



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิจัยและประเมินผลการศึกษา)

ปริญญา

วิจัยและประเมินผลการศึกษา

การศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The Effectiveness of Internal Quality Assurance of the Faculty of Humanities and
Social Science, Suan Sunandha Rajabhat University

นามผู้วิจัย นางสาวสิริภัทร จันทะมงคล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อาจารย์วราวุฒิ ลิ้มโน้ชคดี, ค.ศ.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(อาจารย์พิกุล เอกวางกูร, ค.ศ.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุดารัตน์ สารสว่าง, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญจนา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The Effectiveness of Internal Quality Assurance of the Faculty of Humanities and
Social Science, Suan Sunandha Rajabhat University

โดย

นางสาวสิริภัทร จันทะมงคล

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยและประเมินผลการศึกษา)

พ.ศ. 2554

สิริภัทร จันทะมงคล 2554: ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(วิจัยและประเมินผลการศึกษา) สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์วราภรณ์ ลัภนโชคดี, ค.ด. 176 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน
ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และเพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนา
ประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
โดยวัดประสิทธิผลจากการบรรลุวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ซึ่งเป็น
ความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพ 4 มิติ คือ 1) การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน
2) พัฒนาการของผลการดำเนินงาน 3) ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา
และ 4) การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากร ประชากรในการวิจัยคือบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ
และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย
การดำเนินงาน ปัญหาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากร และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผล
การประกันคุณภาพภายใน แบบสอบถามบุคลากรเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผล
ของการประกันคุณภาพภายใน และแบบบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน วิเคราะห์ข้อมูล
โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า 1) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มีประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในด้านการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานในภาพรวม อยู่ในระดับดี
มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ
จากการประเมินคุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และ 2.85 ตามลำดับ
ในส่วนของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของบุคลากร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่
มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และเห็นว่าคณะยังขาดการสร้างนวัตกรรมการประกันคุณภาพ
การศึกษา 2) แนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา คือ การกำหนดเป้าหมายให้เหมาะสมกับบริบท และธรรมชาติ
ของคณะ คำนึงถึงศักยภาพของคณะและอยู่บนพื้นฐานของผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากร
ปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA โดยบูรณาการการดำเนินงานประกันคุณภาพเข้ากับการทำงานประจำ
เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และพยายามค้นหาแนวปฏิบัติใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพ

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Sirapat Juntamongkol 2011: The Effectiveness of Internal Quality Assurance of the Faculty of Humanities and Social Science, Suan Sunandha Rajabhat University. Master of Education (Educational Research and Evaluation), Major Field: Educational Research and Evaluation, Department of Education. Thesis Advisor: Miss. Warunee Lapanachokdee, Ph.D. 176 pages.

The two objectives of this research were to study the effectiveness of internal quality assurance of the faculty of humanities and social science, suan sunandha rajabhat university and to study the means to improve the effectiveness of internal quality assurance of the faculty of humanities and social science, suan sunandha rajabhat university. The effectiveness was be assessed with the accomplishment of the four internal quality assurance objectives which were 1) the achievement of the operation goals, 2) the improvement of the operation outcomes, 3) the operation outcomes in accordance with the suggestion from the educational quality evaluation, and 4) the quality assurance participation of personnel. The research population were the personnel of faculty of humanities and social science, suan sunandha rajabhat university, which were divided into three groups, namely, the administrative, the academic staffs, and the supportive staffs. The three research instruments consisted of an administrative interview form for collecting of the policy, internal quality assurance participation problems of faculty staffs, and means to improve the effectiveness of internal quality assurance, a personnel questionnaire for collecting of internal quality assurance participation and means to improve the effectiveness of internal quality assurance, and a note form for collecting of internal quality assurance outcomes. The obtained data was be analyzed by frequency, percentage and content analysis.

The research results indicated that 1) in the overall, the effectiveness of internal quality assurance of the faculty of humanities and social science, suan sunandha rajabhat university in the achievement of the operation goals dimension was good, with the means of 3.63, in the improvement of the operation outcomes dimension and the operation outcomes in accordance with the suggestion from the educational quality evaluation dimension were in a fair level, with the means of 3.06 and 2.85 respectively. Concerning the quality assurance participation of personnel, it was found that most of the staffs participated in the quality assurance activities in a moderate level and thank that the faculty had not created abundant innovations for its quality assurance operation; and that 2) the means to improve the effectiveness of internal quality assurance of the faculty of humanities and social science, suan sunandha rajabhat university was to set goals that were suitable to the contexts and natures of the faculty, regarding to the faculty potential, and based on the former operation outcomes. In addition, it was also suggested that the faculty should encourage staffs to operate by following the PDCA quality cycle and integrating the quality assurance operation with their routine tasks so as to continuously improve their operation outcomes and to find new effective ways to boost the effectiveness of the operation.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วราวุฒิ ลัภนโชคดี ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.พิบูล เอกวางกูร กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมที่คอยเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ ทองไทย ประธานกรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์ เสาวภา ไพทยวัฒน์ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติม และตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ รองศาสตราจารย์ ดร. สจิวรรณ ทรรพวุธ รองศาสตราจารย์เสาวภา ไพทยวัฒน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสันต์ ทองไทย ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษาคึกทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้เกิดสติปัญญา ตลอดจนจิตสำนึกในการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน และการดำรงชีวิต

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ทำวิจัย ขอขอบคุณบิดามารดา ญาติพี่น้อง รวมทั้งเพื่อน ๆ พี่ ๆ และน้อง ๆ ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และบุคคลอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

คุณงามความดีและประโยชน์ทั้งปวงอันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชาแต่บิดามารดา และครูอาจารย์ซึ่งเป็นผู้วางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย เป็นแรงบันดาลใจที่ทำให้ผู้วิจัยมีวันนี้ รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีมาตลอด

สิริภัทร จันทะมงคล

เมษายน 2554

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
ขอบเขตการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	12
สาระสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	12
สาระสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิผล	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
กรอบแนวคิดการวิจัย	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากร	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	51
ผลการวิจัย	51
ประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน	51
แนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน	127
ข้อวิจารณ์	132

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปลผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	145
สรุปลผลการวิจัย	145
ข้อเสนอแนะ	152
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	155
ภาคผนวก	160
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	161
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	163
ภาคผนวก ค ผลการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์ จากผู้เชี่ยวชาญ	170
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	176

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	องค์ประกอบการประกันคุณภาพภายในคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์	31
2	กรอบแนวคิดการวิจัย	40
3	การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนการดำเนินการ	53
4	การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน	57
5	การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	62
6	การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย	64
7	การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม	68
8	การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	การบรรจุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	74
10	การบรรจุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	77
11	การบรรจุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	79
12	การบรรจุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี (3 D)	81
13	การบรรจุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา	83
14	พัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา	88
15	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2550 ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2551 ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	96
17	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2552 ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	100
18	การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ตามรายองค์ประกอบและปีการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	107
19	ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามการมีส่วนร่วมของ บุคลากรในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	110
20	ความถี่และร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามสายการปฏิบัติงานของบุคลากร	112
ตารางผนวกที่		
1	ผลการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์จากผู้เชี่ยวชาญจาก แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร	171
2	ผลการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์จากผู้เชี่ยวชาญจาก แบบสอบถามบุคลากร	173

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ของการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก	20
2	บทบาทในการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก	22
3	องค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา	24
4	ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการประกันคุณภาพกับหลักการบริหาร	27

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา 48) ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก และให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สกอ.) พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก กำหนดกรอบแนวทาง และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพของสถานศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัด พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก และให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (educational quality system) ในสถานศึกษาทุกระดับจึงประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก สำหรับสถาบันอุดมศึกษาแล้ว ระบบการประกันคุณภาพภายใน (internal quality assurance) เป็นกระบวนการพัฒนา การติดตามตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบัน โดยบุคลากรของสถาบันนั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันนั้น ซึ่ง Association of Schools of Public Health in the European Region (ASPHER) (2001) กล่าวว่ากระบวนการประกันคุณภาพภายในมีวัตถุประสงค์หลัก 5 ประการ ประการที่หนึ่ง เพื่อให้โอกาสสถาบันสำรวจสถานะภาพกระบวนการ และผลการดำเนินงานของตนเอง ประการที่สอง เพื่อดำเนินการทบทวนกลยุทธ์ ประการที่สาม เพื่อให้ทราบผลการตรวจสอบตนเองเชิงวิพากษ์ ประการที่สี่ เพื่อเตรียมรับการตรวจเยี่ยมและการรับรองวิทยฐานะ และประการที่ห้า เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพของสถาบัน

การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมีลักษณะเช่นเดียวกับวงจรคุณภาพเดมมิง (Demming's quality cycle) หรือวงจร P-D-C-A ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ 4 ขั้นตอนประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน (Plan) ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน (Do) ขั้นตอนการตรวจสอบ ติดตามการดำเนินงาน (Check) เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป (Act) (SaferPak, 2009) ในทางปฏิบัตินั้น สถาบันจะมีการดำเนินงานที่ละเอียดมากขึ้นในแต่ละรอบของวงจร โดยขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ มี 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนเตรียมความพร้อม เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดขึ้นในกลุ่มบุคลากร 2) ขั้นตอนการศึกษาสภาพเริ่มต้นของสถานศึกษา เพื่อวิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา โอกาสและอุปสรรค 3) ขั้นตอนการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การเลือกรูปแบบการกำหนดเป้าหมาย/มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน การจัดทำแผนการดำเนินงาน แผนพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน และแผนการใช้บุคลากรและทรัพยากร 4) ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผน รวมทั้ง การติดตามกำกับดูแลเพื่อตรวจสอบหาข้อผิดพลาดเพื่อจะได้แก้ไขได้ทันการณ์ 5) ขั้นตอนการประเมินกระบวนการ และผลการดำเนินงาน ว่าเป็นไปตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด 6) ขั้นตอนการเผยแพร่และการใช้ผลการประเมิน เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน และ 7) ขั้นตอนจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (self study report = SSR) หรือรายงานการประเมินตนเอง (self assessment report = SAR) ซึ่งนิยมทำเป็นรายงานประจำปีเสนอต่อต้นสังกัดและสาธารณชน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบัน และเพื่อขอรับการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป

ส่วนระบบการประกันคุณภาพภายนอก (external quality assurance) เป็นกระบวนการ พัฒนาการติดตามตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานของสถานศึกษา โดยทั่วไป การประกันคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาคือการประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาโดยหน่วยงานภายนอก วิธีการประเมินเป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด แล้วจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงสถาบันต่อไป การประเมินคุณภาพภายนอกในประเทศไทยเป็นหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มีชื่อเรียกว่า รูปแบบกัลยาณมิตรประเมิน (amicable assessment model) มีหลักการสำคัญ 5 ประการ (สมศ. 2549) คือ ประการที่หนึ่ง เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิด หรือการให้คุณภาพ-ให้โทษ ประการที่สอง ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (evidence-based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) ประการที่สาม มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับควบคุม ประการที่สี่ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประการที่ห้า มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการการศึกษาของชาติตามที่กำหนดไว้

ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้เอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถาบันและผู้เรียน

การประเมินคุณภาพภายนอกมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่หนึ่ง ก่อนการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา สมศ. จะดำเนินการคัดเลือกและเตรียมคณะผู้ประเมินภายนอกและกำหนดสถาบันอุดมศึกษาที่จะประเมิน คณะผู้ประเมินจัดทำกำหนดการประเมินภายใน 7 วันหลังจากทำสัญญา จากนั้นดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล เอกสาร หลักฐานของสถาบันอุดมศึกษาจากรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา คณะผู้ประเมินกำหนดขอบเขตการประเมินและรายการข้อมูลที่จะต้องตรวจสอบระหว่างการตรวจเยี่ยม รวมทั้งวางแผน การตรวจเยี่ยมและแผนการประเมิน ตลอดจนนัดวันตรวจเยี่ยมสถาบันโดยแจ้งสถาบันอุดมศึกษาที่จะไปตรวจเยี่ยมล่วงหน้า 15 วัน ขั้นตอนที่สอง ระหว่างการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา คณะผู้ประเมินตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้เวลา 3-5 วัน มีกิจกรรมสำคัญประกอบด้วย การประชุมชี้แจงแก่บุคลากรของสถาบัน การดำเนินการสังเกต สอบถาม สัมภาษณ์ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานข้อมูล การวิเคราะห์สรุป การประเมินคุณภาพของสถาบันตามขอบข่ายและประเด็นที่กำหนดไว้ และการนำเสนอข้อสังเกตด้วยวาจาต่อผู้บริหารสถาบัน และขั้นตอนที่สาม หลังการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา คณะผู้ประเมินจัดทำรายงานการประเมินภายใน 15 วัน ส่งให้สถาบันอุดมศึกษาพิจารณาตรวจสอบ หากมีการทักท้วงต้องดำเนินการภายใน 7 วัน คณะผู้ประเมินปรับแก้รายงานและส่งให้ สมศ. ภายใน 7 วัน เมื่อ สมศ. ได้ตรวจสอบและรับรองรายงานแล้วจะดำเนินการรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาประจำปีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาจึงมีความเกี่ยวข้องกัน กล่าวคือ การประกันคุณภาพภายในจะได้รายงานการประเมินตนเองที่แสดงมุมมองของบุคลากรภายในสถาบันเกี่ยวกับคุณภาพและผลการดำเนินงานของสถาบันว่า ได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์และเกณฑ์มาตรฐานการประเมินหรือไม่ อย่างไร มีแนวทางใน การพัฒนาปรับปรุงโดยเสริมจุดเด่นและปรับแก้จุดที่ควรพัฒนาอย่างไร รายงานการประเมินตนเองของสถาบันอุดมศึกษานอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาตนเองแล้วยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับนักประเมินที่รับผิดชอบการประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบัน เนื่องจากรายงานการประเมินตนเองของสถาบันอุดมศึกษาเป็นเอกสารที่นักประเมินภายนอกใช้ประกอบการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกในขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกต้องศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล เอกสาร หลักฐานของสถาบันอุดมศึกษา จากรายงานการประเมินตนเองของสถาบันอุดมศึกษาแล้วกำหนดขอบเขตการประเมิน

และรายการข้อมูลที่จะต้องตรวจสอบระหว่างการตรวจเยี่ยม จากนั้นคณะผู้ประเมินดำเนินการตรวจเยี่ยม สถาบันอุดมศึกษา เพื่อยืนยันผลการประเมินตามสภาพจริงของสถาบันที่ปรากฏในรายงานการประเมินตนเอง โดยมีการสังเกต สอบถาม สัมภาษณ์ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานข้อมูลเพิ่มเติม แล้ววิเคราะห์สรุป การประเมินคุณภาพของสถาบันตามขอบข่ายและประเด็นที่กำหนดไว้ และเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการตรวจ เยี่ยมแล้ว คณะผู้ประเมินจัดทำรายงานการประเมินภายนอกที่แสดงข้อค้นพบสำคัญที่ได้จากการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ และประเมินสถาบันในแต่ละมาตรฐานและตัวบ่งชี้ โดยมีการสะท้อนมุมมอง และ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อช่วยเติมเต็มการพัฒนาคุณภาพและการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาจากมุมมองของ บุคคลภายนอกที่มีความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญ และเป็นที่ยอมรับจากประชาคมอุดมศึกษา เพื่อให้สถาบัน นำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงมีหน้าที่ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีระบบ การประกันคุณภาพภายใน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษา พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจทั้ง 4 ด้านได้แก่ การจัดการเรียนการสอน /การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552: 3-5) โดยระบบและกลไกการประกัน คุณภาพการศึกษาของคณะวิชา/สถาบันอุดมศึกษาจะดำเนินการตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา 9 ด้านคือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ 2) การจัดการสอน 3) กิจกรรม การพัฒนานิสิตนักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ และ 9) ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ ทั้งนี้ให้คณะวิชา และสถาบันอุดมศึกษาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assetment Report) ที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาดังกล่าวข้างต้น เพื่อรองรับ การประกันคุณภาพภายใน และภายนอก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดของสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา อยู่ในกลุ่มสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม โดยมหาวิทยาลัยมีพันธกิจหลัก 4 พันธกิจ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ผลิตบัณฑิตระดับสูงในบางสาขาวิชา และเน้น การบริการวิชาการวิชาชีพแก่สังคม(คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2552) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้ความสำคัญกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดย มีการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และดำเนินการประกันคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 องค์ประกอบ ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารของมหาวิทยาลัย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยใช้แนวคิดเชิงระบบ

เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ตามพันธกิจ 4 ด้านของมหาวิทยาลัย โดยพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้า ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยผลลัพธ์ รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา โดยมีการดำเนินตามวงจร PDCA ที่ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบ การประเมิน และการปรับปรุง และพัฒนา มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้คณะวิชา รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน และ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ซึ่งการดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายในนั้นมหาวิทยาลัยได้กำหนดมาตรฐาน ดัชนี และเกณฑ์กลางที่ใช้ในการประเมินทั้งในระดับคณะวิชา สำนัก สถาบันต่าง ๆ ตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่ครอบคลุมทั้งด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต รวมทั้งตามมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ตามมาตรฐาน ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ ได้มีการปรับตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ในการประเมินเป็นระยะเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมีการเปรียบเทียบกับผลการประเมินปีที่ผ่านมาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาหน่วยงานต่อไป

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีการประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ประกอบด้วย

- 1) จัดให้มีระบบและกลไกในการให้ความรู้ และทักษะการประกันคุณภาพแก่บุคลากรในคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์
- 2) สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบประกันคุณภาพ
- 3) พัฒนาศักยภาพทางการบริหาร โดยใช้เทคโนโลยีเป็น เครื่องมือในการสนับสนุนการบริหารจัดการการจัดการศึกษา การควบคุม การบริการ และการประกันคุณภาพ ให้สามารถสนองต่อระบบประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และมหาวิทยาลัย
- 4) จัดให้มีระบบการติดตาม ประเมินกิจกรรมการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพของบุคลากรในคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์
- 5) ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะแก่ประชาคมโดยผ่านช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ
- 6) ส่งเสริมการนำผลการประกันคุณภาพ มาใช้ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- 7) สนับสนุนและส่งเสริมให้ทุกภาควิชา และสาขาวิชา มีการจัดทำระบบประกันคุณภาพทั้งระดับหน่วยงาน/สาขาวิชา และระดับบุคคลเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ และ
- 8) สนับสนุนให้นักศึกษานำกระบวนการ ประกันคุณภาพไปใช้ในงานกิจกรรมนักศึกษาและส่งเสริมให้มีการนำผลการประกันคุณภาพมาใช้และ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทาได้กำหนดวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพ 3 วัตถุประสงค์ได้แก่ 1) เพื่อพัฒนาปรับปรุง ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด 2) เพื่อสนับสนุนให้บุคลากร ภายในมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และ 3) เพื่อติดตาม ตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีการศึกษา 2546 จนถึงปัจจุบันซึ่งเป็นเวลาถึง 6 ปีแล้ว จึงควรจะต้องมีการศึกษาประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไป หรือบรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยไม่พิจารณาถึงทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529: 2); วัฒนา ล่วงลือ, 2538 อ่างใน กิตติยา ลืออ่อน, 2547: 32; Atchison, 1978; Anderson, 1988; Quinn, Mintzberg and James, 1988; William, 1989; Daft, 1992; รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร อ่างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544: 169 ภรณ์ กิริติบุตร, 2527: 43, อุทัย หิรัญโต, 2531: 123, Schermerhorn, 1999: 6, สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2528: 99, Nahavandi and Malezadeh, 1999: 532 นอกจากนี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2550: 79) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายในว่าเป็นผลที่ได้จากการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้นำมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการนำเอาผลการประเมินคุณภาพภายในมาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ตลอดจนก่อให้เกิดผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษาตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพบัณฑิต ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ด้านการบริการทางวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

ประสิทธิผลเป็นเครื่องมือตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรมีความสำเร็จมากน้อยเพียงใด (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529 อ่างใน กิตติยา ลืออ่อน, 2547) และถือว่าเป็นเกณฑ์สำคัญสูงสุด (Ultimate Criterion) ที่จะตัดสินผลการจัดการหรือการดำเนินการขององค์กร (Steers, et al., 1985) โดยจะวัดจากความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจที่องค์กรกำหนดไว้ การศึกษาประสิทธิผลของการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาจะบ่งบอกได้ว่าการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบันประสบความสำเร็จหรือมีปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหายังไร รูปแบบที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลองค์กรมีหลายรูปแบบ แต่ส่วนใหญ่จะใช้รูปแบบที่เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายโดยให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมาย หรือผลสุดท้ายมากกว่าวิธีการ ซึ่งมีประโยชน์หลายประการ ประการแรกทำให้ทราบความเป็นไปได้ที่จะบรรลุเป้าหมายเพื่อดำเนินการปรับเป้าหมายให้มีความเป็นไปได้ ประการที่สอง การประเมินตามแนวทางการบรรลุเป้าหมายต้องยอมรับว่าองค์กรที่แตกต่างกันย่อมมีเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ผู้บริหารในองค์กรจะให้ความสำคัญกับคนในองค์กร และจงใจคนในองค์กรให้รัก และพึงพอใจในการทำงาน เพื่อจะได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจ เพื่อเป้าหมายขององค์กร ประการที่สาม ทำให้ผู้บริหารทราบปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ทำให้้องค์การไม่บรรลุเป้าหมาย

