.	มีการประชุมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00
17.	มีการกำหนดระยะเวลาและประมาณความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00
18.	มีการเตรียมข้อมูลที่จำเป็นต่อการประชุมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00
19.	มีการดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้	1	1	1	3	1.00
20.	มีการติดตามควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00
21.	มีการประเมินการปฏิบัติตามแผน	1	1	1	3	1.00
22.	มีการตรวจสอบผลที่ได้จากการปฏิบัติ	1	1	0	2	0.67
23.	มีการเสนอความคิดเห็นในการแก้ไขการปฏิบัติงาน	1	1	0	2	0.67
24.	มีการแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนซึ่งที่กำหนดไว้	1	1	0	2	0.67
ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ						
25.	ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อวางแผน กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	1	1	0	2	0.67
26.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนประกันคุณภาพภายใน	0	1	1	2	0.67
27.	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการจัดเตรียมหลักฐานในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	1	1	0	2	0.67
28.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC
		1	2	3		
29.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00
30.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยฯ	1	1	1	3	1.00
31.	ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00
32.	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นในการประเมินผลการทำงานด้านการประกันคุณภาพภายใน	1	1	1	3	1.00
ด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ						
33.	การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีทั้งหมด 3 ระดับ ได้แก่ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสถาบัน	1	1	1	3	1.00
34.	การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับวิทยาเขต ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ	1	1	1	3	1.00
35.	การส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ผ่านระบบ CHE QA Online ต้องดำเนินการภายใน 120 วันจะนับตั้งแต่สิ้นปีการศึกษา	1	1	1	3	1.00
36.	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตใหม่เฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5.0	1	1	1	3	1.00
37.	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้ายที่มีต่อคุณภาพหลักสูตรเฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 3.0 จากคะแนนเต็ม 5.0	1	1	1	3	1.00
38.	อาจารย์ผู้สอนที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกจะต้องจบปริญญาโทหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ในสาขาวิชาที่สอน	1	1	1	3	1.00
39.	อาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก แต่ไม่มีประสบการณ์ในการทำวิจัย สามารถเป็นอาจารย์ผู้สอนในระดับปริญญาโทได้	1	1	1	3	1.00

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC
		1	2	3		
40.	อาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาโทหรือเทียบเท่าในสาขาที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน สามารถเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรระดับปริญญาตรีได้	1	1	1	3	1.00
41.	อาจารย์ประจำที่ทำหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโทได้ต้องมีวุฒิปริญญาเอกเท่านั้น	1	1	1	3	1.00
42.	การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทต้องเป็นวารสารหรือสิ่งพิมพ์วิชาการที่มีกรรมการภายนอกมาร่วมกลั่นกรอง(peer review)ซึ่งอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	3	1.00

จากข้อคำถามทั้งหมด 42 ข้อ เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ได้ข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 41 ข้อ ที่มีผลการทดสอบค่าได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

ภาคผนวก ค

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 6918/1197

วันที่ 11 เมษายน 2560

เรื่อง ขอร้องเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุรชาติพิทย์ เตียววานิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑพล ยงศรี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ภัทราวิวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พลเทพ พูนพล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 094 464 0541

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุรชาติพิทย์ เตียววานิชย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664
 ที่ ศธ 6918/1๑๑ วันที่ 1๕ เมษายน 2560
 เรื่อง ขอรเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ
 เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุรชาติพย์ เตียววานิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ยงศรี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ภักทาวีวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอรเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ไปณะทอง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 094 464 0541

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญในนางสาวสุรชาติพย์ เตียววานิชย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงษ์ วัฒนานนท์สกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 6918/ ๒๕๖๑



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๑๑ เมษายน 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

เนื่องด้วย นางสาวสุรทพิพย์ เตียววานิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ยงศรี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ภัทราวิวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธัญญา พรหมสมบูรณ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุรทพิพย์ เตียววานิชย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 094 464 0541

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผศ. ดร. พลเทพ พูนพล อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการอุดมศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผศ.ดร.สุธัญญา พรหมสมบูรณ์ ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก



ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 6918/ 1581



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 101

5 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

เนื่องด้วย นางสาวสุรชาติพย์ เตี้ยวนิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ยงคร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ภัทรวิวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์บุคลากรสังกัดในมหาวิทยาลัยของท่าน โดยใช้เครื่องมือตอบแบบสอบถาม เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2560 ถึง เดือนมิถุนายน 2560 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 094 464 0541

ที่ ศธ 6918/ 1581



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 101

5 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ

เนื่องด้วย นางสาวสุธาทิพย์ เตียววานิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ยงศรี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ภัทรวิวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์บุคลากรสังกัดในมหาวิทยาลัยของท่าน โดยใช้เครื่องมือตอบแบบสอบถาม เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2560 ถึง เดือนมิถุนายน 2560 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 094 464 0541

