



รายงานการวิจัย

แนวทางพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

**Guidelines for the Development of Educational Quality
Assurance Within the Faculty of Education
Phetchabun Rajabhat University**

วรรณฤดี กัญญาประสิทธิ์
คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2563

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

**แนวทางพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**

**Guidelines for the Development of Educational Quality
Assurance Within the Faculty of Education
Phetchabun Rajabhat**

วรรณฤดี กัญญาประสิทธิ์ คณะครุศาสตร์

**ทุนอุดหนุนงานวิจัยประเภทวิจัยสถาบัน งบประมาณรายได้
โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2563**

(ก)

ชื่องานวิจัย แนวทางพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้วิจัย วรรณฤดี กัญญาประสิทธิ์
ที่ปรึกษา ผศ.ดร. กานต์ อัมพานนท์
หน่วยงาน/สาขาวิชา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีที่แล้วเสร็จ 2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้ โดยพิจารณาข้อมูลจากสภาพที่เป็นจริงของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะครุศาสตร์ ให้มากที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน ประกอบด้วย อาจารย์ และบุคลากร ในปีการศึกษา 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะผู้บริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.69$) ซึ่งปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.69$) ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร (อาจารย์/เจ้าหน้าที่) ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.79$) ปัจจัยด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.90$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Research Title : Guidelines for the Development of Educational Quality Assurance Within the Faculty of Education Phetchabun Rajabhat.

Researcher : Miss Wanruedee Kanyaprasit

Adviser : Assistant professor Dr. Kant ampanon

Department/Major : Faculty of Education Phetchabun Rajabhat University 2020.

Abstract

This research studies the guidelines for the development of educational quality assurance operations within the Faculty of Education. The objective of Phetchabun Rajabhat University is to inquire opinions of administrators, lecturers and personnel assigned to the educational quality assurance committee of the Faculty of Education. Phetchabun Rajabhat University About the guidelines for the development of educational quality assurance operations within the Faculty of Education, Phetchabun Rajabhat University Please answer this questionnaire. By considering the actual conditions of the educational quality assurance operation of the Faculty of Education as much as possible.

Research Methodology By collecting data from questionnaires a sample of 47 people. Consisted of faculty and staff in 2020 for the statistical analysis Average (Mean) and the standard deviation.

The results of this research include Factors management style The overall high level ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.69$), which factor in management. Overall, the high level ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.69$) factors on the characteristics personnel. (Faculty / staff) in overall high level ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.79$) and cultural factors. Overall, the highest level ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.90$), Respectively

Keywords : The implementation of Internal Quality Assurance, Education Phetchabun Rajabhat University.

(ก)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้รับทุนสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จากการทำการวิจัยในครั้งนี้ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่ออาจารย์และบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ให้แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยประเภทวิจัยสถาบัน งบประมาณรายได้ปี2563 ใน ครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

วรรณฤดี กัญญาประสิทธิ์

20 สิงหาคม 2563

(ง)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	8
2.2 แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	21
2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	36
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	48
3.1 กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	49
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

(จ)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
4.1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
4.2 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัราชภัฏเพชรบูรณ์	56
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	60
5.1 สรุปผลการศึกษา	60
5.1 อภิปรายผลการศึกษา	61
5.2 ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	63
ประวัติผู้วิจัย	69

(น)

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	ผลการวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 54
4.2	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 56

(ข)

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	10
2.2 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา.....	18
2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพ ภายนอก.....	24

ภาคผนวก

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการหลักอย่างเป็นระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ และมาตรฐานของดัชนีชี้วัดระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่า จะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงตามความมุ่งหวังของสังคม เนื่องจากพ่อแม่มีสิทธิ์เรียกร้องให้สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษา จัดการศึกษาให้แก่ลูกอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ลูกมีความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และคุณลักษณะต่างๆ ได้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล ตอบสนองต่อความต้องการ ความสนใจ และความถนัดที่แตกต่างกัน และที่สำคัญคือ ทุกคนมีคุณสมบัติครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่สังคมต้องการ เป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ต่อไปไม่ว่าพ่อแม่ ผู้ปกครองจะส่งลูกเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาใด จะมีความมั่นใจได้ว่าสถาบันการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาสูงเท่าเทียมกัน ไม่จำเป็นต้องวิ่งเต้นหรือฝากลูกเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบที่พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาให้ทัดเทียมกัน ดังนั้น พ่อแม่ ผู้ปกครองจึงยอมไม่ได้ ถ้าลูกเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งใดแห่งหนึ่งแล้วไม่มีคุณภาพตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ในระดับต่างๆ ดังนั้น ผู้ที่รับประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง คือ ผู้บริหารสถาบันการศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เช่น คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน ผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับอำเภอ จังหวัด เขตพื้นที่ การศึกษา กรมเจ้าสังกัด และกระทรวง ต้องมีการรับผิดชอบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกัน การประกันคุณภาพการศึกษาแบ่งได้ ดังนี้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน โดยวงจร PDCA (Plan - Do - Check - Act) เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแล

สถาบันการศึกษานั้นๆ การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (External Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและเป็นการพัฒนาให้มีคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษานั้นๆ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ ความเข้าใจผิดเรื่องการประกันคุณภาพ ทำให้เป็นปัญหาส่งผลกระทบต่อการทำงานในวงกว้าง มีดังต่อไปนี้ 1. เข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นการเพิ่มภาระให้กับบุคลากร เนื่องจากบุคลากรมีภาระงานในความรับผิดชอบมากมายอยู่แล้ว จึงไม่สนับสนุนให้บุคลากรเหล่านั้นต้องมาทำเรื่องการประกันคุณภาพอีกทั้ง ๆ ที่ความจริงการประกันคุณภาพก็คือการประกันคุณภาพของงานที่ทำอยู่ตามปกติ งานในความรับผิดชอบมากมายแค่ไหนถ้ามุ่งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาให้ดีขึ้นก็เข้าข่ายการประกันคุณภาพแล้ว 2. เข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นเรื่องเฉพาะกิจ เกิดกระแสชั่วคราวครั้งชั่วคราว อีกไม่นานก็เลิกล้มไปอีกตามนโยบายของผู้มีอำนาจในเรื่องนี้ถ้ามองการประกันคุณภาพว่าเพื่อหวังเพียงป้ายประกาศ หรือหนังสือรับรอง ก็อาจจะเป็นไปอย่างที่เราเข้าใจได้ แต่ถ้ามองว่า การประกันคุณภาพเป็นเรื่องของการบริหารงานปกติที่ต้องการทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น การดำเนินการในเรื่องนี้ก็ต้องทำอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา องค์กรใดที่มุ่งจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นก็ต้องอาศัยระบบการประกันคุณภาพ ถ้าปราศจากการประกันคุณภาพก็ไม่แน่ว่าองค์กรนั้นจะพัฒนาไปในแนวทางที่ดีขึ้นหรือไม่ 3. เข้าใจว่าการประกันคุณภาพไม่เกิดประโยชน์ เสียงบประมาณ และทรัพยากรเพื่อการนี้โดยไม่คุ้มค่า สาเหตุที่เข้าใจเช่นนี้คงเป็นผลมาจาก ได้เห็นแบบอย่างที่ดีๆ ในเรื่องของการประกันคุณภาพ แต่คุณภาพไม่ได้ปรากฏ เห็นการปฏิบัติของผู้ทำหน้าที่ประเมินสถานศึกษา ตามกระบวนการประกันคุณภาพที่สนใจแต่ส่วนปลีกย่อยไม่พยายามชี้แนะข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เพื่อใช้ในการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในปีต่อไป อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์อีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

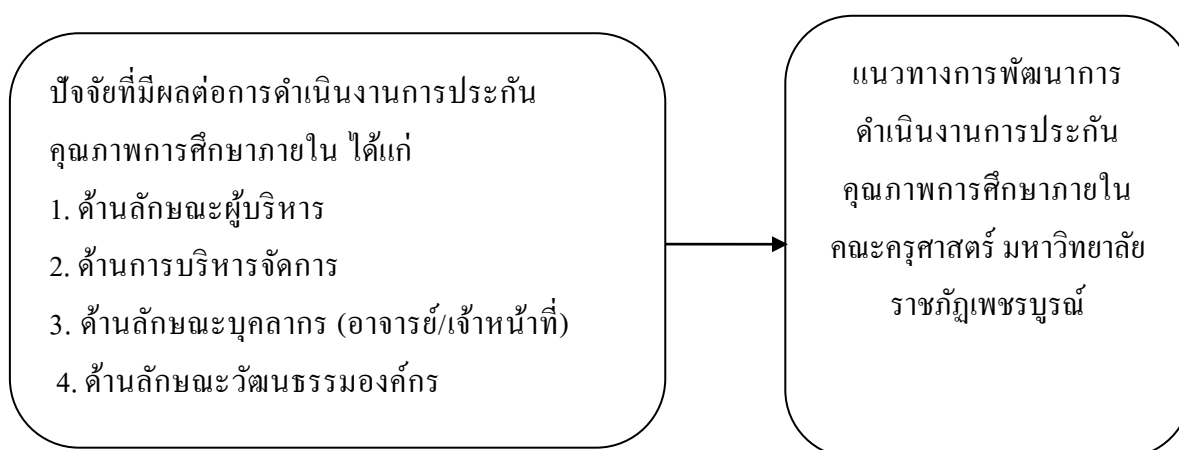
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาแนวทางพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 54 คน

1.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ อาจารย์และบุคลากรคณะครุศาสตร์ ปีการศึกษา 2563 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และบุคลากรคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 47 คน

1.5 กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง เหตุผลของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ด้านลักษณะผู้บริหาร ด้านการบริหารจัดการ ด้านลักษณะบุคลากร (อาจารย์/เจ้าหน้าที่) ด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยบุคลากรของสถานศึกษา หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน และดำเนินงานตามแผน ติดตามประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เกิดกับผู้เรียนเป็นสำคัญ

อาจารย์และบุคลากร คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ หมายถึง อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ในคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในปีต่อไป
3. เพื่อนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
4. เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในปีต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครอบคลุมเนื้อหาในการทำวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- 2.1.2 แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพในสถานศึกษา โดย กระบวนการ PDCA
- 2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ได้กำหนดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็น 3 ระบบย่อย ดังนี้

1.ระบบการพัฒนาคุณภาพ

1.1 ทบทวนและกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยวิเคราะห์และทบทวนจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในรวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

1.3 ดำเนินการแปลงแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติการประจำปีโดยการทบทวนและปรับแผนปฏิบัติการประจำปีในรอบปีการศึกษา เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการตามพันธกิจที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ

1.4 วิเคราะห์และกำหนดค่าเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพและ ผู้รับผิดชอบ