เช่นข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร หรือแม้แต่เทคโนโลยี และประการที่สี่เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ประสิทธิภาพองค์การตามแนวทางนี้มีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (Robbins, 1983: 24-41)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงสนใจที่จะศึกษา ประสิทธิภาพ และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยพิจารณา ประสิทธิภาพจากการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ 3 ประการได้แก่ 1) เพื่อพัฒนา ปรับปรุง ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด 2) เพื่อสนับสนุนให้บุคลากร ภายในมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 3) เพื่อติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องซึ่งวัตถุประสงค์ ทั้งสามประการสามารถพิจารณาได้จาก การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน พัฒนาการ ของผลการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการวางแผน ควบคุม ส่งเสริม ทบทวน พร้อมทั้งปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบ คุณภาพ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เกิดการพัฒนา และมีประสิทธิผลดีขึ้นต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นอย่างไร
2. แนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการวางแผน ควบคุม ส่งเสริม ทบทวน พร้อมทั้งปรับปรุง การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพเพื่อให้การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บรรลุเป้าหมายที่กำหนด เกิดการพัฒนา และมีประสิทธิผลดีขึ้นต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยพิจารณาประสิทธิผลจากการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ ที่ประกอบด้วย 1) เพื่อพัฒนา ปรับปรุง ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด 2) เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และ3) เพื่อติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ซึ่งวัตถุประสงค์ทั้งสามประการสามารถพิจารณาได้จาก การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน พัฒนาการของผลการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน

ตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในรอบปีการศึกษา 2550-2552

2. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ประชากร 3 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 116 คน ได้แก่

1) ผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 9 คน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ หัวหน้าภาควิชา สังคมศาสตร์ หัวหน้าสำนักงานคณบดี และหัวหน้างานบริการการศึกษา

2) บุคลากรสายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งสิ้น 14 สาขาวิชา จำนวน 85 คน

3) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่รับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ในแต่ละฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 22 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลในปีการศึกษา 2550-2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมิน การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนให้มั่นใจว่าคณะวิชา/สถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และพร้อม สำหรับการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานจากภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผล การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถาบันนั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันนั้น

การประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หมายถึง กระบวนการประเมินผล การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา โดยบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย วางแผน ลงมือปฏิบัติตามแผน และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของคณะให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

ประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หมายถึง ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพตามวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยพิจารณาจาก การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน พัฒนาการของผลการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในแต่ละมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยพิจารณาจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด โดยผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายคือผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด

พัฒนาการของผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในแต่ละมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่ดีขึ้นจากผลการปฏิบัติงานในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา โดยพิจารณาจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในรอบปีการศึกษาที่ประเมินกับผลการปฏิบัติงานในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา โดยผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการคือผลการปฏิบัติงานในรอบปีการศึกษาที่ประเมินที่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และดีกว่าผลการปฏิบัติงานในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมาหรือยังคงรักษาระดับผลการปฏิบัติงานในระดับสูงสุดไว้ได้

ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ตามข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ในแต่ละมาตรฐานและตัวบ่งชี้ โดยพิจารณาจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน อย่างครบถ้วน

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร หมายถึง การที่บุคลากรของคณะ เข้ามามีส่วนร่วมรับทราบ สนับสนุน หรือให้ความร่วมมือในกิจกรรมหรือการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยพิจารณาจาก 1) การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการกิจกรรมการประกันคุณภาพ 2) การดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา 3) การควบคุม ตรวจสอบผลการดำเนินงาน และ 4) การปรับปรุงและพัฒนางาน ในองค์ประกอบหลักทั้ง 9 องค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกัน คุณภาพ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กระบวนการ หรือ วิธีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทาตามองค์ประกอบคุณภาพ เพื่อให้การประกันคุณภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์การประกัน คุณภาพการศึกษาที่กำหนด

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วแบ่งการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สารสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.1 มโนทัศน์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.2 การประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. สารสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิผล
 - 2.1 ความหมายของประสิทธิผล
 - 2.2 การวัดประสิทธิผล
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สารสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้วิจัยนำเสนอสารสำคัญเกี่ยวกับมโนทัศน์การประกันคุณภาพการศึกษา และการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดังต่อไปนี้

1. มโนทัศน์การประกันคุณภาพการศึกษา

สารสำคัญของมโนทัศน์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก บทบาทของผู้เกี่ยวข้องในการประกันคุณภาพการศึกษา

ระดับอุดมศึกษา การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา วงจรคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

หน่วยงานทางการศึกษาและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2542: 75) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง ระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนให้มั่นใจว่าคณะวิชา/สถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานจากภายนอก

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543: 7) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคม โดยรวมว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียน มีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2547) กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง ระบบและกลไกในการควบคุม (Control) ตรวจสอบ (Audit) และประเมิน (Assess) การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าคณะวิชาหรือสถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานจากภายนอก

วารินทร์ ลินสูงสุด (2543: 137) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การทำกิจกรรม หรือการปฏิบัติกรอย่างเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality audit) และการประเมินคุณภาพ (Quality assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ ของปัจจัยนำเข้าระบบ กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2543: 2) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพทั้งภายในและภายนอกแล้วตัดสินผลตามเกณฑ์

พิสนุ พงศ์ศรี (2550: 177) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การบริหารภายในของสถานศึกษา การดำเนินงานของต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ โดยใช้การประเมินทั้งภายในและภายนอกเป็นกลไกสำคัญ

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนให้มั่นใจว่าคณะวิชา/สถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานจากภายนอก

2) ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการ แผนงาน ยุทธศาสตร์ ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การจัดการศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการรายงานผลเป็นการประเมินค่าความก้าวหน้าของสถานศึกษาว่าได้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรตามที่กำหนดไว้ ซึ่งในอนาคตคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในการตัดสินใจการเข้าศึกษาต่อของผู้เรียน ดังนั้นสถาบันการศึกษาต้องมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ต้องสร้างความโดดเด่น และที่สำคัญจะต้องมีคุณภาพและได้มาตรฐาน (Bordia, 2001; Lomas, 2002)

การประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนและการพัฒนาประเทศเพราะคุณภาพการศึกษาย่อมมีผลต่อความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของคน ซึ่งได้แก่ด้านสติปัญญาของผู้เรียน อีกทั้งพัฒนาผู้เรียนให้มีพัฒนาการเรียนรู้ที่ครบถ้วน และเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ การประกันคุณภาพการศึกษาจึงมีความสำคัญต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญเนื่องจากเป็นข้อกำหนดที่สถาบันการศึกษาต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มาตรา 47 ซึ่งกำหนดมาตราที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพไว้ดังนี้

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนที่ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพสถานศึกษาโดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนบุคลากร คณะกรรมการสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษานั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาได้ไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดหากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพไว้ดังนี้

จรัส นองมาก (2544: 41) กล่าวถึง ความสำคัญของการประกันคุณภาพไว้ว่าเป็นการทำให้เกิดความมั่นใจว่าคุณภาพจะคงที่หรือดีขึ้น แต่จะไม่ด้อยไปกว่าเดิม การทำให้เป็นเช่นนี้ได้ ต้องมีการตรวจสอบติดตามการดำเนินงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ หากพบว่าบกพร่องจะได้รับปรับปรุงแก้ไขทันที

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2544: 35) กล่าวถึง ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นภารกิจสำคัญที่สถาบันการศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ร่วมกันกำหนดคุณลักษณะที่คาดหวังของผู้เรียน แล้วดำเนินการจนผู้เรียนมีคุณภาพอันพึงประสงค์ตามที่คาดหวัง สร้างความมั่นใจให้กับผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม

จากเหตุผลดังกล่าวจำเป็นอย่างยิ่งที่สถานศึกษาจำเป็นต้องจัดการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของตนเอง เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้เรียน ผู้ปกครอง สังคม และชุมชน รวมทั้งเพื่อเตรียมพร้อมในการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

3) วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553: 2) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษา ไว้ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาในภาพรวมตามระบบคุณภาพ และกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
2. เพื่อให้สถานศึกษาทราบสภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย และเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นสากล
3. เพื่อให้สถานศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควร ปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

4. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถานศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

5. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษามีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

4) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (educational quality system) เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 47 ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก

ระบบการประกันคุณภาพภายใน (internal quality assurance) เป็นกระบวนการพัฒนาการติดตามตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษานั้น ซึ่ง Association of Schools of Public Health in the European Region (ASPHER) (2001) กล่าวว่า กระบวนการประกันคุณภาพภายในมีวัตถุประสงค์หลัก 5 ประการ ประการที่หนึ่ง เพื่อให้โอกาสสถาบันสำรวจสถานภาพ กระบวนการ และผลการดำเนินงานของตนเอง ประการที่สองเพื่อดำเนินการทบทวนกลยุทธ์ ประการที่สาม เพื่อให้ทราบผลการตรวจสอบตนเองเชิงวิพากษ์ ประการที่สี่ เพื่อเตรียมรับการตรวจเยี่ยมและการรับรองวิทยฐานะ และประการที่ห้า เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพของสถาบัน

การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมีลักษณะเช่นเดียวกับวงจรคุณภาพเดมมิง (Demming's quality cycle) หรือวงจร P-D-C-A ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ประกอบด้วยขั้นการวางแผน (Plan) ขั้นการดำเนินงานตามแผน (Do) ขั้นการตรวจสอบ ติดตามการดำเนินงาน (Check) และขั้นปฏิบัติการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป (Act) (SaferPak, 2009) ในทางปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษา จะมีการดำเนินงานที่ละเอียดมากขึ้นในแต่ละรอบของวงจร โดยขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ มี 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) ขั้นการเตรียมความพร้อม เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดขึ้นในกลุ่มบุคลากร 2) ขั้นการศึกษาสภาพเริ่มต้นของสถานศึกษา เพื่อวิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา โอกาสและอุปสรรค

3) ขั้นการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การเลือกรูปแบบ การกำหนดเป้าหมาย/มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน การจัดทำแผนการดำเนินงาน แผนพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน และแผนการใช้บุคลากรและทรัพยากร 4) ขั้นการดำเนินงานตามแผน รวมทั้ง การติดตามกำกับดูแลเพื่อตรวจสอบหาข้อผิดพลาดเพื่อจะได้แก้ไขได้ทันการณ 5) ขั้นการประเมินกระบวนการและผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด 6) ขั้นการเผยแพร่และการใช้ผลการประเมิน เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน และ 7) ขั้นการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (self study report =SSR) หรือรายงานการประเมินตนเอง (self assessment report = SAR) ซึ่งนิยมทำเป็นรายงานประจำปีเสนอต่อต้นสังกัด และสาธารณชน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบัน และเพื่อขอรับการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป

ระบบการประกันคุณภาพภายนอก (external quality assurance) เป็นกระบวนการพัฒนา การติดตามตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงานของสถานศึกษา โดยทั่วไปการประกันคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาคือการประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยหน่วยงานภายนอก วิธีการประเมินเป็นการเปรียบเทียบ ผลการดำเนินงานกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด แล้วจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสถาบันอุดมศึกษา ในการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงสถาบันต่อไป การประเมินคุณภาพภายนอกในประเทศไทยเป็นหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มีชื่อเรียกว่า รูปแบบกัลยาณมิตรประเมิน (amicable assessment model) มีหลักการสำคัญ 5 ประการ (สมศ. 2549) คือ ประการที่หนึ่ง เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิด หรือการให้คะแนนให้โทษ ประการที่สอง ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (evidence-based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) ประการที่สาม มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับควบคุม ประการที่สี่ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประการที่ 5 มุ่งสร้างสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการการศึกษาของชาติ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้เอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถาบันและผู้เรียน

การประเมินคุณภาพภายนอกมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่หนึ่งก่อนการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา สมศ. จะดำเนินการคัดเลือกและเตรียมคณะผู้ประเมินภายนอกและกำหนด

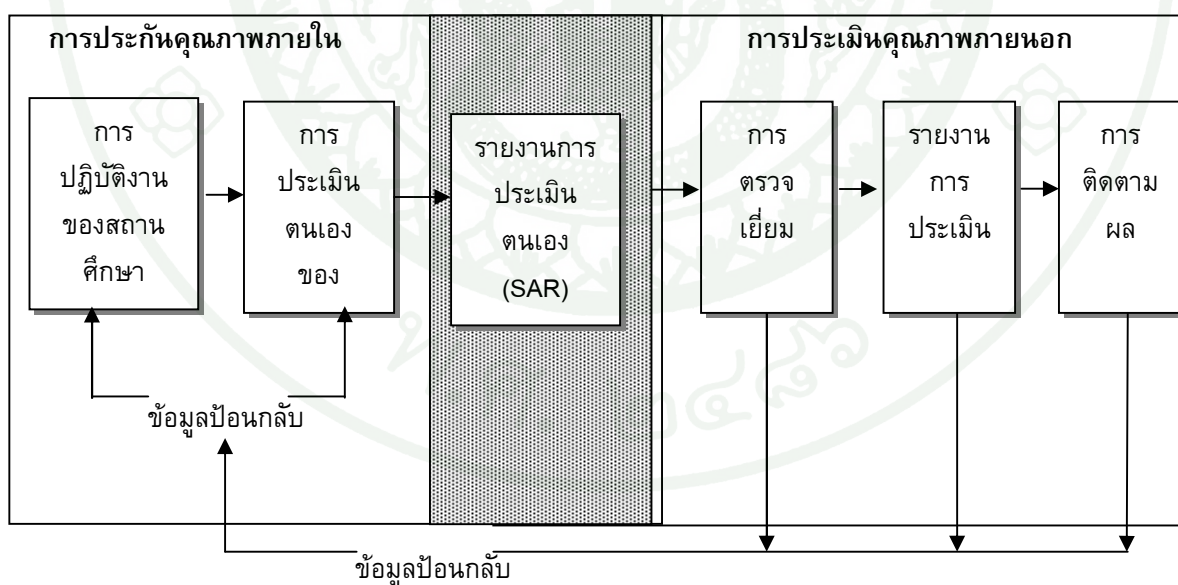
สถาบันอุดมศึกษาที่จะประเมิน คณะผู้ประเมินจัดทำกำหนดการประเมินภายใน 7 วันหลังจากทำสัญญา จากนั้นดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล เอกสาร หลักฐานของสถาบันอุดมศึกษาจากรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา คณะผู้ประเมินกำหนดขอบเขตการประเมินและรายการข้อมูลที่จะต้องตรวจสอบ ระหว่างการตรวจเยี่ยม รวมทั้งวางแผน การตรวจเยี่ยมและแผนการประเมิน ตลอดจนนัดวันตรวจเยี่ยม สถาบันโดยแจ้งสถาบันอุดมศึกษาที่จะไปตรวจเยี่ยมล่วงหน้า 15 วัน ขั้นตอนที่สอง ระหว่างการตรวจเยี่ยม สถาบันอุดมศึกษา คณะผู้ประเมินตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้เวลา 3-5 วัน มีกิจกรรมสำคัญ ประกอบด้วย การประชุมชี้แจงแก่บุคลากรของสถาบัน การดำเนินการสังเกต สอบถาม สัมภาษณ์ ตรวจสอบ เอกสารหลักฐานข้อมูล การวิเคราะห์สรุป การประเมินคุณภาพของสถาบันตามขอบข่าย และประเด็นที่กำหนดไว้ และการนำเสนอข้อสังเกตด้วยวาจาต่อผู้บริหารสถาบัน และขั้นตอนที่สามหลังการตรวจเยี่ยม สถาบันอุดมศึกษา คณะผู้ประเมินจัดทำรายงานการประเมินภายใน 15 วัน ส่งให้สถาบันอุดมศึกษาพิจารณา ตรวจสอบ หากมีการทักท้วงต้องดำเนินการภายใน 7 วัน คณะผู้ประเมินปรับแก้รายงานและส่งให้ สมศ. ภายใน 7 วัน เมื่อ สมศ. ได้ตรวจสอบและรับรองรายงานแล้วจะดำเนินการรายงานผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาประจำปีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

5) ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา มีความเกี่ยวข้องกัน กล่าวคือ การประกันคุณภาพภายในจะได้รายงานการประเมินตนเองที่แสดงมุมมองของ บุคลากรภายในสถาบันเกี่ยวกับคุณภาพและผลการดำเนินงานของสถาบันว่าได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์และ เกณฑ์มาตรฐานการประเมินหรือไม่ อย่างไร มีแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงโดยเสริมจุดเด่น และปรับแก้ จุดที่ควรพัฒนาอย่างไร รายงานการประเมินตนเองของสถาบันอุดมศึกษา นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อ สถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาตนเองแล้วยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับนักประเมินที่รับผิดชอบ การประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบัน เนื่องจากรายงานการประเมินตนเองของสถาบันอุดมศึกษาเป็น เอกสารที่นักประเมินภายนอกใช้ประกอบการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกในขั้นตอนก่อนการตรวจ เยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอก ต้องศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล เอกสาร หลักฐานของสถาบันอุดมศึกษา จากรายงานการประเมินตนเองของสถาบันอุดมศึกษาแล้วกำหนดขอบเขตการประเมินและรายการข้อมูล ที่จะต้องตรวจสอบระหว่างการตรวจเยี่ยม จากนั้นคณะผู้ประเมินดำเนินการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษาเพื่อ ยืนยันผลการประเมินตามสภาพจริงของสถาบันที่ปรากฏในรายงานการประเมินตนเอง โดยมีการสังเกต สอบถาม สัมภาษณ์ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานข้อมูลเพิ่มเติม แล้ววิเคราะห์สรุปการประเมินคุณภาพของ สถาบันตามขอบข่ายและประเด็นที่กำหนดไว้ และเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการตรวจเยี่ยมแล้ว คณะผู้ประเมิน จัดทำรายงานการประเมินภายนอก ที่แสดงข้อค้นพบสำคัญ ที่ได้จากการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ และ

ประเมินสถาบันในแต่ละมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ โดยมีการสะท้อนมุมมองและให้ข้อเสนอแนะเพื่อช่วยเติมเต็ม การพัฒนาคุณภาพ และการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาจากมุมมองของบุคคลภายนอกที่มีความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญ และเป็นที่ยอมรับจากประชาคมอุดมศึกษา เพื่อให้สถาบันนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ สถาบันต่อไป

ระบบการประกันคุณภาพภายในกับระบบการประกันคุณภาพภายนอกมีความแตกต่าง และมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการที่สถานศึกษาและหน่วยงาน ต้นสังกัดจะต้องดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา เพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษาแล้วจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอผู้เกี่ยวข้อง ส่วนการประกันคุณภาพภายนอกเป็นงานที่ต่อเนื่อง และสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายใน เป็นการตรวจสอบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาโดยหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพภายในกับการประกัน คุณภาพภายนอกจึงสัมพันธ์เชื่อมโยงกันด้วยมาตรฐานการศึกษาโดยคำนึงถึงหลักการสำคัญ คือ เอกภาพ เชิงนโยบาย ความหลากหลายในทางปฏิบัติและมุ่งส่งเสริม การพัฒนาคุณภาพการศึกษามากกว่าการควบคุม หรือการให้คุณให้โทษ แสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก
ที่มา: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) (2549)

6) บทบาทของผู้เกี่ยวข้องในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย 2 ระบบ คือระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานต้นสังกัด สถาบันอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)

หน่วยงานต้นสังกัด ประกอบด้วย กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงอื่น ๆ มีบทบาทดังนี้

- 1) พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา
- 2) เตรียมพร้อมรับการประเมินภายนอก
- 3) พัฒนารายงานข้อมูลในด้านต่าง ๆ

สถาบันอุดมศึกษาประกอบด้วย คณะ สถาบัน สำนัก ศูนย์/หน่วยงาน เทียบเท่า ภาควิชา/หน่วยงานเทียบเท่า มีบทบาทดังนี้

- 1) ดำเนินการตามภารกิจให้มีคุณภาพ
- 2) จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน
- 3) จัดทำรายงานประจำปี
- 4) ให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานข้อมูลเพื่อการประเมินภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) มีบทบาทดังนี้

- 1) ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก
- 2) ส่งเสริมสนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน
- 3) ศึกษารายงานประจำปีของสถาบัน
- 4) ศึกษาเอกสารหลักฐานข้อมูล
- 5) ประเมินภายนอก (ตรวจเยี่ยม)
- 6) จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหน่วยงานต้นสังกัด และสถาบันอุดมศึกษา

บทบาทของผู้เกี่ยวข้องในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา แสดงได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 บทบาทในการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก
ที่มา: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2549: 20)

7) การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษามีแนวคิดเพื่อส่งเสริมและเสนอแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา โดยมีการดำเนินงาน 3 ระบบ คือ ระบบควบคุมคุณภาพระบบ การตรวจสอบคุณภาพ และระบบประเมินคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543; มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2552) ซึ่งแต่ละระบบมีกระบวนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ระบบควบคุมคุณภาพ เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษา จะต้องจัดให้มีระบบและกลไก การควบคุมคุณภาพภายในองค์ประกอบต่างๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และต้องดำเนินการ อย่างเป็นระบบโดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม เพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบัน

ให้ได้ผลตามดัชนีชี้วัดคุณภาพโดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือการสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการพัฒนาระบบคุณภาพ และองค์ประกอบและดัชนีชี้วัดคุณภาพ รายละเอียดดังนี้

1.1 การสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ คณะหรือสถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินการจัดระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขึ้นโดยยึดปรัชญาของสถาบัน องค์ประกอบคุณภาพและดัชนีชี้วัดคุณภาพที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด เป็นแนวทางในการจัดทำระบบและกลไก ทั้งนี้สถาบันควรกำหนดให้มีหน่วยงานและคณะกรรมการที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน ซึ่งอาจจัดตั้งคณะกรรมการทั้งในระดับสถาบันระดับคณะ และระดับสาขาวิชา เพื่อทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนและผลักดันให้สถาบันเกิดการพัฒนาคูณภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

1.2 การพัฒนาระบบคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกระบบคุณภาพที่เป็นสากล หรือพัฒนาระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับลักษณะและบริบทของสถาบัน แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเองหรือเป็นระบบสากลจะต้องเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่มีการวางแผน มีการดำเนินการควบคุม ตรวจสอบและนำผลไปปรับปรุงการดำเนินงานตามองค์ประกอบของคุณภาพที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส สามารถตรวจสอบและอ้างอิงได้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2548)

1.3 องค์ประกอบและดัชนีชี้วัดคุณภาพ การดำเนินการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา มีองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินของสถาบัน 2) กระบวนการดำเนินงานตามภารกิจหลัก และ 3) กระบวนการบริหาร โดยแต่ละองค์ประกอบหลัก จะประกอบด้วยดัชนี บ่งชี้คุณภาพเพื่อใช้สำหรับตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบหลัก การดำเนินงานองค์ประกอบหลักทั้ง 3 จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ ตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งแสดงได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 องค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา
ที่มา: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2548: 21)

2. ระบบการตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้นโดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบมุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในจึงมีประโยชน์เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการประกันคุณภาพ และเพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการหาทางปรับปรุงแก้ไข

3. ระบบประเมินคุณภาพ เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพเน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคณะและมหาวิทยาลัยกับดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ทุกองค์ประกอบของคุณภาพ ว่าการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้การตรวจสอบและประเมินคุณภาพต้องปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยมีกฎเกณฑ์ และแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน ดังนั้นการพิจารณาใช้ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจำเป็นต้องกำหนดตัวบ่งชี้ให้เหมาะสมกับสถาบันแต่ละแห่ง เพื่อให้การประกันคุณภาพได้บรรลุวัตถุประสงค์และปรัชญาตามที่สถาบันกำหนด รวมทั้งเป้าหมายของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ

8) วงจรคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดโดยมีการดำเนินการเป็นวงจรคุณภาพ หรือที่เรียกว่า วงจร PDCA ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจติดตาม และประเมินคุณภาพ (Check) และนำผลมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Action) ซึ่งการดำเนินการตามวงจรมันบุคลากรในสถาบันต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกขั้นตอนเพื่อให้การทำงานได้ผลและมีคุณภาพดี (Fox, 1995) รายละเอียดของวงจรคุณภาพแต่ละขั้นตอนในสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

1. การวางแผน (Plan) เป็นการกำหนดเป้าหมายมาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา งบประมาณ และทรัพยากรที่ต้องใช้ สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดทำแผนพัฒนาระยะสั้น และระยะยาว ซึ่งแผนระยะยาว ได้แก่ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นแผนที่ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาการศึกษาไปสู่เป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น 3-5 ปี จากแผนระยะยาวดังกล่าวนำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งเป็นแผนระยะสั้นใน 1 ปี จากแผนปฏิบัติการประจำปีอาจมีการจัดทำแผนย่อย ๆ เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการ ได้แก่ แผนการจัดการเรียนการสอน แผนพัฒนาอาคารสถานที่ แผนการประเมินคุณภาพการศึกษา แผนงบประมาณ เป็นต้น เมื่อกำหนดเป้าหมาย หรือมาตรฐานของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้วต้อง กำหนดกิจกรรม บุคลากร ทรัพยากร และระยะเวลาดำเนินการให้เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานในทุกขั้นตอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อจากนั้นเป็นขั้นตอนของการกำหนดวิธีปฏิบัติงานหรือกิจกรรมที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. การปฏิบัติตามแผน (Do) เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการวางแผน โดยสถาบันอุดมศึกษานำแผนที่กำหนดมาใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการ ทั้งนี้ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาควรให้การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข มีการจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวก หรือทรัพยากรที่เพียงพอมีการกำกับ ติดตาม ให้กำลังใจกับบุคลากร

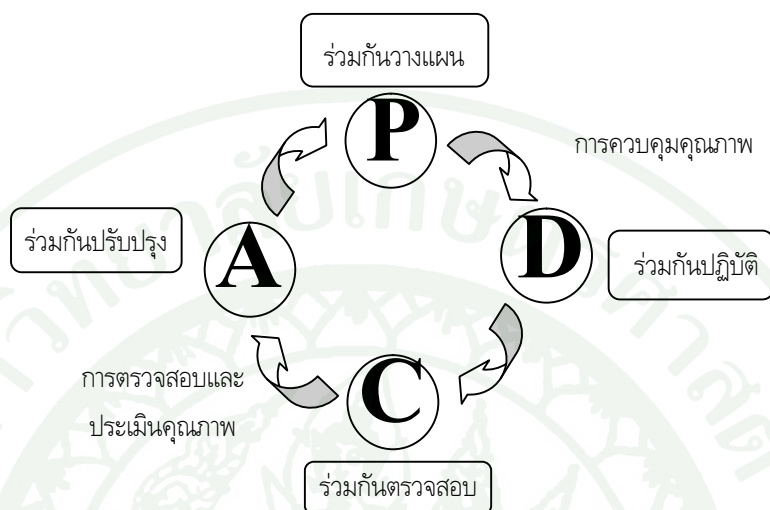
3. การตรวจสอบประเมินผล (Check) เป็นขั้นตอนในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับแผนที่กำหนดไว้ว่าบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด หรือเกิดผลดี ผลเสียอย่างไรเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้น ซึ่งขั้นตอนของการตรวจติดตามนั้นจะต้องเริ่มตั้งแต่การกำหนดกรอบการประเมินที่ประกอบด้วยวิธีการประเมิน ผู้ประเมิน ระยะเวลา การประเมิน เครื่องมือที่ใช้การวิเคราะห์ การเขียนรายงาน ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด

ไว้เป็นกรอบสำหรับการทำประกันคุณภาพภายในสถาบัน มีระบบการวางแผน การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ดี ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประเมินตามตัวบ่งชี้ แต่ละมาตรฐาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ ภาพรวมของแต่ละมาตรฐาน ทำการประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์ที่กำหนดแล้ว ประเมินผลในแต่ละมาตรฐาน และสรุปผลในภาพรวม ของการดำเนินการประกันคุณภาพของ สถาบันอุดมศึกษาจากมาตรฐานทั้งหมด

4. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Action) เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องมาจากการตรวจสอบประเมินผล โดยหลังจากประเมินผลการดำเนินงานแล้ว สถาบันอุดมศึกษาควรนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อยในแต่ละมาตรฐาน และพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับบุคลากรที่รับผิดชอบกลุ่มใดแล้ว จัดการประชุมบุคลากรเพื่อแจ้งผลการวิเคราะห์ รายงานการประเมินให้ทราบ และควรย้ำให้บุคลากรทุกคนได้ทราบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพต้องทำอย่างต่อเนื่อง โดยตัวบ่งชี้ หรือ มาตรฐานที่สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการอยู่ในระดับดี แล้วก็มีได้หมายความว่าในปีถัดไปสถาบันอุดมศึกษา จะไม่ต้องทำกิจกรรมเหมือนกับปีที่ผ่านมา แต่ต้องมาร่วมกันพิจารณาใหม่ว่าจะรักษาผลการดำเนินการในระดับดีนี้ไว้ได้อย่างไร โครงการใด กิจกรรมประเภทใดที่จะต้องคงไว้ หรือถ้าจะพยายามทำให้เกิดผลดีที่สุด จะต้องดำเนินการอย่างไร จะต้องวางแผนปรับปรุงแก้ไขส่วนใด ส่วนมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ที่สถาบันอุดมศึกษา ดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ผู้รับผิดชอบจำเป็นต้องวางแผนพัฒนาปรับปรุงส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการให้ดีขึ้นในปีต่อไป สำหรับมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ที่สถาบันอุดมศึกษา ยังทำไม่ได้ หรือต้องปรับปรุงแก้ไข หรืออาจกล่าวว่าเป็นจุดอ่อนของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งจะต้องดำเนินการปรับปรุงเป็นอันดับแรก ส่วนจะดำเนินการในมาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ใดก่อนนั้นผู้เกี่ยวข้องต้องมาวิเคราะห์ความจำเป็นเร่งด่วน เมื่อบุคลากร หรือผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการวางแผนพัฒนาปรับปรุงในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ แล้วควรนำ แผนของแต่ละมาตรฐานหรือแต่ละกลุ่มมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการซึ่งจะทำให้แนวทางการปฏิบัติตามแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทุกฝ่ายได้รับรู้ร่วมกัน

วงจรคุณภาพดังกล่าวข้างต้นเป็นกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักการบริหาร กล่าวคือ การควบคุมคุณภาพเป็นกระบวนการที่สถาบันอุดมศึกษา ร่วมกันวางแผนและดำเนินการตามแผนที่กำหนด ซึ่งมาจากการระดมความคิดจากบุคลากรภายในองค์กร การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ผลกระทบ การวิเคราะห์ภาพรวม การควบคุม การทำงาน และการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด ส่วนการตรวจสอบคุณภาพเป็นกระบวนการที่สถาบันอุดมศึกษา ต้องร่วมกันตรวจสอบ เพื่อนำผลมาพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา กำหนด เมื่อสถาบันอุดมศึกษา มีการตรวจสอบตนเองแล้ว หน่วยงานต้นสังกัดก็เข้ามาช่วยติดตาม และประเมินคุณภาพ เพื่อให้การสนับสนุนหรือความช่วยเหลือในการพัฒนาปรับปรุงสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจะทำ

ให้สถาบันอุดมศึกษา มีความมุ่งมั่น มั่นใจ และเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพอยู่เสมอ แสดงดังภาพที่ 4 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544)



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการประกันคุณภาพกับหลักการบริหาร
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544: 18)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง ทั้งนี้เมื่อมีการดำเนินการครบทั้งวงจรแล้ว สถาบันอุดมศึกษาจะทราบ จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และแนวทางในการแก้ไขพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อให้การทำงานเกิดคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนด

2. การประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา

สาระสำคัญในส่วนนี้ประกอบด้วย ภารกิจหลักของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และองค์ประกอบคุณภาพคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ภารกิจหลักของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ภารกิจหลักของหลักของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา คือ บริการและสนับสนุนการจัดการศึกษาด้วยระบบบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลตามภารกิจ 4 ประการ ดังนี้

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพระดับแนวหน้า ตรงกับความต้องการของชุมชนและสังคม ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ และเป็นประชากรโลก
2. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคมอย่างมีคุณภาพ เพื่อยกมาตรฐานชุมชน สังคม และผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลางสู่สากล
3. วิจัย สร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้สู่การพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนพัฒนาภูมิปัญญาไทยสู่สากล
4. อนุรักษ์ พัฒนาและเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลสารสนเทศทางด้านศิลปวัฒนธรรมกรุงรัตนโกสินทร์

จากภารกิจดังกล่าว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้ดำเนินการให้มีระบบประกันคุณภาพและมีการตรวจประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

2) ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2546 โดยมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน และผ่านการประเมินคุณภาพภายในจากผู้ทรงคุณวุฒิตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนดอย่างต่อเนื่องตลอดทุกปี โดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเป็น ลายลักษณ์อักษร มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มีการมอบหมายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพให้แก่ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ และผู้จัดเก็บข้อมูล มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพแก่บุคลากรในคณะ นอกจากนี้ในปีการศึกษา 2552 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้กำหนดให้สาขาวิชาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยให้

ทำในองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่องค์ประกอบที่ 2 ด้านการเรียนการสอน จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ และมีการอบรมการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้ทุกสาขาวิชา ได้มีแนวทางในการเขียนผลการดำเนินงาน และจัดเก็บรายการหลักฐานที่มีรูปแบบเดียวกัน เพื่อสะดวกในการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา และได้รับการตรวจติดตามคุณภาพภายในจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแต่งตั้ง

3) นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2552)