ที่ ศธ 6918/ 1581



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

5 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

เนื่องด้วย นางสาวสุธาทิพย์ เตียววานิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ยงคร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ภัทรวิวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์บุคลากรสังกัดในมหาวิทยาลัยของท่าน โดยใช้เครื่องมือตอบแบบสอบถาม เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2560 ถึง เดือนมิถุนายน 2560 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 094 464 0541

ที่ ศธ 6918/ 1581



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๕ พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขออนุมัติขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์พานารณ

เนื่องด้วย นางสาวสุธาทิพย์ เตียววานิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ยงศรี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ภัทราวีวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์บุคลากรสังกัดในมหาวิทยาลัยของท่าน โดยใช้เครื่องมือตอบแบบสอบถาม เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2560 ถึง เดือนมิถุนายน 2560 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 094 464 0541

ที่ ศธ 6918/1581



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

5 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

เนื่องด้วย นางสาวสุรทิพย์ เตียววานิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ยงศรี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ภัทราวีวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์บุคลากรสังกัดในมหาวิทยาลัยของท่าน โดยใช้เครื่องมือตอบแบบสอบถาม เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก” เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2560 ถึง เดือนมิถุนายน 2560 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร. นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 094 464 0541

ภาคผนวก จ

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	ค่าอำนาจ จำแนก (t)
ด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ		
1.	การประกันคุณภาพภายในจะประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	5.980
2.	การประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงาน	6.635
3.	การประกันคุณภาพภายในเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษา	4.521
4.	การประกันคุณภาพภายในทำให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้	3.453
5.	การประกันคุณภาพภายในทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	5.179
ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ		
6.	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลต่องานประกันคุณภาพภายใน	3.636
7.	ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนำสิ่งเหล่านั้นมาใช้ในการประกันคุณภาพภายใน	3.362
8.	ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	2.686
9.	ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายใน	3.842
10.	ผู้บริหารมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถติดต่อกับผู้ประสานงานได้เป็นอย่างดี	4.761
11.	ผู้บริหารเป็นผู้มองการณ์ไกลรู้จักประเมินสถานการณ์ และรับมือกับปัญหาได้	3.870
12.	ผู้บริหารมีความสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในได้	2.227
13.	ผู้บริหารมีความขยันหมั่นเพียรอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพภายใน	4.166
14.	ผู้บริหารมีความใส่ใจในงานประกันคุณภาพภายใน	3.339
ด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ		
15.	มีการประชุมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการประกันคุณภาพภายใน	8.381
16.	มีการกำหนดระยะเวลาและประมาณความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	3.443
17.	มีการเตรียมข้อมูลที่เป็นต่อการประชุมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการประกันคุณภาพภายใน	2.751
18.	มีการดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้	4.701

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	ค่าอำนาจ จำแนก (t)
19.	มีการติดตามควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงาน	4.359
20.	มีการประเมินการปฏิบัติตามแผน	3.725
21.	มีการตรวจสอบผลที่ได้จากการปฏิบัติ	8.363
22.	มีการเสนอความคิดเห็นในการแก้ไขการปฏิบัติงาน	4.877
23.	มีการแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนซึ่งที่กำหนดไว้	3.318
ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ		
24.	ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อวางแผน กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	5.339
25.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนประกันคุณภาพภายใน	7.648
26.	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการจัดเตรียมหลักฐานในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	6.720
27.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการประกันคุณภาพภายใน	6.212
28.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพภายใน	4.721
29.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	4.136
30.	ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	4.812
31.	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นในการประเมินผลการทำงานด้านการประกันคุณภาพภายใน	4.174
ด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ		
32.	การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีทั้งหมด 3 ระดับ ได้แก่ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสถาบัน	4.006
33.	การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับวิทยาเขต ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ	2.368
34.	การส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ผ่านระบบ CHE QA Online ต้องดำเนินการภายใน 120 วันจะนับตั้งแต่สิ้นปีการศึกษา	4.534
35.	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตใหม่เฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5.0	1.867
36.	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้ายที่มีต่อคุณภาพหลักสูตรเฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 3.0 จากคะแนนเต็ม 5.0	2.310

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	ค่าอำนาจ จำแนก (t)
37.	อาจารย์ผู้สอนที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกจะต้องจบปริญญาโทหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ในสาขาวิชาที่สอน	2.368
38	อาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก แต่ไม่มีประสบการณ์ในการทำวิจัย สามารถเป็นอาจารย์ผู้สอนในระดับปริญญาโทได้	4.297
39	อาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาโทหรือเทียบเท่าในสาขาที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน สามารถเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรระดับปริญญาตรีได้	2.190
30	อาจารย์ประจำที่ทำหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโทได้ต้องมีวุฒิปริญญาเอกเท่านั้น	13.077
31	การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทต้องเป็นวารสารหรือสิ่งพิมพ์วิชาการที่มีกรรมการภายนอกมาร่วมกลั่นกรอง (peer review) ซึ่งอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.311

*ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .822

ค่าความยากง่ายของข้อคำถาม

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	ค่าความยากง่าย
ด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ		
1.	การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีทั้งหมด 3 ระดับ ได้แก่ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสถาบัน	.60
2.	การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับวิทยาเขต ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ	.58
3.	การส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ผ่านระบบ CHE QA Online ต้องดำเนินการภายใน 120 วันจะนับตั้งแต่สิ้นปีการศึกษา	.55
4.	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตใหม่เฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5.0	.53
5.	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้ายที่มีต่อคุณภาพหลักสูตรเฉลี่ยต้องไม่ต่ำกว่า 3.0 จากคะแนนเต็ม 5.0	.68
6.	อาจารย์ผู้สอนที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกจะต้องจบปริญญาโทหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ในสาขาวิชาที่สอน	.53
7.	อาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก แต่ไม่มีประสบการณ์ในการทำวิจัย สามารถเป็นอาจารย์ผู้สอนในระดับปริญญาโทได้	.65
8.	อาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาโทหรือเทียบเท่าในสาขาที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน สามารถเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรระดับปริญญาตรีได้	.53
9.	อาจารย์ประจำที่ทำหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโทได้ต้องมีวุฒิปริญญาเอกเท่านั้น	.53
10.	การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทต้องเป็นวารสารหรือสิ่งพิมพ์วิชาการที่มีกรรมการภายนอกมาร่วมกลั่นกรอง(peer review)ซึ่งอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	.53

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญ



การทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

ปัจจัยในการดำเนินงาน	Tolerance	VIF
1. ปัจจัยด้านทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ	.902	1.108
2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	.848	1.179
3. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกันคุณภาพ	.979	1.022
4. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	.236	4.239
5. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	.232	4.316

ภาคผนวก ซ

หนังสือขอเชิญเป็นกรรมการสอบปากเปล่าปริญญาโท





คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ 1073 /2560
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

เพื่อให้การทำปริญญานิพนธ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 29 และมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2559 และคำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ 2410/2559 ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2559 เรื่อง การมอบอำนาจของอธิการบดีให้ผู้บริหารปฏิบัติการแทนแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ (สอบปากเปล่า) ของ นางสาวสุรชาติพย์ เดียววานิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัว 55199110140 หลักสูตร การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารและการจัดการการศึกษา (การอุดมศึกษา) ดังนี้

- | | | |
|---------------------------------|--------------|--|
| 1. อาจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ | โปณะทอง | ประธาน (กรรมการบริหารหลักสูตร) |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล | ยงศรี | กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา | ภัทราวิวัฒน์ | กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม) |
| 4. อาจารย์ ดร.ประภาศรี | พรหมประกาย | กรรมการ (ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย) |

กำหนดวันสอบปริญญานิพนธ์วันที่ 12 กรกฎาคม 2560 เวลา 10.00 น. สถานที่สอบ ห้อง ประชุม อาคาร เรียนรวม เอนกประสงค์ (สาขาวิชาการอุดมศึกษา)

- พิจารณาความรู้ความสามารถของนิสิตในการทำปริญญานิพนธ์ โดยประเมินความรู้พื้นฐานในสาขาวิชา ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ตลอดจนการนำเสนอและตอบคำถาม
- ประธานกรรมการทำหน้าที่ควบคุมการสอบให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2554 และสรุปผลการสอบตามมติของคณะกรรมการสอบ พร้อมส่ง รายงานผลการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์/สารนิพนธ์ (บว.432) ให้กับบัณฑิตวิทยาลัยภายใน 30 วัน หลังสอบ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายในวันสุดท้ายของการส่งเล่มปริญญานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ตามปฏิทิน การศึกษาที่ประกาศโดยบัณฑิตวิทยาลัย
- ประธานกรรมการ และกรรมการ ติดตามการแก้ไขปริญญานิพนธ์ตามคำแนะนำของกรรมการสอบ (ถ้ามี) และควบคุมการจัดทำรูปเล่มปริญญานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ให้เป็นไปตามรูปแบบที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 12 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป จนเสร็จสิ้นหน้าที่กรรมการเมื่อนิสิตสำเร็จการศึกษา

สั่ง ณ วันที่ 23 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

ศาสตราจารย์ ดร. นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
ปฏิบัติการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุชาทิพย์ เดี่ยววานิชย์
วันเดือนปีเกิด	30 มีนาคม 2531
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	16/1 เมืองทองแมนชั่น ประชาสงเคราะห์ 22 ดินแดง ดินแดง กรุงเทพ 10400

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2554	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล) จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์พานารณ
พ.ศ. 2560	การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารและการจัดการการศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