1.5 กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่มีการกำหนดน้ำหนัก เกณฑ์ สูตรคำนวณ และจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

1.6 จัดทำปฏิทินการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ระบบการประเมินคุณภาพ

2.1 ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานและจัดเก็บหลักฐานตามพันธกิจในรอบปีการศึกษา โดยยึดมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 กำกับ ติดตามแผน และจัดสิ่งสนับสนุนหรือส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพแก่บุคลากร โดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ

2.3 สรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ในรอบปีการศึกษาและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

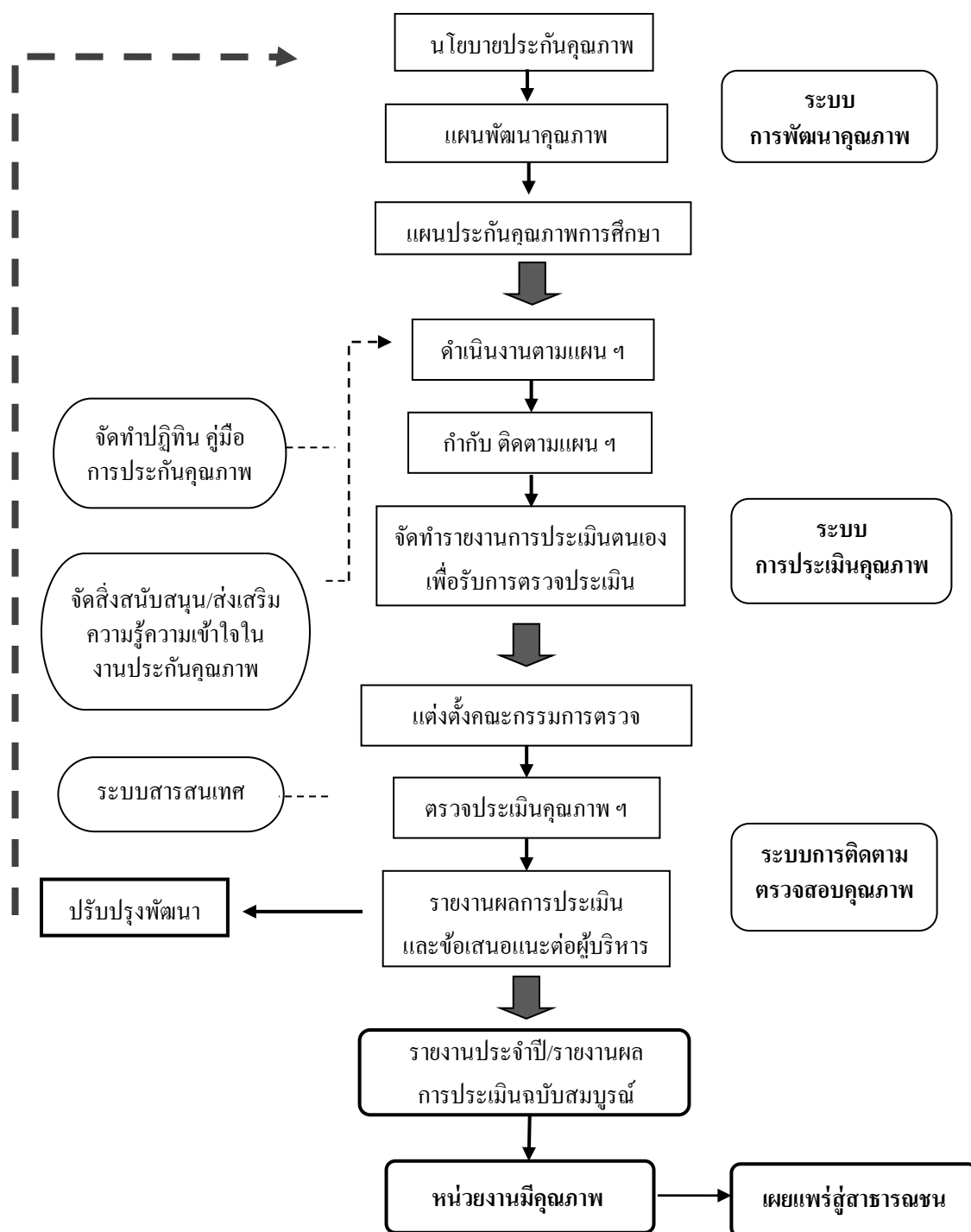
2.4 เตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจากหน่วยงานภายนอก

3. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพ

3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

3.2 ดำเนินการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ และแจ้งผลการประเมินคุณภาพการศึกษาและข้อเสนอแนะแก่หน่วยงาน

3.3 การจัดทำรายงานประจำปี และรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในฉบับสมบูรณ์ของหน่วยงานเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเผยแพร่สู่สาธารณชน



ภาพที่ 2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา

ภารกิจหลักที่คณะกรรมการอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

1.คุณภาพของคณะกรรมการอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้นซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องรับการประกันของคุณภาพการศึกษา

3.คณะกรรมการอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่า สามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4. คณะกรรมการอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

5.สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6.พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7.คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8.กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง มาตรฐานคณะครุศาสตร์อุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้คณะครุศาสตร์อุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มคณะครุศาสตร์อุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9.กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิต ในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้วยความจำเป็นที่กล่าวเบื้องต้น คณะครุศาสตร์อุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสาขาวิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่คณะครุศาสตร์นั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

2.เพื่อให้สาขาวิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์(goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล

3.เพื่อให้สาขาวิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของคณะครุศาสตร์อย่างต่อเนื่อง

4.เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้มั่นใจว่าคณะครุศาสตร์ อุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

5.เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กับการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของคณะครุศาสตร์อุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาคณะครุศาสตร์ หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตาม และตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สพศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่ง สพศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544-2548) เสร็จสิ้นไปแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างประเมินคุณภาพภายนอกกรอบที่สอง (พ.ศ. 2549-2553) และการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบที่สาม (พ.ศ. 2554-2558) ในการประเมินรอบที่สามของสพศ. เป็นการประเมินทั้งระดับคณะครุศาสตร์และคณะวิชา แต่หากคณะครุศาสตร์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งหลักการประเมินจะครอบคลุม การจัดการนอกสถานที่ตั้งหลักทั้งหมด นอกจากนั้น การประเมินคุณภาพจะมีความสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มคณะครุศาสตร์ที่แต่ละคณะครุศาสตร์เลือกตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

รูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา*(องค์การมหาชน)*ซึ่งมีหลักการสำคัญ 5 ประการ¹ ดังต่อไปนี้

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิดหรือการให้โทษ
2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (evidence based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)
3. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับควบคุม
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
5. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการการศึกษาของชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้เอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยคณะกรรมการสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของคณะกรรมการและผู้เรียน

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือ ให้มีการสร้างกลไกการประเมินคุณภาพคณะกรรมการอุดมศึกษาตามพันธกิจของคณะกรรมการในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษา ที่ต่างกันรวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่างกันตามความหลากหลาย ทั้งการพัฒนาฐานรากสังคม เศรษฐกิจรวมถึงการกระจายอำนาจในระดับท้องถิ่น การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบทท้องถิ่นและระดับประเทศ** จนถึงการแข่งขันในโลก โลกาภิวัตน์ ซึ่งระบบอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอุดมศึกษา และส่งผลกระทบต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตัวเอง สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ การพัฒนาประเทศดีขึ้นส่งผลเชิงบวกต่อการผลิต พัฒนาและการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับจำนวนของบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่คณะกรรมการอุดมศึกษาในกลุ่มเหล่านี้ มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพเพื่อให้นักศึกษาสามารถต่อยอด ถ่ายโอนแลกเปลี่ยนกันได้

ระหว่างกลุ่ม และในระยะยาวการประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) ที่นักศึกษาและสาธารณะให้ความเชื่อถือเป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐ และการสนับสนุนจากภาคเอกชน รวมทั้งการโอนย้ายหน่วยกิต

จากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ดังกล่าว*กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง มาตรฐานคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาในปี 2551 กำหนดประเภทหรือกลุ่มคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่า คณะครุศาสตร์ที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรมสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริงในชุมชน คณะครุศาสตร์สนับสนุนรองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิตอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาที่ยั่งยืน

2. กลุ่ม ข คณะครุศาสตร์ที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายถึง คณะครุศาสตร์ที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีเพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค คณะครุศาสตร์มีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจและบุคคลในภูมิภาคเพื่อรองรับการดำรงชีพ คณะครุศาสตร์อาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

3. กลุ่ม ค คณะครุศาสตร์เฉพาะทาง หมายถึง คณะครุศาสตร์ที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางหรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์รวมทั้ง สาขาวิชาชีพเฉพาะทาง คณะครุศาสตร์อาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์หรือการวิจัย หรือเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพระดับสูง หรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งคณะครุศาสตร์อาจมีบทบาทในการพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ คณะครุศาสตร์ในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่ 1 เป็นคณะครุศาสตร์ที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นคณะครุศาสตร์ที่เน้นระดับปริญญาตรี

4. กลุ่ม ง คณะครุศาสตร์ที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายถึง คณะครุศาสตร์ที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอกและเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก คณะครุศาสตร์เน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ คณะครุศาสตร์มีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มคณะครุศาสตร์อุดมศึกษา 4 กลุ่มดังกล่าว

การประกันคุณภาพกับมาตรฐานการศึกษา

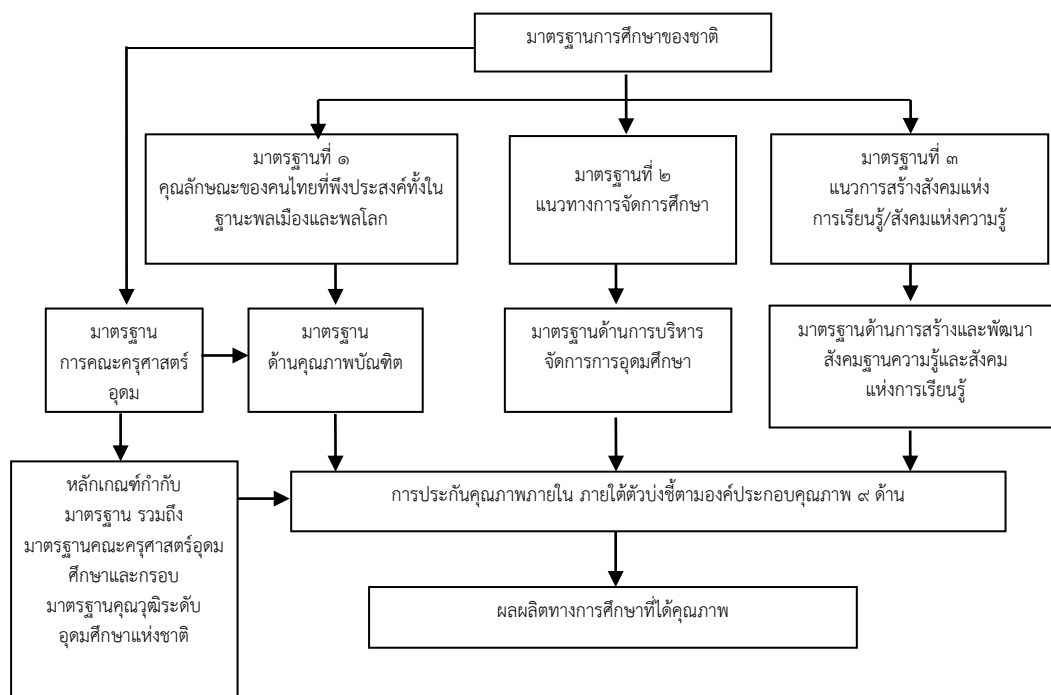
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม*(ฉบับที่ 2)*พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้ คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของคณะครุศาสตร์อุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของคณะครุศาสตร์อุดมศึกษา เพื่อให้ทุกคณะครุศาสตร์สามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษาและมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือมาตรฐานที่ 1 *คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อย ของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติเพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษابرรุดตามอุดมมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานคณะครุศาสตร์อุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาตามกลุ่มคณะครุศาสตร์ที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษาและมาตรฐานด้านการดำเนินการ

ตามภารกิจของคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาและกำหนดกลุ่มคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาเป็น 4กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข คณะครุศาสตร์ที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค คณะครุศาสตร์เฉพาะทาง และกลุ่ม ง คณะครุศาสตร์ที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก*นอกจากนั้นยังได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับ คุณวุฒิ และสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการการอุดมศึกษายังได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของคณะครุศาสตร์อุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้คณะครุศาสตร์อุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้คณะครุศาสตร์อุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่นคล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษา ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด ทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาและสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่นๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติจึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา*พ.ศ.*2553 ทั้งนี้ ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย*เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการอุดมศึกษา ตามหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic*Freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของคณะกรรมการ (Institutional Autonomy) และความพร้อมของคณะกรรมการที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีหน้าที่พิจารณาเสนอแนะนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติสนับสนุนทรัพยากร ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง*สำนักงาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.*กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลคณะครุศาสตร์อุดมศึกษา*ได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543*ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็น ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.*2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาจากภายในหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลคณะครุศาสตร์การศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก*รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือคณะครุศาสตร์อุดมศึกษา เพื่อกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์*แนวทาง*วิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือคณะครุศาสตร์อุดมศึกษา หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำ กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546*เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ. 2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่องต่อมาในปี*2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออก กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม*โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ 1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม

สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของ คณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่ สถานศึกษา*โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัด จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อ สาธารณชน

1. หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

- 1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด
- 2) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้
- 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

1.2 วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือ คณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนาบริหาร และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด
- 3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

4) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังนี้ (1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ (2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์ (3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน (4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น (5) อุปกรณ์การศึกษา (6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา (7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา (8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร ทั้งนี้ ให้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

1.3 การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาคณะครุศาสตร์ หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

1.4 การติดตามตรวจสอบ

การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัดให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

2.1.2 แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะครุศาสตร์อุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของคณะครุศาสตร์* โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติหรือเป็นระบบเฉพาะที่คณะครุศาสตร์พัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน* การดำเนินงานตามแผน* การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการกิจของคณะครุศาสตร์

บรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าคณะกรรมการอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

2. มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานเป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของคณะกรรมการอุดมศึกษา* คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันคณะกรรมการอุดมศึกษาต่าง ๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น มาตรฐานคณะกรรมการอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ*สมศ.*กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้เป็นข้อกำหนดของการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ (1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ (2) การผลิตบัณฑิต (3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (4) การวิจัย (5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม (6) การทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม (7) การบริหารและการจัดการ (8) การเงินและงบประมาณ และ (9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพนั้น ๆ ได้ทั้งหมด ดังนั้น ในบทที่ 3 ของคู่มือฉบับนี้จึงได้พัฒนาตัวบ่งชี้ที่คณะกรรมการอุดมศึกษาจำเป็นต้องใช้ประเมินคุณภาพภายใน ทั้งตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินปัจจัยนำเข้ากระบวนการและผลผลิตหรือผลลัพธ์ นอกจากนี้ ตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการยังได้นำเสนอตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานไว้ด้วยในบทที่ 4 เพื่อประโยชน์ของคณะกรรมการอุดมศึกษาในการนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้

เกณฑ์การประเมินเป็นมาตรวัดของแต่ละตัวบ่งชี้ซึ่งพัฒนาจากเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สมศ. ทั้งนี้ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

3. กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของคณะกรรมการที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับโดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการ

รับผิดชอบในการติดตามตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้*คือ*การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับคณะครุศาสตร์*ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับสาขาวิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะวิชาไปจนถึงระดับคณะครุศาสตร์ โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงานแต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

4. ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

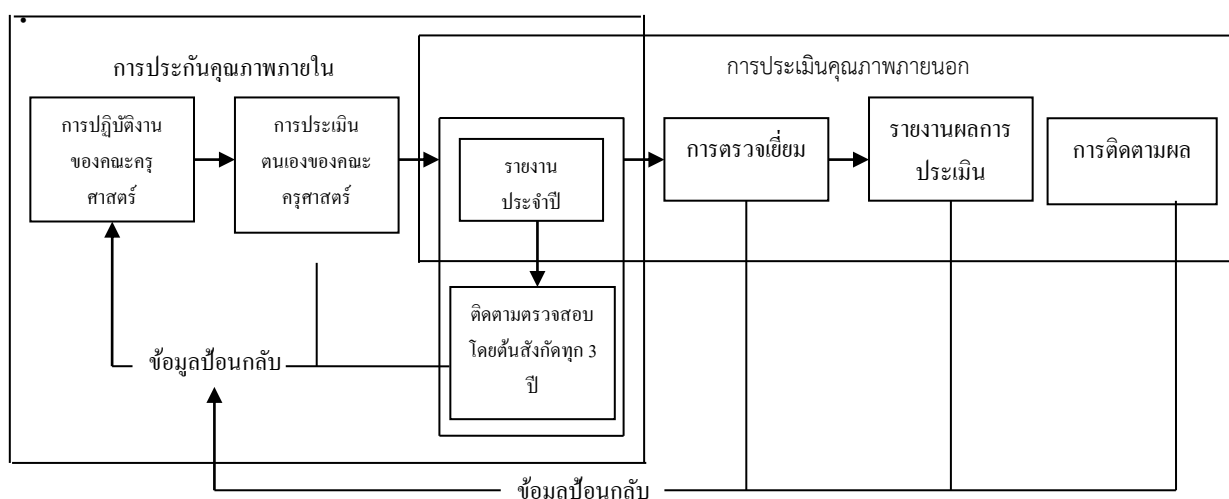
การวิเคราะห์และวัดผลดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล สาขาวิชา คณะวิชาและคณะครุศาสตร์ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว*ดังนั้น*ระบบสารสนเทศที่ดีมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานประจำ การตรวจสอบประเมินตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

การเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

ตามมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง” ในขณะที่มาตรา 49 ของพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันระบุถึงการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ว่า “ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก*และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา”

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพมีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output/Outcome) ซึ่งต่างจากการประเมิน

คุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา ดังนั้น ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยได้เชื่อมโยงดังภาพที่ 2.3 เมื่อ คณะครุศาสตร์อุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จำเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในหรือเรียกว่า รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) เพื่อนำเสนอสภาคณะครุศาสตร์ หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเอกสารดังกล่าวจะเป็นเอกสาร เชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของคณะครุศาสตร์ การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัดและ การประเมินคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ดังนั้น คณะครุศาสตร์อุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความ ลุ่มลึกสะท้อนภาพที่แท้จริงของคณะครุศาสตร์ในทุกองค์ประกอบคุณภาพ



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

1.*แนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในก็เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของคณะครุศาสตร์ตามระบบและกลไกที่คณะครุศาสตร์นั้นๆ ได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้คณะครุศาสตร์ได้ทราบสถานภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพนั้น ทั้งคณะผู้ประเมินและคณะครุศาสตร์ที่รับการประเมินจำเป็นต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

ทั้งนี้ คณะครุศาสตร์ต้องวางแผนจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้เสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษาที่จะเริ่มวงรอบการประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ ดังนี้

1)*เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาได้ทันในปีการศึกษาถัดไป และตั้งงบประมาณได้ทันก่อนเดือนตุลาคม (กรณีที่เป็นคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาของรัฐ)

2)*เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในส่งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ภายใน 120 วัน นับจากวันสิ้นปีการศึกษาของแต่ละคณะครุศาสตร์

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ดังที่กล่าวข้างต้น จึงควรมีแนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ดังปรากฏในตารางที่ 2.1 ตารางดังกล่าวสามารถแยกได้เป็น 4 ขั้นตอนตามระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียด** ดังนี้

P (Plan) = กิจกรรมข้อที่ 1 เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วย กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการประกาศให้ทุกหน่วยงานในคณะครุศาสตร์ได้รับทราบและถือปฏิบัติ*โดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษา เพราะต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน

D (Do) = กิจกรรมข้อที่ 2 ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือ เดือนที่ 1 – เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน – เดือนพฤษภาคม ปีถัดไป)

C (Check) = กิจกรรมข้อที่ 3 – 8 ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับสาขาวิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและคณะครุศาสตร์ ระหว่างเดือนมิถุนายน – สิงหาคม ของปี การศึกษาถัดไป

A (Act) = กิจกรรมข้อที่ 9 วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารของคณะครุศาสตร์อุดมศึกษานำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของ สภามหาวิทยาลัย) มาทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำ โครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้

สำหรับกิจกรรมข้อที่ 10 ในตารางดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่คณะครุศาสตร์อุดมศึกษา ทุกแห่งต้องดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์ของคณะครุศาสตร์ในการปรับปรุงคุณภาพ และเพื่อประโยชน์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดใช้เป็นข้อมูล ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย เพื่อการส่งเสริมสนับสนุนคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของ ชาติให้ทัดเทียมกับนานาชาติและมีความเป็นสากล

ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา

1.*การเตรียมการของคณะครุศาสตร์ก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