1. จัดให้มีระบบและกลไกในการให้ความรู้ และทักษะการประกันคุณภาพแก่บุคลากรในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบประกันคุณภาพ
3. พัฒนาศักยภาพทางการบริหาร โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการบริหารจัดการการศึกษา การควบคุม การบริการ และการประกันคุณภาพให้สามารถสนองต่อระบบประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และมหาวิทยาลัย
4. จัดให้มีระบบการติดตาม ประเมินกิจกรรมการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพของบุคลากรในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
5. ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแก่ประชาคมโดยผ่านช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ
6. ส่งเสริมการนำผลการประกันคุณภาพมาใช้พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

7. สนับสนุนและส่งเสริมให้ทุกภาควิชา และสาขาวิชา มีการจัดทำระบบประกันคุณภาพ ทั้งระดับหน่วยงาน/ สาขาวิชา และระดับบุคคลเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ

8. สนับสนุนให้นักศึกษานำกระบวนการประกันคุณภาพไปใช้ในงานกิจกรรมนักศึกษา และส่งเสริมให้มีการนำผลการประกันคุณภาพมาใช้และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

4) เป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้กำหนด เป้าหมายของการประกันคุณภาพคือ เพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันจะนำไปสู่การสร้าง ความมั่นใจแก่สังคม ว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้จัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

5) วัตถุประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วัตถุประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย

1. เพื่อพัฒนา ปรับปรุง ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ให้บรรลุผลตาม เป้าหมายที่กำหนด
2. เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
3. เพื่อติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

6) องค์ประกอบการประกันคุณภาพภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สอดคล้องกับแนวทางที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทากำหนด คือประกอบด้วยองค์ประกอบคุณภาพ 10 องค์ประกอบ 45 ตัวบ่งชี้ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบคุณภาพคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2552

องค์ประกอบคุณภาพ	จำนวนตัวบ่งชี้
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ	2
2. การเรียนการสอน	12
3. กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	3
4. การวิจัย	4
5. การบริการทางวิชาการแก่สังคม	7
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	1
7. การบริหารและการจัดการ	9
8. การเงินและงบประมาณ	2
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	3
10. นโยบายของรัฐบาล “สถานศึกษา 3 ดี (3D)”	2
รวม	45

สาระสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิผล

สาระสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิผล ประกอบด้วย ความหมายของประสิทธิผล และแนวทางการวัดประสิทธิผล ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของประสิทธิผล

หน่วยงานและนักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ดังนี้

วัฒนา ล่วงลือ (2538 อ้างถึงใน กิตติยา ลีอ่อน, 2547:32) ได้ประมวลความหมายของประสิทธิผลจากแนวคิดของนักวิชาการด้านการบริหารและทฤษฎีองค์กรหลายท่าน (Atchison, 1978; Anderson, 1988; Quinn, Mintzberg & James, 1988; William, 1989; Daft, 1992; Robbins, 1996) สรุปได้ว่าประสิทธิผล หมายถึงการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ (stated goal) โดยไม่ได้พิจารณาถึงทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับ อุทัย หิรัญโต (2531: 123) ได้ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) ว่าเป็นความสำเร็จตามเป้าหมาย ส่วน รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2544: 169) ที่ให้ความหมายว่า หมายถึงความมากน้อย (Degree) ของการที่องค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายทั้งหมด หรือบรรลุถึงความสำเร็จในงานหลัก ทั้งยังสอดคล้องกับ Schermerhorn (1999: 6) และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2528: 99) ที่กล่าวว่าหมายถึงสภาพการดำเนินงาน ผลผลิตของงานที่ได้ผลตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายนั้นคือยังเป็นการวัดความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายตามเป้าหมาย นอกจากนั้น ยังมีผู้ให้ความหมายกว้างขึ้นอีก โดยประสิทธิผลไม่ได้หมายถึงเฉพาะแต่เพียงการบรรลุจุดมุ่งหมายเท่านั้น แต่รวมถึงตัวแปรอื่น ๆ อีกด้วย ได้แก่

- 1) คุณภาพของงาน
- 2) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- 3) นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิม และ
- 4) ความพึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน (Nahavandi and Malezadeh 1999: 532)

จากความหมายของประสิทธิผลดังกล่าว สรุปได้ว่า ประสิทธิผล หมายถึงการดำเนินการที่บรรลุผลสำเร็จ หรือบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพิจารณาผลของการทำงาน ที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลักหรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเป้าหมาย

2. แนวทางการวัดประสิทธิผล

ประสิทธิผลเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงาน จึงเป็นวิธีหนึ่งในการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน สารสนเทศที่ได้จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งใน การพัฒนาปรับปรุง และแก้ไขการดำเนินงานให้เกิดความสำเร็จ และมีประสิทธิผล

นิพนธ์ วรรณเวช (2548: 16) กล่าวว่า คำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นเรื่องของผลผลิต (Output) หรือผลิตผล (Productivity) และประสิทธิผลขององค์กรเป็นเครื่องชี้ว่าองค์กรนั้น ๆ สามารถปฏิบัติการกิจได้ดีเพียงใด ซึ่งถ้าหากปราศจากการประเมินประสิทธิผลขององค์กรแล้ว จะไม่มีทาง

ทราบได้เลยว่าการปฏิบัติภารกิจขององค์กรเป็นอย่างไร โดยทั่วไปแล้วการประเมินประสิทธิผลเป็นการวัดเพื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติ หากมีความแตกต่างน้อยก็จะมีประสิทธิผลมาก และหากมีความแตกต่างมากก็มีประสิทธิผลน้อย หรืออาจเป็นการวัดเพื่อดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต (output) กับเป้าหมายที่ระบุไว้

สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 14) กล่าวถึงการวัดความมีประสิทธิภาพว่าเป็นการนำเอาผลงานตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ หรือผลสำเร็จที่คาดหวังไว้มาพิจารณาว่าเป้าหมายประสบผลสำเร็จหรือไม่ และเป้าหมายมีความเหมาะสมเพียงใด ความมีประสิทธิภาพตอบคำถาม 2 อย่าง คือ เป้าหมายประสบความสำเร็จหรือไม่ เป้าหมายมีความเหมาะสมหรือไม่ โดยพิจารณาผลการดำเนินงานที่สำเร็จลุล่วงถึงวัตถุประสงค์หรือผลที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัด หรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

นักทฤษฎีองค์กร ได้กำหนดแนวทางในการวัดประสิทธิผลองค์กร 3 แนวทางได้แก่ แนวทางการบรรลุเป้าหมาย แนวทางเชิงระบบ และแนวทางที่เน้นพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร (Steers, et al. 1985: 75-78) ดังต่อไปนี้

1. แนวทางการบรรลุเป้าหมาย (The goal optimization approach)

วิธีการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลองค์กรที่นิยมใช้ส่วนใหญ่เน้นไปที่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร องค์กรเนื่องจากทุกองค์กรมีเป้าหมายที่ชัดเจน และมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การประเมินประสิทธิผลขององค์กรจึงเน้นการประเมินที่เป้าหมายขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมายหรือผลสุดท้ายมากกว่าวิธีการ การประเมินตามแนวทางนี้เป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายที่กำหนด หากผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ถือว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ แต่หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ถือว่าการดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารในองค์กรจะต้องกำหนดเป้าหมายที่สามารถทำได้ หรือเป้าหมายที่เป็นจริง สามารถวัดได้ไม่ใช่เป้าหมายในอุดมคติ

การวัดประสิทธิผลองค์กรโดยใช้แนวทางการบรรลุเป้าหมาย ทำให้ได้ประโยชน์หลายประการ ประการแรกทำให้ทราบความเป็นไปได้ที่จะบรรลุเป้าหมายสูงสุด ประการที่สอง การประเมินตามแนวทางการบรรลุเป้าหมายต้องยอมรับว่า องค์กรที่แตกต่างกันย่อมมีเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ผู้บริหารในองค์กรจะให้ความสำคัญกับคนในองค์กร และจูงใจคนในองค์กรให้รัก และพึงพอใจในการทำงาน เพื่อจะได้ทุ่มเท

ร่างกายแข็งแรงเพื่อเป้าหมายขององค์กร ประการที่สาม ทำให้ผู้บริหารในองค์กรทราบปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น ข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร หรือแม้แต่เทคโนโลยี และประการที่สี่ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลองค์กรตามแนวทางนี้ มีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. แนวทางเชิงระบบ (A systems perspective)

การวัดประสิทธิผลองค์กรตามรูปแบบนี้ ใช้แนวคิดระบบเปิดเป็นแนวทางในการวิเคราะห์แนวคิดนี้เน้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ในองค์กร และสภาพแวดล้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร โดยเน้นการประเมินในองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ ที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิผล ได้แก่ 1) ลักษณะเฉพาะขององค์กร เช่น โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยี 2) ลักษณะเฉพาะของสภาพแวดล้อม เช่น เศรษฐกิจ เงื่อนไขทางการตลาด 3) ลักษณะเฉพาะของพนักงาน เช่น ระดับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับงาน 4) นโยบายด้านการบริหาร และการปฏิบัติงาน

3. แนวทางที่เน้นพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร (A behavioral emphasis)

การวัดประสิทธิผลขององค์กรรูปแบบนี้มีความเชื่อว่าพฤติกรรมของแต่ละบุคคลมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร การประเมินองค์กรหรือวิเคราะห์องค์กรต้องพิจารณาถึงพฤติกรรมของคนในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการบรรลุเป้าหมาย และยอมรับเป้าหมายร่วมกัน และยึดถือเป็นเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นบางส่วนของเป้าหมายองค์กรจะเป็นเป้าหมายของบุคคล ผู้บริหารองค์กรจะต้องจูงใจ และใช้ภาวะผู้นำในการกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรแสดงพฤติกรรมที่คาดหวัง และตอบสนองต่อเป้าหมายส่วนบุคคล เพื่อผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายองค์กรในที่สุด

จากแนวทางการวัดประสิทธิผลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าแนวทางการวัดประสิทธิผลที่สอดคล้องกับความหมายของประสิทธิผลที่หมายถึงการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มากที่สุดคือแนวทาง การบรรลุเป้าหมาย ส่วนแนวทางอีกสองแนวทางคือแนวทางเชิงระบบ และแนวทางที่เน้นพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรนั้น เป็นการวัดประสิทธิผลที่คำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้วย ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับความหมายของประสิทธิผลดังกล่าว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติยา ลีอ่อน (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน สำหรับกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน และปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ คณะวิชาของกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทั้งหมด 118 คณะวิชา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือคณะวิชาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ 108 คณะวิชา สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 2 ชุดประกอบด้วย ชุดที่หนึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา ชุดที่สอง เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพ และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์โมเดลลิสเรล/กลุ่มพหุ ผลการวิจัย พบว่า คณะวิชาของกลุ่มสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพมีประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในหลังจากดำเนินงานประกันคุณภาพตาม แนว พ.ร.บ.การศึกษา พ.ศ. 2542 สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผล การประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย ทัศนคติ ต่อการประกันคุณภาพภายใน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ความพร้อมด้านทรัพยากร การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ซึ่งเป็นโมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ฉบบ พงจางวาง (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา และสร้างสมการ พยากรณ์ประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา เพชรบูรณ์ และเพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีในการพยากรณ์ประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา และสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างคือ สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ที่ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษาแล้ว จำนวน 240 โรงเรียน เก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้รับผิดชอบระบบ ประกันคุณภาพของสถานศึกษา แล้วหาค่าเฉลี่ยข้อมูลระดับสถานศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียน แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพ การศึกษา และแบบสำรวจผลการประเมินคุณภาพภายนอก ผลการวิจัยสรุปได้ว่า เมื่อใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณแบบปกติ พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 13 ได้แก่ จำนวนนักเรียน สัดส่วนจำนวนครู ต่อชั้นเรียน ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาของผู้บริหาร ประสบการณ์ในการพัฒนาความรู้ ด้านการประกันคุณภาพของครูผู้รับผิดชอบระบบประกันคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ทัศนคติของครูที่มี

ต่อการประกันคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจของครูเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินของครู การทำงานเป็นทีม การเก็บข้อมูลและจัดระบบสารสนเทศ การนิเทศติดตามผล ความพร้อม ด้านทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของชุมชน ตัวร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ .6500 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 43.00 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ 13.0800 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่ามีตัวแปรพยากรณ์ 4 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือทัศนคติของครูที่มีต่อการประกันคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบและประเมินของครู และความรู้ความเข้าใจของครูเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ .6450 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 41.60 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ 8.1760

จिरันท์ อารีรอบ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และเพื่อศึกษาระบบกลไกการดำเนินงาน ปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาการดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 175 เขต ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ศึกษานิเทศก์ ผู้บริหาร และครูจำนวนรวม 1,157 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระภายในแฝง 4 ตัวแปร คือปัจจัยด้านลักษณะของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และปัจจัยด้านนโยบาย และการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตัวแปรตามภายในแฝง 1 ตัวแปร คือประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตัวแปรแฝงดังกล่าววัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ รวมทั้งหมด 21 ตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การวิเคราะห์โมเดลลีสเรล และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ปัจจัยด้านนโยบาย และการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งประกอบ

ไปด้วยการวิเคราะห์กลยุทธ์ การกำหนดกลยุทธ์ และการปฏิบัติตามกลยุทธ์ และผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษา คือผู้บริหารสถานศึกษา

ณัญญา เบ้าสูภี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของคณะวิชาที่มีระดับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายในด้านการเรียนการสอนที่สูงที่สุด ใช้การรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยประเมินประสิทธิผลตามตัวบ่งชี้เชิงปริมาณที่วัดผลผลิตตามพันธกิจ 4 ด้าน จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ ประจำปีการศึกษา 2548-2550 ครอบคลุม 9 กลุ่มสาขาวิชา รวม 26 คณะ และมีมิติที่ใช้ในการประเมิน 3 มิติ คือมิติที่ 1 ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย มิติที่ 2 แนวโน้มของผลการดำเนินงาน และมิติที่ 3 ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมิน ผลการวิจัย พบว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในภาพรวมตามพันธกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับสูงมาก ส่วนคณะวิชาที่มีระดับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายในด้านการเรียนการสอนที่สูงที่สุดคือคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีกระบวนการบริหารคุณภาพการศึกษาตามแนววงจร PDCA (Plan Do Check Act) มีแนวปฏิบัติที่ดีคือ การนำนิสิตระดับปริญญาตรีเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย และสิ่งประดิษฐ์ ด้วยการสนับสนุนให้นิสิตชั้นปีที่ 4 ส่งโครงการวิศวกรรมเข้าประกวดแข่งขัน และได้รับรางวัลทั้งในระดับชาติ และนานาชาติเป็นจำนวนมาก นำมาซึ่งชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทิพย์สุดา ศิลปะ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่จะสนับสนุนให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร บุคลากร และพระนิสิต จำนวน 487 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82 และการสัมภาษณ์คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน 30 คน ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จุดแข็งคือ มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธานและวัตถุประสงค์ จุดอ่อนคือ มหาวิทยาลัยมีงบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ ระดับประสิทธิผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จุดแข็งคือ มหาวิทยาลัย

สรุปและจัดทำรายงานผลการดำเนินการ ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษา จุดอ่อนคือมหาวิทยาลัย มิได้นำผลการประเมินมาตรฐานองค์ประกอบที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามที่มหาวิทยาลัย มุ่งหวัง รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร และปัจจัยด้านนโยบาย วัฒนธรรมและวัตถุประสงค์

พัชรินทร์ โต้ะบุรินทร์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1. ปัจจัยองค์การ ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร 2. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร และ 3. ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้ให้ข้อมูลคือ กลุ่มคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 12 คน และคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม สายวิชา คือ สายศิลปะและการออกแบบ จำนวน 29 คน สายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จำนวน 32 คน และสายวิทยาศาสตร์ จำนวน 51 คน รวมทั้งสิ้น 124 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ เกี่ยวกับปัจจัยองค์การตามแนวคิดของ สเตียร์ (Richard M. Steers) สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาใช้ข้อข่ายเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Stepwise multiple regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยองค์การ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากสามด้านตามลำดับดังนี้คือ ลักษณะองค์การ นโยบาย การบริหารและการปฏิบัติ และลักษณะของสภาพแวดล้อม และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งด้านคือลักษณะ ของบุคลากร ในส่วนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มพบว่า อยู่ในระดับมากสองกลุ่มคือ การประเมินคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพ และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งกลุ่มคือ การตรวจสอบคุณภาพ ในปัจจัยองค์การ ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ด้านเทคโนโลยี และความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการประกันคุณภาพทั้งหมดที่กล่าวมา สรุปได้ว่าการวัดประสิทธิผลนั้นเป็นการพิจารณาว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือผลสำเร็จที่คาดหวังนั้น ประสบความสำเร็จหรือไม่ อย่างไร และเป้าหมายมีความเหมาะสมเพียงใด ประสิทธิผลเป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารขององค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด นอกจากนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัย

ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพประกอบด้วย 1) คุณลักษณะของบุคลากรด้านความตระหนักในความสำคัญ และการมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพภายใน 2) การทำงานเป็นทีม 3) การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร 4) ความพร้อมด้านทรัพยากรทั้งด้านจำนวนบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 6) วัฒนธรรมคุณภาพ 7) ขนาดขององค์กร 8) การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 9) การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ 10) การทำงานแบบวงจรคุณภาพ 11) ความพึงพอใจในงาน 12) โครงสร้างองค์กร และการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพ



กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับมโนทัศน์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ความหมายของประสิทธิผลและแนวทางการวัดประสิทธิผลข้างต้น ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	
วัตถุประสงค์การประกันคุณภาพภายใน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	สิ่งที่ใช้ในการวัดประสิทธิผล
1.1 เพื่อพัฒนา ปรับปรุง ผลการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา ให้บรรลุผลตาม เป้าหมายที่กำหนด	- การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน - พัฒนาการของผลการดำเนินงาน
1.2 เพื่อติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	- ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจาก การประเมินคุณภาพการศึกษา
1.3 เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	- การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ภายในของบุคลากร



แนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ

- มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย
- มีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน
- มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา
- บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

จากกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการวิจัยครั้งนี้วัดประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จากการบรรลุวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย 3 วัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อพัฒนา ปรับปรุง ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด 2) เพื่อติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง และ 3) เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยสิ่งที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลซึ่งเป็นความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพภายในทั้ง 3 ข้อ สามารถพิจารณาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 และ ข้อ 2 พิจารณาได้จากการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน พัฒนาการของผลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อ 3 พิจารณาได้จาก การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากร

เมื่อได้ทราบประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ว่าเป็นอย่างไร การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาถึงแนวทางการปรับปรุงพัฒนา ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อให้การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมาย มีพัฒนาการ มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา และบุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญสองประการคือ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และเพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย มีดังนี้

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ประชากร 3 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 116 คน ได้แก่

- 1) ผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 9 คน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ หัวหน้าภาควิชาสังคมศาสตร์ หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณบดี และหัวหน้างานบริการการศึกษา
- 2) บุคลากรสายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งสิ้น 14 สาขาวิชา รวมจำนวน 85 คน
- 3) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ จำนวน 22 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เครื่องมือ 3 ชนิด ได้แก่

ชนิดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพและแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน มีลักษณะ

เป็นแบบสัมภาระแบบกึ่งโครงสร้างเพื่อสัมภาระผู้บริหารใน 4 ประเด็น ได้แก่ นโยบายการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ปัญหาของการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน

ชนิดที่ 2 แบบสอบถามบุคลากรเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ลักษณะ ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ข้อคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน มีลักษณะเป็น มาตราประมาณค่า 6 ระดับ และข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

ชนิดที่ 3 แบบบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในโดยการวิเคราะห์จากรายงานการประเมินตนเองใน 3 ประเด็น ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน พัฒนาการของผลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบบันทึก ที่มีการให้คะแนนแบบ 0 กับ 1 ซึ่งหากมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย มีพัฒนาการ และเป็นไปตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพ จะได้ 1 คะแนน แต่หากผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย ไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน และไม่มีการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา จะได้ 0 คะแนน ทั้งนี้การพิจารณาให้คะแนนจะแยกพิจารณาทีละประเด็น

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัย ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับมโนทัศน์การประกันคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ความหมายของประสิทธิผล และแนวทางการวัดประสิทธิผล เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดการศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. สร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดการศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดังนี้

2.1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ปัญหาของการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้หลักการและรูปแบบการสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์

2.1.2 กำหนดประเด็นหลัก และประเด็นย่อยเพื่อใช้สร้างข้อคำถามเกี่ยวกับนโยบายการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ปัญหาของการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน โดยยึดตามกรอบแนวคิดการศึกษาระดับปริญญาตรี และนิยามศัพท์ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ

2.1.3 ตรวจสอบความเหมาะสม ความชัดเจน และความถูกต้องของภาษาในข้อคำถาม แล้วจัดพิมพ์เป็นแบบสัมภาษณ์ฉบับร่าง

2.1.4 นำแบบสัมภาษณ์ ฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความสอดคล้องของข้อคำถามกับกรอบแนวคิด และนิยามศัพท์ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับแก้

2.1.5 ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ดังรายชื่อในภาคผนวก ก. เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามกับกรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ รวมทั้งความเหมาะสมของภาษาที่ใช้

2.1.6 นำแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างมาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับกรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ (IOC) ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ซึ่งพบว่าค่า IOC ของข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.67-1.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อคำถามทุกข้อมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ หรือมีความตรงตามเนื้อหาตามเกณฑ์ที่ว่าข้อคำถามที่มีความตรงตามเนื้อหา ต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ในข้อคำถามที่ว่า

“ท่านมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะอย่างไรเพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย มีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา และบุคลากร มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” โดยปรับแยกประเด็นเป็น 4 ประเด็น ได้แก่

1. “ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอย่างไร”

2. “ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอย่างไร”

3. “ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะมีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างไร”

และ 4. “ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาอย่างไร”