1.1* การเตรียมรายงานประจำปี

ก.**จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้ รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนดในระบบ ฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษาได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) เป็นฐานข้อมูลกลาง เพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายและการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับคณะครุศาสตร์อุดมศึกษาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านทาง ระบบออนไลน์ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน (Common data Set) และเอกสารอ้างอิง การ ประเมินตนเอง การประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็น รายงานการประเมินคุณภาพภายในบนระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e - SAR) รวมทั้ง เปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีนโยบายให้คณะครุศาสตร์อุดมศึกษาทุกแห่ง ในสังกัดใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในและจัดส่งรายงาน ประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในผ่านทางระบบออนไลน์และเปิดเผยต่อสาธารณชน ตามกฎหมาย

ข.**จัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

1)**เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

2)**การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยมอาจทำได้ในสองแนวทาง คือ จัดเอกสารให้อยู่ในที่อยู่ปกติตามหน่วยงาน ในกรณีนี้ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะเรียกดูเอกสารได้จากผู้ใดหน่วยงานไหน ชื่อหรือหมายเลขเอกสารอะไร หรืออาจจัดในแนวทางที่สอง คือ นำเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้ การนำเสนอเอกสารในแนวทางนี้เป็นที่นิยมกว่าแนวทางแรก เพราะสามารถเรียกหาเอกสารได้รวดเร็วและดูความเชื่อมโยงในเอกสารฉบับต่างๆ ได้ในคราวเดียว ปัจจุบันเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้แต่ละตัวและองค์ประกอบคุณภาพ แต่ละองค์ประกอบสามารถบรรจุหรือจัดเก็บ (Upload) หรือเชื่อมโยง (Link) ไว้บนระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ซึ่งทำให้การจัดเก็บเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาของคณะกรรมการประเมิน และไม่เป็นการรบกวนการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานของคณะครูศาสตร์

1.2**การเตรียมบุคลากร

ก.** การเตรียมบุคลากรในคณะครูศาสตร์ควรมีความครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1)*ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญ ๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร

2)*เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

3)*เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ซักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

4)*เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพคือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

ข.*การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยมจำเป็นต้องมีบุคลากร จำนวน 1-3 คน ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

- 1)*ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด
- 2)*ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของคณะวิชาและคณะครุศาสตร์เพื่อ
สามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใด หากผู้
ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้
- 3)*มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการประเมินจะ
เชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
- 4)*ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายในและ
ภายนอกคณะครุศาสตร์ว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใครตามตารางการประเมินที่
คณะกรรมการประเมินกำหนด
- 5)*เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินจะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

1.3 การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

ก. ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

- 1)*จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมาก
โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ
- 2)*จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและ
อุปกรณ์เสริมอื่นๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ
- 3)*จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณ
ใกล้เคียง
- 4)*ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน
ตลอดจนบริการสาธารณูปโภคอื่นๆ
- 5)*ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่น
ใดเพิ่มเติม

ข. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ฯลฯ ควรจัดไว้เป็น
การเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

1.4 การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

ก. คณะครุศาสตร์อุดมศึกษาจัดทำคำสั่งแต่งตั้งและจัดส่งให้คณะกรรมการ
ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทราบ ทั้งนี้ แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน เป็นดังนี้

- 1)*คณะกรรมการประเมินระดับสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า
-*มีกรรมการประเมิน อย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของ
สาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

-*เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ในกรณีที่ผู้ประเมินจากภายนอกสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่ได้รับการประเมิน อาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่คณะกรรมการจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

-*ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายในหรือภายนอกสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า โดยต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่คณะกรรมการจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

2) คณะกรรมการประเมินระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

-*มีกรรมการประเมิน อย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

-*เป็นผู้ประเมินจากภายนอกคณะครุศาสตร์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ในกรณีที่ผู้ประเมินจากภายนอกคณะครุศาสตร์เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูงซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อคณะที่ได้รับการประเมิน อาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในคณะครุศาสตร์ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร ผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่คณะกรรมการจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

-*ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายในหรือนอกคณะครุศาสตร์ก็ได้ ในกรณีที่ผู้ประเมินภายในคณะครุศาสตร์ต้องอยู่นอกสังกัดคณะที่ประเมิน โดยประธานต้องเป็นผู้ที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

3) คณะกรรมการประเมินระดับคณะครุศาสตร์

- มีกรรมการประเมิน อย่างน้อย 5 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของคณะครุศาสตร์

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกคณะครุศาสตร์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในคณะครุศาสตร์ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่คณะกรรมการจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกคณะ
ครุศาสตร์ที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

ข. คณะครุศาสตร์อุดมศึกษาแจ้งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพทราบว่า
คณะกรรมการประเมินฯ จะต้องทำการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะวิชาหรือ
หน่วยงานเทียบเท่าและระดับคณะครุศาสตร์ ผ่านทางระบบ CHE QA Online พร้อมทั้งจัดส่ง username
และ password ให้คณะกรรมการประเมินฯ ทุกท่านและทุกระดับทราบเพื่อเข้าไปศึกษารายงานการ
ประเมินตนเองล่วงหน้าก่อนวันรับการตรวจเยี่ยม อย่างน้อย 2 สัปดาห์ โดยในส่วนของผู้ทำหน้าที่
ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะครุศาสตร์ คณะครุศาสตร์
อุดมศึกษาจะต้องแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดส่งรหัสประจำตัว (ID code) ให้
ด้วย เพื่อให้ประธานฯ ทำหน้าที่ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐาน (common data
set) และผลการประเมินก่อนส่งรายงานการประเมินคุณภาพของคณะกรรมการประเมินฯ เข้าสู่
ระบบนอกจากนั้น ให้คณะครุศาสตร์แจ้งรายชื่อผู้ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะครุศาสตร์คณะ
วิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่ากับคณะกรรมการประเมินฯ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์และ e-mail address
สำหรับติดต่อ

ค. ประสานงานกับประธานหรือตัวแทนของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ
เพื่อร่วมเตรียมแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน อาทิ การจัดการเวลาเข้าตรวจเยี่ยม การให้
ข้อมูลที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่าง ๆ เป็นต้น

2.**การดำเนินการของคณะครุศาสตร์ระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

1)*เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจง
วัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม

2)*บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการ
นำเยี่ยมชมหรือตอบคำถามหรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

3)*จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้ เพื่อประสานงานกับ
บุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงาน
ภายในตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ

4)*ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรมีผู้ประสานงาน
ส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก

5)บุคลากรทุกคนควรมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลย้อนกลับจากคณะกรรมการประเมิน เมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

3. การดำเนินการของคณะครุศาสตร์ภายหลังการประเมินคุณภาพ

1)*ผู้บริหารระดับสาขาวิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และระดับคณะครุศาสตร์ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุง และเสริมจุดแข็ง ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

2)*พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าคณะครุศาสตร์ชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย

3)*สาขาวิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และคณะครุศาสตร์ควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป

แนวการดำเนินงานประกันคุณภาพในสถานศึกษา โดย กระบวนการ PDCA

ขั้น P = Plan

1. การศึกษา และเตรียมการ มีแนวการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ตั้งคณะทำงาน และพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อ

1) ศึกษาแนวคิด รูปแบบ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

2) พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยกำหนดรูปแบบ

ที่สถานศึกษาสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) จัดทำสื่อ เอกสาร คู่มือ และเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อคุณภาพการศึกษาของ

สถานศึกษา

1.2 ให้การศึกษาแก่ครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อ

1) สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้เกิดความตระหนัก และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อครูทุกคนจะได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

2) ให้ช่วยกันสร้างแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและกำหนดรูปแบบการดำเนินงานที่เหมาะสมกับสถานศึกษา

1.3 ตั้งคณะกรรมการ และคณะอนุกรรม ในการดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อ

1) กำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบงานต่าง ๆ ที่สถานศึกษาต้องจัดทำเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

2) การสร้างทีมงานต่าง ๆ ของสถานศึกษาให้เข้มแข็ง

3) การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

ขั้น D = Do

2. การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดย

1.1 กำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ที่เป็นการกำหนดจากมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน และมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด มีขั้นตอน ดังนี้

1) ตั้งคณะทำงานยกร่างมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

2) ประชุมพิจารณา ความเหมาะสมของร่างมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

3) ปรับปรุง และจัดทำเป็นมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษามาให้ครูทุกคนของสถานศึกษานำไปเป็นแนวทางในการทำงานในการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐานของสถานศึกษาต่อไป

1.2 จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสถานศึกษาเพื่อควบคุมให้ผู้รับผิดชอบงานคุณภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน และตัวชี้วัดที่กำหนดปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอตลอดเวลา มีขั้นตอน ดังนี้

1) ตั้งคณะทำงานยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับงานต่าง ๆ ที่วิเคราะห์มาจากมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

2) จัดประชุมพิจารณาทบทวน และรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เขียนขึ้น พร้อมกับปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในสถานศึกษา

3) จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษาและประกาศให้ทุกคนนำไปปฏิบัติ

1.3 สร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่กำหนดขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มาจัดทำเป็นข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษา ที่จะใช้ในการหาจุดที่จะพัฒนาสถานศึกษาต่อไป มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ตั้งกรรมการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษา ตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
- 2) ดำเนินการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
- 3) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) จัดเก็บเครื่องมือเพื่อนำไปใช้ต่อไป

1.4 ประเมินสภาพปัจจุบัน หรือเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันของสถานศึกษา โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพการศึกษาที่สร้างขึ้นในข้อ 1.2 มีขั้นตอน ดังนี้

- 1) วางแผนกำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ตลอดปีการศึกษา
- 2) แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เป็นคณะเล็ก ๆ คณะละ 3 คน โดยให้มีการประเมินข้ามฝ่าย เพื่อป้องกันการประเมินที่เข้าข้างฝ่ายของตน จะได้ช่วยกันหากข้อบกพร่องของการปฏิบัติงาน ที่จะช่วยกันแก้ไข ให้งานนั้น ๆ มีคุณภาพ และป้องกันไม่ให้ข้อบกพร่องนั้น ๆ เกิดขึ้นอีก
- 3) เตรียมเครื่องมือประเมิน โดยรวบรวมเครื่องมือประเมินที่เกี่ยวกับนักเรียน หรือครู หรือผู้ปกครอง ฯลฯ ให้เป็นฉบับเดียวกันสำหรับแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้การประเมินเพียงครั้งเดียว แล้วทำให้ได้ข้อมูลทุกมาตรฐาน และตัวชี้วัด ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มมนุษย์นั้น ๆ อย่างครบถ้วน ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ให้ข้อมูล
- 4) ดำเนินการประเมิน และสรุปผลการประเมินตามมาตรฐาน และตัวชี้วัด

1.5 จัดทำสารสนเทศ หรือข้อมูลพื้นฐานสภาพปัจจุบันของสถานศึกษาโดยนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มาจัดทำข้อมูลพื้นฐานแสดงผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา โดยจัดกลุ่มของข้อมูลตามมาตรฐานและตัวชี้วัด คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

1.6 จัดทำแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา หรือแผนพัฒนาสถานศึกษามีขั้นตอน ดังนี้

- 1) ตั้งคณะทำงานร่างแผนกลยุทธ์หรือแผนพัฒนาสถานศึกษา

2) สำรวจความต้องการของผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ตรวจสอบนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2 สภาพขีดความสามารถของสถานศึกษา และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสำหรับมาตรฐาน และตัวชี้วัดคุณภาพที่ยังต้องปรับปรุง มาเป็นข้อมูลหนึ่งในการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษา จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ตามแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา

- 3) ร่างแผนกลยุทธ์สถานศึกษา ระยะ 3 ปี
- 4) ประชุมคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ
- 5) ปรับปรุงร่างแผนกลยุทธ์ สถานศึกษา
- 6) ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องให้ความเห็นชอบและลงนาม
- 7) ประกาศใช้เป็นแผนพัฒนาสถานศึกษาต่อไป

1.7 จัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา โดยการนำกลยุทธ์และกิจกรรมในแต่ละปีการศึกษาที่กำหนดไว้ในกลยุทธ์สถานศึกษา ไปวางแผนการปฏิบัติการประจำปี ซึ่งอาจจะมีขั้นตอนการดำเนินงาน ต่อไปนี้

- 1) ตั้งคณะทำงาน ยกร่างกำหนดกรอบแผนงาน โครงการของสถานศึกษา
- 2) ประชุมพิจารณากรอบแผนงาน โครงการ และงบประมาณ
- 3) ให้ทุกฝ่าย/กลุ่มสาระการเรียนรู้/งาน ร่วมกันวางแผนปฏิบัติการของตน
- 4) ประชุมชี้แจง พิจารณาร่างแผนปฏิบัติการ
- 5) ปรับปรุง และจัดทำแผนปฏิบัติการที่สมบูรณ์
- 6) ขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 7) จัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษา

3. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ทบทวนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยทบทวนงานต่าง ๆ ที่สถานศึกษาได้ทำการวางแผนไว้ให้ทุกคนเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ

3.2 ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา และตามแผนปฏิบัติการของสถานศึกษาโดยดำเนินการ ดังนี้

- 1) ให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษาที่รับผิดชอบ และปฏิบัติงานตามแผน/โครงการ ที่รับผิดชอบให้เต็มความสามารถ พร้อมเก็บรวบรวมหลักฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นระบบ ที่ค้นหาง่าย รวดเร็ว

2) ติดตามการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และติดตามการทำงานตามโครงการที่ได้รับมอบหมาย

3) แก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบจากการติดตามการปฏิบัติงาน

3.3 นิเทศ กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาระหว่างที่ทุกฝ่ายของสถานศึกษาได้ดำเนินงานไป ขณะเดียวกัน ก็ช่วยกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้คุณภาพของสถานศึกษาเข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้เร็วขึ้น

ขั้น C = Check

4. การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยดำเนินการ ดังนี้

4.1 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

4.2 กำหนดระยะเวลา และแนวทางการตรวจสอบ หรือวางแผนการตรวจสอบ ซึ่งการตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สถานศึกษาควรทำการตรวจสอบ ทั้งการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา (มาตรฐานและตัวชี้วัด) ของสถานศึกษาด้วย

4.3 ดำเนินการตรวจสอบตามแผนที่วางไว้ สำหรับการประเมินสภาพของสถานศึกษาตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ครั้งที่ 2 หลังจากได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา ไปได้ระยะเวลาหนึ่ง โดยนำเครื่องมือประเมินคุณภาพการศึกษาที่สร้างขึ้นมาแล้วในข้อ 1.3 ของขั้นตอนที่ 2 (การวางแผนฯ) และทำการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังข้อ 1.4 และจัดทำสารสนเทศหรือข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษา ครั้งที่ 2 ตามข้อ 1.5 ของขั้นตอนที่ 2 (การวางแผนฯ) ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของตัวชี้วัดและมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ที่บกพร่องที่พบจากการประเมินครั้งที่ 1 และเพื่อตรวจสอบ และแก้ไขสิ่งที่ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาต่อไป

ขั้น A = Act

5. การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดย...

5.1 ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานที่พบว่าไม่เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

5.2 ติดตาม ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ตามระยะเวลาที่เหมาะสมที่ผู้ปฏิบัติได้กำหนดไว้ว่าจะแก้ไขเสร็จ ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่า ข้อบกพร่องที่พบ ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง

5.3 สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษาโดยการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)

5.4 สำหรับงานที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ให้พัฒนาการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่

1. สภาพเศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรคือ ถ้า เศรษฐกิจไม่ดีทำให้องค์กรต้องลดจำนวนบุคลากร ลดจำนวนการผลิต ในทางกลับกันถ้าเศรษฐกิจดี ทำให้องค์กรเพิ่มการผลิตสินค้าและบริการ ทำให้มีการจ้างเพิ่มขึ้นและมีการเพิ่มจำนวนบุคลากร

3. คู่แข่งขัน มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์การตลาด ในการหาลูกค้า ใหม่เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและการเติบโตทางการตลาด และอาจทำให้เกิดการควบรวมกิจการ

4. เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อกิจกรรมหลักของ องค์กร ทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงระบบการผลิต เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และ มีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

5. การเมืองและกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงนโยบายและกฎหมายมีผลให้องค์กร ต้องปรับเปลี่ยนนโยบาย มีผลให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงาน ระบบบริหารงาน ซึ่ง ต้องมีวิธีการเปลี่ยนแปลงให้รวดเร็วและเกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด

6. สังคมและประชากร การเปลี่ยนแปลงค่านิยมในการบริโภคสินค้าต่าง ๆ ทำให้ องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงระบบการผลิต ลักษณะของสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การขายและการตลาด

ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่

1. โครงสร้าง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรส่งผลให้องค์กรมีผลิตภาพ เพิ่มขึ้น และมีวิธีการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนั้นรวมถึงการ กระจายอำนาจ การลดจำนวนลำดับชั้นในองค์กร การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ในการประเมิน บุคลากร

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างในระดับมหภาค คือ การรวมแผนกต่าง ๆ ในองค์กร การเปลี่ยนแปลง โครงสร้างในระดับจุลภาค คือ การรวมหรือแยกแผนกต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงที่ตั้ง ความสัมพันธ์

ระหว่างแผนกต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การปรับแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความล่าช้า โดยรวมแผนกต่าง ๆ ในองค์กรเป็นแผนกเดียว การรวมอำนาจด้านสารสนเทศ รวมอำนาจการจัดการสารสนเทศไว้ที่ผู้จัดการเพียงคนเดียว ลดจำนวนลำดับชั้นในองค์กร ทำให้องค์การมีโครงสร้างแบนราบ และสร้างการทำงานเป็นทีม สร้างความหลากหลาย ลดจำนวนลำดับชั้นในองค์กร และสร้างสำนักงานในภูมิภาคต่าง ๆ เป็นต้น

1. กลยุทธ์ นอกจากนี้ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในยังประกอบไปด้วยการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งกลยุทธ์จะเป็นตัวกำหนดทิศทางการทำงาน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของกลยุทธ์จะเป็นส่วนที่สำคัญที่ทำให้ทิศทางการดำเนินงานขององค์กรเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์เกิดจากการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารระดับต่าง ๆ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กร

การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เช่น การผลิต ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้า ราคา ผลิตภัณฑ์ที่มีราคาถูกและมีคุณภาพสูง

แซนเดเลอร์ (Chandler, 1962) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์และโครงสร้าง และสรุปว่าการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์องค์กร (Corporate Strategy) นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร

2. กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กรที่มีโครงสร้างแบบแบนราบนั้น ผู้บริหารระดับสูงจะมีอำนาจในการตัดสินใจน้อยลง การตัดสินใจของผู้บริหารจะมีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงในองค์กร ส่วนการตัดสินใจของพนักงาน เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดนวัตกรรมต่าง ๆ ทำให้เกิดวิธีการผลิตที่สามารถลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพให้เก็บสินค้าได้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิต

4. กระบวนการทำงาน เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และโครงสร้างองค์กร ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเพื่อแปรสภาพปัจจัยนำเข้าเป็นผลผลิตและผลลัพธ์

5. เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงเครื่องมือในการผลิตและเทคโนโลยีนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญในการอยู่รอด และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง กระบวนการทำงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการทำงานอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานคืออาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์กรได้

6. วัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การอาจส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การนั้นคือการเปลี่ยนแปลงค่านิยมในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- การร่วมมือและการให้อำนาจ ผู้จัดการจะต้องไปทำงานในสาขาต่าง ๆ เช่นเดียวกับพนักงาน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาย่อย
- มิตรภาพและการบริการลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและสมาคมต่าง ๆ
- การร่วมมือและการทำงานเป็นทีม สร้างความสัมพันธ์ระหว่างแผนกต่าง ๆ ในองค์กร สร้างทีมงานเพื่อพัฒนานวัตกรรมและระบบการผลิต
- ความหลากหลาย มีบุคลากรที่มีความชำนาญในด้านต่าง ๆ โดยมีการฝึกอบรม
- ความร่วมมือและการมีส่วนร่วม ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เน้นความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในทุกระดับขององค์การ
- ความรู้สึกเป็นครอบครัว เพิ่มความรู้สึกเป็นเจ้าของและให้ความสำคัญกับพนักงานเพิ่มขึ้น

7. บุคลากร การเปลี่ยนแปลงนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์การในประเด็นต่อไปนี้ คือ บุคคลผู้นั้นทำหน้าที่อะไร บุคคลผู้นั้นมีทัศนคติและความคาดหวังอย่างไร บุคคลนั้นทำการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างไร บุคคลนั้นได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างไร การเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดจากการเพิ่มหรือลดจำนวนบุคลากร สับเปลี่ยน โอนย้ายแผนก การให้ข้อมูลข่าวสาร และการฝึกอบรมนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรได้ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรนั้นสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถนั้นสามารถพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ และทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพดีขึ้น การเปลี่ยนแปลงนั้นมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงขนาดองค์การ เพื่อให้สามารถทำการผลิตได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งในปัจจุบันองค์การมีแนวโน้มที่จะมีขนาดเล็กลง องค์การแต่ละประเภทจะมีขนาดที่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร (เจ้าหน้าที่)

ลักษณะของบุคลากร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กร สเตียร์ส (Steers, 1977 : 110) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะของบุคลากรในองค์กรที่มีพฤติกรรมซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร สิ่งที่ต้องพิจารณา

คือเรื่องสำคัญ 2 เรื่องด้วยกัน คือความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นนั้น ประการแรกเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประการที่สองเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร เต็มใจที่ทุ่มพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายสเตียร์ส(Steers, 1977 : 115) กล่าวว่าไว้ว่า ปัจจัยที่มีผล หรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร แบ่งได้ 4 พวกใหญ่ๆคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร และประสบการณ์จากการทำงานที่มากับองค์กร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าบุคลากรที่มีความผูกพันสูงก็มักจะมีความตั้งใจในการทำงานสูงด้วย ซึ่งเป็นผลให้สามารถพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตลอดจนมีความรู้สึกที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป การปฏิบัติงานที่ดีนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถ้าปราศจากเสียซึ่งการปฏิบัติงานที่ดีแล้ว การบรรลุเป้าหมายขององค์กรและความสำเร็จย่อมเป็นไปได้ยาก สิ่งที่จะต้องพิจารณาต่อไปคือ ทำอย่างไรการปฏิบัติงานที่ดีจึงเกิดขึ้น และรักษาไว้ต่อไปได้ มีปัจจัย 3 ประการ ของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละคนในองค์กร ประกอบด้วย การสนใจ เป้าหมาย ความต้องการ และความสามารถและความชัดเจนของบทบาท ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการ สามารถอธิบายตามแนวคิดของนักวิชาการ ได้ดังนี้

1.1 การสนใจ นักการศึกษาและนักจิตวิทยาได้ค้นคว้า และตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับงานที่น่าสนใจนี้ คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์ (McGregor 1960:33-34) ได้อธิบายความเชื่อที่ว่า บุคคลมีพื้นฐาน 2 ประการ กล่าวคือ บุคคลไม่ชอบทำงาน หลีกเลียงและขาดความรับผิดชอบ รวมถึงขาดความทะเยอทะยาน เรียกว่า ทฤษฎี X กับบุคคลที่มีความสามารถความคิดริเริ่มรับผิดชอบ พร้อมที่จะทำงานอย่างเต็มที่เมื่ออยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวย เรียกว่าทฤษฎี Y โดยที่หากผู้บริหารมองบุคลากรของตนในเชิงทฤษฎี X ย่อมต้องกำหนดมาตรฐานในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาโดยใกล้ชิด แต่หากมองโดยทฤษฎี Y ย่อมเปิดโอกาสให้บุคลากรของตนควบคุมตนเองในการทำงาน

1.2 เป้าหมายและความต้องการมาสโลว์(Maslow, 1970:47-48) เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการซึ่งตั้งบนสมมติฐานที่ว่า มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับขึ้นไป 5 ลำดับขั้น คือ ความต้องการทางด้านร่างกายซึ่งเป็นพื้นฐานของชีวิต เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการความมั่นคงให้กับตนเอง เช่น ต้องการคนเอาใจใส่ ดูแล หรือการจะไม่ถูกให้ออกจากงาน โดยไม่ยุติธรรม ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการได้รับการยอมรับหรือการให้รวมกลุ่มกับคนอื่น ความ

ต้องการยกย่อง คือ การได้รับสถานภาพที่เป็นที่ยอมรับจากสังคมที่ไ้เกียรติยกย่องคน และความ ต้องการประสบความสำเร็จเป็นความต้องการสูงสุดที่จะกระทำให้ได้ในสิ่งที่เป็นความใฝ่ฝันของ ตนเอง ทฤษฎีนี้ เชื่อว่าเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในระดับใดแล้วจะเพิ่มความต้องการขึ้นไปใน อีกระดับหนึ่ง แต่ถ้าหากความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลนั้นจะไม่ปรารถนาถึงความ ต้องการในระดับที่สูงกว่าได้เลย

1.3 ความสามารถและความชัดเจนของบทบาท เป็นลักษณะเฉพาะตัว และความ สนใจของบุคคล ดังนั้น ทั้ง 3 ปัจจัยนี้ รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ ของบุคคลในการทำงาน เพื่อองค์กร ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะ อยู่ในระดับสูงไปได้และส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งคือความชัดเจนของบทบาทและการยอมรับเป็น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำเร็จต่อการปฏิบัติคือ ความมากน้อยของความเข้าใจ และการยอมรับของบุคคล เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่ง สเตียร์ส(Steers, 1977 : 142) เชื่อว่าความชัดเจนของบทบาทและ ข้อกำหนดเฉพาะอย่างของงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายของงานเพิ่มขึ้น ทั้งยัง สัมพันธ์กับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มงานตามแนวคิดดังกล่าวจะเห็นว่าตัวแปรที่จะ สร้างปัญหาหรือเป็นเครื่องบั่นทอนความพยายามในการทำงาน ก็คือความไม่ชัดเจนของบทบาท และความขัดแย้งของบทบาทนั่นเอง

4.ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร

ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง อิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร สเตียร์ส(Steers, 1977 : 98)กล่าวไว้ดังนี้ การวิเคราะห์บทบาทของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันซึ่งมี ผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรจะไม่สมบูรณ์ หากไม่มีการพิจารณาลักษณะสภาพแวดล้อมภายใน องค์กร ซึ่งถ้าจะให้บรรยากาศองค์กรสมบูรณ์ความคำนึงถึงองค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. แนวโน้มของความสำเร็จ การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน วิธีการหนึ่งซึ่งฝ่ายบริหารจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลได้คือ สร้าง บรรยากาศที่เน้นความสำคัญของการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน โดยการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

2. ความเอาใจใส่ต่อพนักงานบุคลากรในองค์กร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเนื่องจาก ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับคนที่จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรหาก บรรยากาศในองค์กรไม่เอื้อต่อการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญ ขาดความสนใจของ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ย่อมส่งผลต่อบรรยากาศที่ไม่พึงพอใจต่อการทำงาน ในทำนอง เดียวกัน สเตียร์ส(Steers, 1977 : 104) เสนอว่า พฤติกรรมขั้นสุดท้าย หรือสิ่งที่ปรากฏในการกระทำ

ของแต่ละบุคคลถูกกำหนดโดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของบุคคล และการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร และเมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา ก็จะมีความพอใจและมีความสุขในการทำงานในที่สุด ประสิทธิภาพของงานจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวโน้มในการให้รางวัล/การลงโทษ การให้รางวัล เป็นเสมือนหนึ่งการชมเชยพิเศษ วิธีการที่จะให้รางวัลและวัตถุประสงค์ขององค์กรก็คือ การพิจารณาตามงานแต่ละอย่างถ้าผลงานมีส่วนช่วยเหลือองค์กรได้เป็นอย่างดีก็จะถือว่ามีความค่า นำไปสู่การได้รับรางวัล และความพึงพอใจ

4. การลงโทษจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และก่อให้เกิดผลทางลบในระยะยาวทางเลือกของการตอบสนองต่อพฤติกรรมก็คือ การให้รางวัลพฤติกรรมที่ต้องการถ้าบุคคลมีประสบการณ์ในการได้รับความสำเร็จติดต่อกัน เขาก็มีแนวโน้มที่จะพยายามทำงาน เพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทำให้คนที่มีความโน้มเอียงที่ต้องการผลสัมฤทธิ์ในการทำงานสูงได้รับความพึงพอใจจากผลสำเร็จ

5. ความมั่นคง กับความเสี่ยงสิ่งแวดลอม มีอำนาจ และอิทธิพลที่สร้างภาวะไม่แน่นอนให้เกิดขึ้นกับระบบการผลิต สิ่งแวดล้อมจึงเป็นตัวกำหนดความไม่แน่นอนเหมือนถูกคุกคามและต่อเนื่องไปจนถึงความกลัว ก่อให้เกิดความไม่มั่นคงปลอดภัยในด้านต่างๆจึงไม่อยากจะเปลี่ยนแปลงบุคลากรในองค์กรจะพ่วงกับปัญหาความมั่นคงของตน

6. ความเปิดเผย/การปกป้องความเปิดเผย เป็นลักษณะที่สำคัญของหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม คือการที่ผู้นำเต็มใจเข้าร่วมกับผู้อื่นในองค์กร เปิดเผยเรื่องขององค์กรที่เหมาะสม ในกระบวนการเปิดเผยนั้น ยังผู้นำมีการเปิดเผยข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่มีความคิดหรือปฏิบัติไปแล้วมากขึ้นเท่าใด ขอบเขตของส่วนเปิดเผยก็จะขยายกว้างเข้าไป สิ่งที่น่าสนใจก็คือ มีทั้งการป้อนกลับ การเปิดเผยเกิดขึ้นระหว่างผู้นำกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

5. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

จากความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของ "วัฒนธรรม" มีความหมายว่า "พฤติกรรมและสิ่งที่คนในหมู่ผลิต สร้างขึ้นด้วยกัน เรียนรู้จากกัน และกันและร่วมใช้อยู่ในหมู่พวกของตน"

สรุป : วัฒนธรรมองค์กร คือ พฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กร โดยมีการเรียนรู้ซึ่งกัน และกันและยึดถือปฏิบัติกันจนมาเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้นๆ

ปัญหาที่เกิดจากวัฒนธรรมในองค์กร

1. บุคลากรภายในองค์กรมักจะคิดว่าองค์กรของเขาดีอยู่แล้ว ไม่เห็นจะมีปัญหาตรงไหนเลย
2. บุคลากรขาดสำนึกในการให้บริการต่อหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานที่ติดต่อจากภายนอก
3. บุคลากรขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่คิดที่จะพัฒนางานหรือการบริการใหม่ๆ ออกมาเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ
4. บุคลากรจะรอให้ผู้บังคับบัญชา สั่งงานเพียงอย่างเดียว คอยแต่จะปฏิบัติตามคำสั่ง ไม่เคยคิดที่จะพัฒนางานในแบบเชิงรุก
5. ผู้บริหารและบุคลากรคิดแต่จะทำงานด้านปฏิบัติการหรือธุรการเป็นงานหลัก โดยไม่คำนึงถึงด้านธุรกิจขององค์กรว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางใดเพื่อตอบสนองผู้มาใช้บริการ
6. ผู้นำในองค์กรเชื่องช้าและเสียเวลามากกับการจู้จี้จั่วฐบุคลากรที่ขาดคุณภาพหรือบุคลากรที่ทำงานไม่ดีทำให้ไม่มีเวลาไปใส่ใจกับบุคลากรที่ทำงานดีเพราะคิดว่าเขาทำงานดีอยู่แล้ว
7. ผู้นำในองค์กรไม่เข้าใจและไม่สามารถนำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นในองค์กรได้ โดยมักจะงุนงง สงสัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ รอบตัว โดยไม่สามารถวางแผนเพื่อปรับตัวให้รับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้

จุดแข็ง

1. ความรับผิดชอบและสำนึกในความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย
2. สำนึกในการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก
3. การทำงานเป็นทีม ได้แก่ การประสานงานกันภายในองค์กร
4. ยึดถือระบบคุณธรรม โดยพยายามจัดระบบเส้นสายพวกพ้องออกไป และพิจารณาในเรื่องความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นหลัก
5. ส่งเสริมในเรื่องความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในองค์กร เพราะนับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร
6. การสร้างความรวดเร็วในการทำงาน ทั้งในการปฏิบัติงานภายในและความรวดเร็วในการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการ
7. การเปิดใจรับคำวิพากษ์วิจารณ์เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
8. ความกล้าที่จะเผชิญหน้ากับความจริง
9. การสื่อสารที่ดีในองค์กร

2.1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วราภรณ์ บุญเจียม (2547:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประเมินภายนอกเพื่อพัฒนาภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า 1) สถานศึกษาใช้ผลการประเมินคุณภาพภายนอกในเชิงแนวคิดอย่างครบถ้วน ใช้ผลการประเมินภายนอกในเชิงตรวจสอบยืนยันคิดเป็นร้อยละ 73.47, 19.73, 6.80 ตามลำดับ สถานศึกษาใช้ผลการประเมินภายนอกในเชิงสัญลักษณ์อย่างครบถ้วน ใช้ผลการประเมินภายนอกในเชิงสัญลักษณ์เพียงบางส่วนและไม่ใช้ผลการประเมินเชิงภายนอกในเชิงสัญลักษณ์ คิดเป็นร้อยละ 71.43, 22.45 และ 6.12 ตามลำดับ สถานศึกษาใช้ผลการประเมินภายนอกในเชิงปฏิบัติเพียงบางส่วน 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประเมินภายนอกเพื่อพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานทั้ง 4 รูปแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.1 และ 0.5 คือ สถานศึกษาที่มีผลการประเมินภายนอก ในระดับควรปรับปรุง และทัศนคติต่อการประเมินภายนอก ในระดับพอใช้ มีอิทธิพลต่อการ ใช้ผลการประเมินภายนอก อย่างครบถ้วนในเชิงแนวคิด เชิงตรวจสอบยืนยัน และในเชิงสัญลักษณ์เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นและทักษะการสื่อสารของผู้ประเมินภายนอกมีอิทธิพลต่อการ ใช้ผลการประเมินภายนอก ในเชิงปฏิบัติอย่างครบถ้วนเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น

กุสุมา วิเศษ. (2548) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานปัจจัยการบริหาร โดยรวมและราย ด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานปัจจัยการบริหารโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ปัจจัยการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษาสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นความสัมพันธ์ ทางบวก

กิตติพงษ์ หาดรงจิตต์. (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษา ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัด อุตรธานี ผลการศึกษา พบว่า 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง 2. ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบ งานประกันคุณภาพการศึกษา แยกตามตำแหน่ง พบว่า ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสภาพทาง กายภาพ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ .01 ส่วนปัจจัยอื่นๆนอกนั้นไม่ต่างกัน โดยผู้บริหารเห็นว่าปัจจัยที่แตกต่างกันนั้น เป็นปัจจัยที่ ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าความเห็นของครูผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษา 3. อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

พรศิริ วิรุณพันธ์. (2550) ปัจจัยส่งผลต่อสภาพและแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพ ภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ปัจจัยด้านสภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพ ภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1. ปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2. ปัจจัยด้านผลผลิตและการบริการ

(ผลผลิต หมายถึง บัณฑิต)มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3. ปัจจัยด้านวิธีการดำเนินงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4. ปัจจัยด้านบุคลากรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 5. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 6. ปัจจัยด้านจิตสำนึกในการทำงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

หุทัย อาษากิจ. (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหา ความรู้ ทักษะ การยอมรับปฏิบัติ ความสัมพันธ์ของความรู้กับทักษะ และทักษะกับการยอมรับปฏิบัติ ประชากร ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก ความรู้อยู่ที่ระดับปานกลาง มีทักษะเชิงบวกมาก และมีการยอมรับปฏิบัติสูง และพบว่าความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะ และทักษะมีความสัมพันธ์กับการยอมรับปฏิบัติของบุคลากรโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .095 และ .480 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สถาพร หาภา. (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในโรงเรียนตามทฤษฎีของครูผู้สอนและเพื่อเปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในโรงเรียน ตามทฤษฎีของครูผู้สอนจำแนกตามสถานภาพของครู ได้แก่ อายุ วุฒิ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ใช้วิธีศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือ ครูผู้สอนอำเภอ บางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 225 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งมีความเชื่อมั่น 0.97 วิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว ผลการวิจัยพบว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนตามทฤษฎีของ ครูผู้สอน อำเภอ บางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ภาพรวมอยู่ในระดับการดำเนินงานมาก ครูผู้สอนที่อายุ วุฒิการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีทฤษฎีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โรงเรียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัช ศาสตร์อันจะนำไปสู่การเกิดแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ วิชา พบว่าประเด็นที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดได้แก่ รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวน องค์ประกอบคุณภาพและจำนวนตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งผลการ ตรวจรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ผ่านในระดับคณะและระดับ มหาวิทยาลัยตามมาตรฐานของสมศ. บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพการศึกษาและมีเจตคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว อย่างไรก็ตาม

บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ส่วนใหญ่มองว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้แต่ละคนมีภาระงานเพิ่มขึ้นและเป็นสิ่งที่รบกวนต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับเรื่องกำหนดแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา การมอบหมายและกระจายงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีระบบติดตามงานที่มีประสิทธิภาพ สำหรับปัจจัยที่จะทำให้คณะฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพนั้น บุคลากรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องความร่วมมือ ความรู้ความเข้าใจต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและระบบการจัดเก็บเอกสารต่างๆ สำหรับกลยุทธ์แนวทางหรือวิธีการที่จะช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ นั้น บุคลากรจะให้ความสำคัญในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเรื่องการศึกษา การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีมและการกำหนดให้งานประกันคุณภาพฯ เป็นหนึ่งในภาระงานที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม

สุจิตรา สุขคนธมัต. (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ปีการศึกษา 2554พบว่า ทัศนคติของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก คือ การประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงาน การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้ การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง ในเรื่องการมีส่วนร่วมต่องานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าบุคลากรที่เป็นผู้บริหารและไม่เป็นผู้บริหาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่แตกต่างกันในเรื่องทัศนคติต่องานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา นอกนั้นบุคลากรที่มีเพศต่างกัน สถานภาพต่างกัน ประสบการณ์ในการสอน/การทำงานต่างกัน การทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพต่างกัน มีทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นคณะวิทยาศาสตร์ควรวางแผนทางเพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีความหลากหลายของช่องทาง และให้เข้าถึงตัวบุคคลรวมทั้งควรวางแผนทางเพื่อสร้างแรงจูงใจ จัด

รางวัล ผลประโยชน์เพื่อเป็นการเสริมแรง ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับอย่างแท้จริง รวมทั้งวางมาตรการทั้งระยะสั้น และระยะยาว ติดตามประเมินผล เพื่อให้บรรลุ มาตรการที่วางไว้

บทที่ 3

3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูล

3.2 กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
2. กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง

3.3 การหาค่าเฉลี่ย

สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (อ้างอิงในศิริพงษ์ พุทธิพันธ์. 2553, น.203))

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{54}{1+(54)(0.05)^2} \\
 &= \frac{54}{1+0.135} \\
 &= \frac{54}{1.135} \\
 &= 47.57
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างคือ 47 คน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ แบบสอบถามนี้มีจำนวน 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.5 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามโดยผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

- | | |
|---|---|
| 3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กานต์ อัมพานนท์ | รองคณบดีฝ่ายวางแผนและ
ประกันคุณภาพการศึกษา |
| 3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลฉัตร กล่อมอิม | อาจารย์ |
| 3.3 อาจารย์ฉัตรชัย เสมาทอง | รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา |

4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

3.6 การสุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยจะเลือกศึกษาจากประชากรที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2563 จำนวนทั้งสิ้น 54 คน และมีขนาดตัวอย่าง 47 คน

3.7 ลักษณะของเครื่องมือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ความสนใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Form) ประกอบด้วยข้อความจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Form) แบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ สูงที่สุด สูง ปานกลาง ต่ำ ต่ำที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

	คะแนน
สูงที่สุด	5
สูง	4
ปานกลาง	3
ต่ำ	2
ต่ำที่สุด	1

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยเพื่อแปลผลและอธิบายตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับชั้น = คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น

ระดับชั้น = $5 - 1 / 5 = 0.8$

ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์แปลผลโดยถือตามเกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- 0.96 - 1.76 คะแนน มีลักษณะในระดับต่ำที่สุด
- 1.77 - 2.57 คะแนน มีลักษณะในระดับต่ำ
- 2.58 - 3.38 คะแนน มีลักษณะในระดับปานกลาง
- 3.39 - 4.19 คะแนน มีลักษณะในระดับสูง
- 4.20 - 5.00 คะแนน มีลักษณะในระดับสูงที่สุด

3.8 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงเนื้อหาให้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นรองคณบดีของคณะครุศาสตร์ และอาจารย์คณะครุศาสตร์ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และเมื่อผ่านการพิจารณาตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) เก็บข้อมูลเพื่อหาความเชื่อมั่นต่อไป

3.9 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามและเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ให้พร้อม
3. ผู้วิจัยเข้าพบกลุ่มตัวอย่าง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่างก่อนเก็บข้อมูล
4. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน
5. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ลงรหัสเพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.10 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติของตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้ สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

บทที่ 4

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นอาจารย์และบุคลากรของคณะครุศาสตร์ จำนวน 47 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

4.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกและเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์สำหรับการแปลความหมายข้อมูลดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	แทน	ระดับขั้นความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (N =47)

สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N =47)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	10	21.27
หญิง	37	78.73
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	3	6.39
31 – 40 ปี	25	53.19
41 – 50 ปี	15	31.91
51 – 60 ปี	4	8.51
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.13
ปริญญาตรี	8	17.02
ปริญญาโท	34	72.34
ปริญญาเอก	4	8.51
4. ตำแหน่งของท่าน		
ผู้บริหาร	1	2.13
พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	31	65.96
อาจารย์ประจำพิเศษ	2	4.25
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	13	27.66

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N =47)	ร้อยละ (100.0)
5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา		
ไม่แน่ใจว่ามีประสบการณ์	-	-
ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	10	21.28
ปฏิบัติงาน/รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	30	63.83
เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	7	14.89
อื่นๆ	-	-
6. ความสนใจในการประกันคุณภาพการศึกษา		
สนใจน้อย	-	-
สนใจปานกลาง	30	63.83
สนใจมาก	17	36.17
7. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
มากกว่า 6 เดือน	1	2.13
1 – 2 ปี	3	6.38
3 – 4 ปี	18	38.29
5 ปีขึ้นไป	25	53.19

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารound นี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 47 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 78.73 อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 53.19 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 72.34 จบการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ร้อยละ 65.96 และปฏิบัติงาน/รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 63.83 มีความสนใจการประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 81.08 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 53.19

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (N=47)

ลำดับ	แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	$\bar{X}$	S.D	ระดับการประเมิน
ปัจจัยด้านลักษณะผู้บริหาร				
1	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล และมีแนวคิดในการพัฒนาระบบ/กลไก/ระบบในการดำเนินงาน	4.12	0.82	สูง
2	ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	4.12	0.82	สูง
3	ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ	4.19	0.79	สูง
4	ผู้บริหารให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มศักยภาพ	3.89	0.86	สูง
5	ผู้บริหารมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มตามศักยภาพ	4.12	0.82	สูง
6	ผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.91	0.80	สูง
7	ผู้บริหารมีแนวทางปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	4.00	0.88	สูง
8	ผู้บริหารมีทักษะในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานได้ตรงประเด็นตามเป้าหมายที่วางไว้	3.78	0.71	สูง

ลำดับ	ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	$\bar{X}$	S.D	ระดับการประเมิน
9	ผู้บริหารมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3.91	0.85	สูง
10	ผู้บริหารมีการนิเทศก์ กำกับ ติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.02	0.75	สูง
ภาพรวมปัจจัยด้านลักษณะผู้บริหาร		4.00	0.67	สูง
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ				
1	มีการกำหนดโครงสร้างการบริหาร ตามหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรไว้ อย่างชัดเจน	3.95	0.88	สูง
2	มีระบบการสื่อสาร ระบบข้อมูลสารสนเทศ พื้นฐานที่ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	4.12	0.84	สูง
3	มีการวางแผนก่อนการดำเนินงาน	4.17	0.81	สูง
4	มีการจัดการอบรมให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพแก่ผู้ปฏิบัติงาน	4.25	0.89	สูงที่สุด
5	มีการจัดระบบตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	4.08	0.85	สูง
6	มีการนำผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.08	0.88	สูง
7	สนับสนุนให้มีการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาใช้ประโยชน์และปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง	4.08	0.80	สูง
ภาพรวมปัจจัยด้านการบริหารจัดการ		4.10	0.69	สูง
ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร (อาจารย์/เจ้าหน้าที่)				
1	อาจารย์/เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในการพัฒนาคุณภาพจากงานประกันคุณภาพ	4.12	0.72	สูง

ลำดับ	ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	$\bar{X}$	S.D	ระดับการประเมิน
2	อาจารย์/เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้	4.08	0.88	สูง
3	อาจารย์/เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ต่องานประกันคุณภาพ	4.06	0.81	สูง
4	อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองกับงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.06	0.81	สูง
5	อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ	3.91	0.88	สูง
ภาพรวมปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร (อาจารย์/เจ้าหน้าที่)		4.04	0.79	สูง
ปัจจัยด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร				
1	อาจารย์/เจ้าหน้าที่ยอมรับและเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนางานของคณะครุศาสตร์	4.34	0.70	สูงที่สุด
2	อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีการทำงานประกันคุณภาพเป็นทีม	4.42	0.71	สูงที่สุด
3	อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากการประเมินผลงานประกันคุณภาพ	4.36	0.70	สูงที่สุด
4	อาจารย์/เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายมีความตระหนักในความรับผิดชอบต่องานประกันคุณภาพร่วมกัน	4.14	0.83	สูง
5	บรรยากาศของสถานที่ทำงานเอื้อต่อการพัฒนาและการเรียนรู้ร่วมกัน	4.17	0.76	สูง
ภาพรวมปัจจัยด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร		4.28	0.90	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะผู้บริหารในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือคิดว่าผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.79) และคิดว่าผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล และ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และ ผู้บริหารมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มตามศักยภาพอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.82) และผู้บริหารมีการนิเทศ กำกับ ติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.75) ผู้บริหารมีทักษะในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขงานได้ตรงประเด็นตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.71) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดการอบรมให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพแก่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.89) ได้มีการวางแผนก่อนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.81) มีระบบการสื่อสาร ระบบ ข้อมูลสารสนเทศพื้นฐานที่ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.72) ภาพรวมของ ปัจจัย ด้านลักษณะบุคลากร (อาจารย์/เจ้าหน้าที่) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.79) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือคิดว่า อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในการพัฒนาคุณภาพจาก งานประกันคุณภาพ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.) โดยอาจารย์/เจ้าหน้าที่มีความเชื่อมั่นว่าการประกัน คุณภาพการศึกษาสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.88) อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ต่องานประกันคุณภาพ และ อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองกับงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.61) และภาพรวมปัจจัยด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กรภาพรวม อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีการทำงานประกันคุณภาพเป็นทีม ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.71) อาจารย์/ เจ้าหน้าที่มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากการประเมินผลงานประกันคุณภาพ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.70) และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ยอมรับและเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนางานของคณะครุศาสตร์ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.70)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ และบุคลากรคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 1. สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งผลการศึกษาสรุป ได้ดังต่อไปนี้

5.2 สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 47 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 78.73 อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 53.19 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 72.34 จบการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ร้อยละ 65.96 และปฏิบัติงาน/รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 63.83 มีความสนใจการประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 81.08 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 53.19

5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะผู้บริหารในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือคิดว่าผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.79) และคิดว่าผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล และผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และผู้บริหารมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มตามศักยภาพอยู่ในระดับสูง

($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.82) และผู้บริหารมีการนิเทศก์ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.75) ผู้บริหารมีทักษะในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานได้ตรงประเด็นตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.71)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดการอบรมให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพแก่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.89) ได้มีการวางแผนก่อนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.81) มีระบบการสื่อสาร ระบบข้อมูลสารสนเทศพื้นฐานที่ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.72)

ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร (อาจารย์/เจ้าหน้าที่) ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.79) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือคิดว่า อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในการพัฒนาคุณภาพจากงานประกันคุณภาพ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.) โดยอาจารย์/เจ้าหน้าที่มีความเชื่อมั่นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.88) อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ต่องานประกันคุณภาพ และอาจารย์/เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองกับงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.61)

ปัจจัยด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีการทำงานประกันคุณภาพเป็นทีม ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.71) อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากการประเมินผลงานประกันคุณภาพ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.70) และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ยอมรับและเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนางานของคณะครุศาสตร์ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.70)

5.4 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 47 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 78.73 อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 53.19 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 72.34 จบการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสาขาวิชาการ ร้อยละ 65.96 และปฏิบัติงาน/รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 63.83 มีความสนใจการประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ

81.08 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 53.19 บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาและมีเจตคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2555) พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องความร่วมมือ ความรู้ความเข้าใจต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและระบบการจัดเก็บเอกสารต่างๆ สำหรับกลยุทธ์ แนวทางหรือวิธีการที่จะช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ นั้น บุคลากรจะให้ความสำคัญในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีมและการกำหนดใ้งานประกันคุณภาพฯ เป็นหนึ่งในภาระงานที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งมีปัจจัยด้านลักษณะผู้บริหารในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล และ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มตามศักยภาพอยู่ในระดับสูง และผู้บริหารมีการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารมีทักษะในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานได้ตรงประเด็นตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ญิณฎา เลขวรรณวิเศษ (2552) เป็นการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และปัจจัยกำหนดประสิทธิผลขององค์การที่ส่งผลต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร (อาจารย์/เจ้าหน้าที่) อยู่ในระดับสูง อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ต่องานประกันคุณภาพ โดยอาจารย์/เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในการพัฒนาคุณภาพจากงานประกันคุณภาพ อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองกับงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และภาพรวมปัจจัยด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร อาจารย์/เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายมีความตระหนักในความรับผิดชอบต่องานประกันคุณภาพร่วมกัน บรรยาภาสของสถานที่ทำงานเอื้อต่อการพัฒนาและการเรียนรู้ร่วมกัน และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ยอมรับและเห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนางานของคณะครุศาสตร์ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุจิตรา สุคนธมัต (2555) ได้ศึกษาทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ทัศนคติของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา คือ การประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบ

ผลสำเร็จจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงาน การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา

5.5 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า อาจารย์และบุคลากรส่วนใหญ่ที่เป็นผู้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ส่วนข้าราชการนั้นมีเป็นส่วนน้อย และจำนวนของอาจารย์ก็น้อย และมีอาจารย์ใหม่เข้ามาปฏิบัติงาน ดังนั้น ทางคณะครุศาสตร์ จึงควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้เป็นการพัฒนาทักษะของอาจารย์ และบุคลากรให้มีความรู้มากยิ่งขึ้น และสามารถนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพในปีต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ การศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านอื่นด้วย

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ หาดตรงจิตต์. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์
ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, อุดรธานี.
- กุสุมา วิเศษ. (2548). การศึกษาปัจจัยการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ
สถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์การบริหาร
การศึกษา กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกัน
คุณภาพการศึกษาของ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2555.
- พรศิริ วิรุณพันธ์. (2550). ปัจจัยส่งผลต่อสภาพและแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- ภิญญา เลขวรรณวิเศษ. (2552). ปัจจัยระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และ
ปัจจัยกำหนดประสิทธิผลขององค์การที่ส่งผลต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา
ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
มหาสารคาม.
- ศิริพงศ์ พุทธิพันธุ์. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ฮาซันพรีนติ้ง.
สถาพร หากา และคณะ. (2553). การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนตาม
ทฤษฎีของครูผู้สอน อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษา ประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. บัณฑิตวิทยาลัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต.
- สุจิตรา สุคนธมัต. (2555). ทักษะและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของ
บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
สาขาวิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
กรุงเทพมหานคร .
- วราภรณ์ บุญเยี่ยม. (2547). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประเมินภายนอกเพื่อพัฒนา
ภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. บทคัดย่อ.

หฤทัย อาษากิจ. (2552). ความรู้ ทักษะ และ การยอมรับปฏิบัติในระบบประกันคุณภาพการศึกษา
ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ภาคพายัพ เชียงใหม่. คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา จังหวัดเชียงใหม่.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางสาววรรณฤดี กัญญาประสิทธิ์ Miss Wanruedee Kanyaprasit
ตำแหน่งปัจจุบัน	พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก	83 หมู่ 11 ถ. สระบุรี – หล่มสัก ต. สะเดียง อ. เมือง จ. เพชรบูรณ์ 67000 โทรศัพท์ 056-717145 ต่อ 2302, 082-514-1899 E-mail : chonthicha555@hotmail.co.th
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์