2.1.7 นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญไปนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และนำไปทดลองใช้ กับผู้บริหาร ของคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของภาษาที่ใช้ และระยะเวลาในการสัมภาษณ์ เนื่องจากคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีบริบท มีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาคล้ายคลึงกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทั้งยังเคยสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งแต่ พ.ศ. 2516-2542 ผลการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ พบว่า ผู้บริหารคณะศิลปกรรมศาสตร์ ทั้ง 3 คน เข้าใจข้อคำถามได้ตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการเป็นอย่างดี และใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 45 นาที

2.1.8 จัดพิมพ์เป็นแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

2.2 แบบสอบถามบุคลากรเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.2.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 สร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ เพื่อใช้สอบถามบุคลากรในสองประเด็น ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพและแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ลักษณะ ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ข้อคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน มีลักษณะเป็น มาตราประมาณค่า 6 ระดับ ได้แก่ มีส่วนร่วมระดับมากที่สุด มีส่วนร่วมระดับมาก มีส่วนร่วมระดับปานกลาง มีส่วนร่วมระดับน้อย มีส่วนร่วมระดับน้อยที่สุด และไม่มีส่วนร่วม และข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

2.2.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความสอดคล้องของข้อคำถามกับกรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ รวมทั้งขอเสนอแนะในการปรับแก้

2.2.4 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ดังรายชื่อในภาคผนวก ก. เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามกับกรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ รวมทั้งความเหมาะสมของภาษาที่ใช้

2.2.5 นำแบบสอบถามฉบับร่างมาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับกรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ (IOC) ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ซึ่งพบว่าค่า IOC ของข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.67-1.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อคำถามทุกข้อมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ หรือมีความตรงตามเนื้อหาตามเกณฑ์ที่ว่าข้อคำถามที่มีความตรงตามเนื้อหา ต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยปรับข้อคำถามดังนี้

1. “ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน” เป็น “ระดับการศึกษาสูงสุด”
2. “การเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา หรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา” เป็น “ท่านเคยเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา หรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมาหรือไม่”
3. “การเป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสาขาวิชา คณะ หรือมหาวิทยาลัย” เป็น “ท่านเคยเป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสาขาวิชา คณะ หรือมหาวิทยาลัยหรือไม่”
4. “ท่านเคยรับทราบนโยบายของหน่วยงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาหรือไม่” เป็น “ท่านเคยรับทราบนโยบายของหน่วยงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาหรือไม่ พร้อมระบุแหล่งข้อมูลที่เคยรับทราบ”
5. “ท่านมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะ อย่างไรเพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย มีพัฒนาการ ของผลการดำเนินงาน มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา และ บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สอนสุรินทร์” โดยปรับแยกประเด็นเป็น 4 ประเด็น ได้แก่
 - 5.1 “ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้ การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอย่างไร”
 - 5.2 “ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้ การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอย่างไร”
 - 5.3 “ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้ การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างไร”

5.4 “ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาอย่างไร”

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญไปนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และนำไปทดลองใช้ กับ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของภาษาที่ใช้ และระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีบริบทมีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาลำคล้องกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทั้งยังเคยสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งแต่ พ.ศ. 2516-2542 ผลการทดลองใช้แบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจข้อคำถามตอบได้ตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการเป็นอย่างดี และใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 5-10 นาที ผู้วิจัยนำผลการตอบแบบสอบถามดังกล่าวไปหาค่าความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายในโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.8678

2.2.7 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

2.3 แบบบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.3.1 สร้างแบบบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ตามกรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์ เพื่อบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ

2.3.2 นำแบบบันทึกฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและความครบถ้วนของรายการในแบบบันทึกรวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับแก้แบบบันทึก

2.3.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบบันทึกตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

2.3.4 จัดพิมพ์เป็นแบบบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีวิธีการเก็บข้อมูล 3 วิธีคือ การสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การสอบถามบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และการบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตามขั้นตอนต่อไปนี้

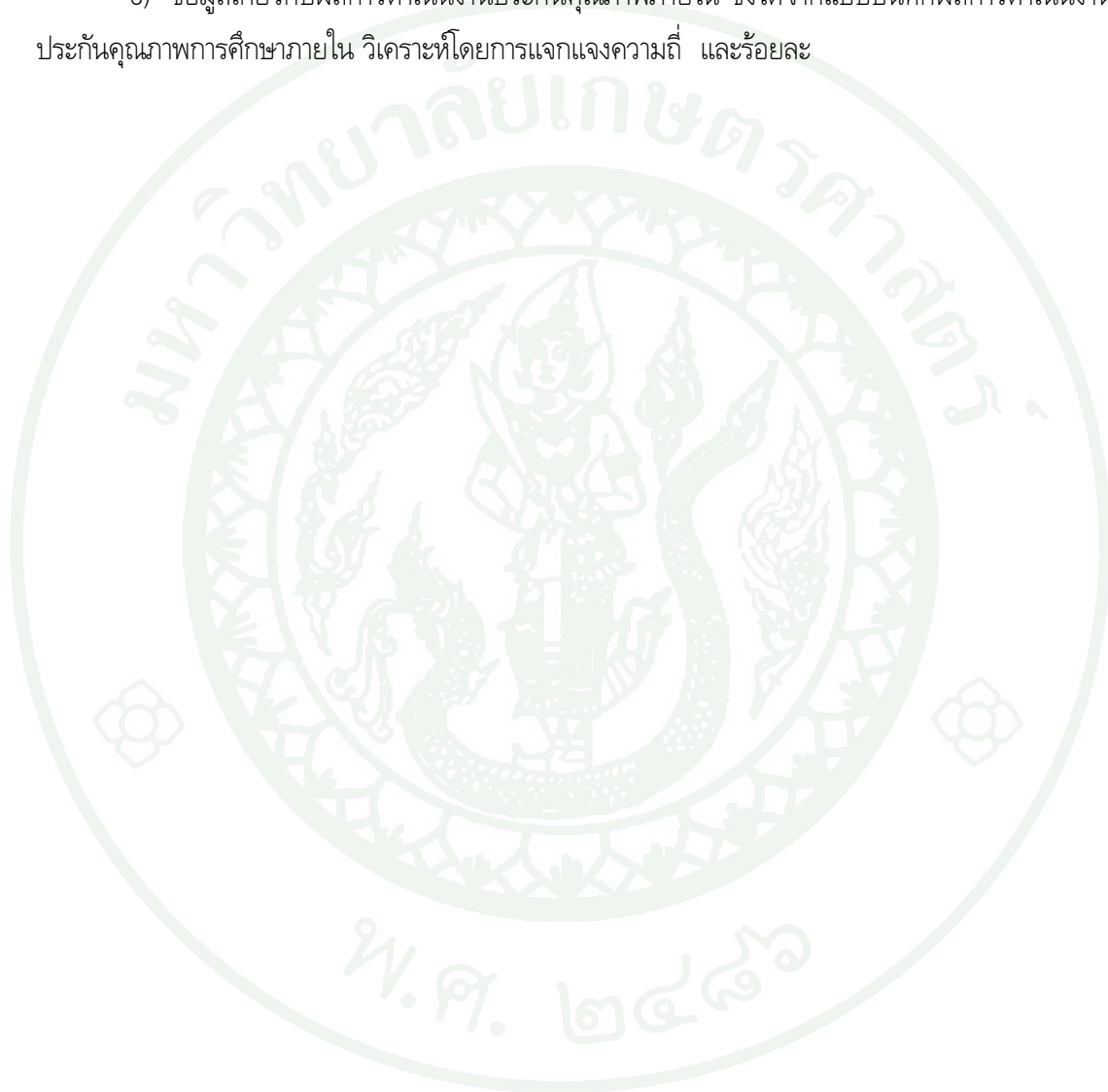
1. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไปติดต่อกับคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขออนุญาต เก็บข้อมูลจากผู้บริหาร และบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ในส่วนของการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการนัดหมายวันเวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แล้วดำเนินการสัมภาษณ์ตามเวลา และสถานที่ที่กำหนด
3. ส่วนการสอบถามบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามพร้อมทั้งบันทึกข้อความขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พร้อมทั้งกำหนดวันเวลาในการส่งคืนแบบสอบถาม
4. ส่วนการบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานการประเมินตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การดำเนินงานให้บุคลากร มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ปัญหาของการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรซึ่งได้จากข้อคำถามที่เป็นมาตรประมาณค่า 6 ระดับ ใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ส่วนแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งได้จากการข้อคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ซึ่งได้จากแบบบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ



บทที่ 4

ผลการวิจัย และข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญสองประการคือ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และเพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประสิทธิผลของการประกันคุณภาพในการวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย 3 วัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อพัฒนา ปรับปรุงผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด 2) เพื่อติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง และ 3) เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยประสิทธิผล ซึ่งเป็นความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพภายในทั้ง 3 ข้อดังกล่าว พิจารณาดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 และ ข้อ 2 พิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน พัฒนาการของผลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อ 3 พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากรภายในคณะ

ผู้วิจัยได้รวบรวมผลการดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แสดงถึงประสิทธิผลการประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพภายใน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2550-2552 จากรายงานการประเมินตนเองของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และจากเว็บไซต์กองนโยบายแผนงานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่าผลการดำเนินงาน มีดังต่อไปนี้

1.1 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการผลการดำเนินงาน ตามองค์ประกอบของการประกันคุณภาพภายใน แสดงในตารางที่ 3-15 โดยในส่วนของ การบรรลุเป้าหมาย พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในแต่ละมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้าโดยพิจารณาจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด โดยผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายคือผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงาน พิจารณาจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในรอบปีการศึกษาที่ประเมินกับ ผลการปฏิบัติงานในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา โดยผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการ คือผลการปฏิบัติงานในรอบปีการศึกษาที่ประเมินที่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และดีกว่าผลการปฏิบัติงานในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา หรือยังคงรักษาระดับผลการปฏิบัติงานในระดับสูงสุดไว้ได้ ผลการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

1.1.1 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ แสดงในตารางที่ 3 ซึ่งสรุปได้ว่าหากพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะในระดับองค์ประกอบ พบว่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 83.33 โดยในปีการศึกษา 2550 และ 2551 การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายร้อยละ 100 แต่ในปีการศึกษา 2552 การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายเพียงร้อยละ 50 เท่านั้น ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 1 พบว่า การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการเพียงร้อยละ 25 เท่านั้น โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการร้อยละ 50 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2552 การดำเนินงานของคณะไม่มีพัฒนาการเลย เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2551

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายตัวบ่งชี้พบว่าในตัวบ่งชี้ที่ 1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้หลักเพื่อวัดความสำเร็จของ

การดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจนั้น คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายในทั้งสามปีการศึกษา ส่วนของพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 1.1 นี้พบว่าในปีการศึกษา 2551 คณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ในปี 2552 คณะไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 1.1 เมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2551

ส่วนตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้หลักของการปฏิบัติงานที่กำหนด พบว่า คณะสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายแค่ 2 ปีการศึกษา คือปีการศึกษา 2550 และ 2551 แต่ในปีการศึกษา 2552 นั้นการดำเนินงานของคณะในตัวบ่งชี้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 1.2 พบว่า ผลการดำเนินงานของคณะไม่มีพัฒนาการเลยในทั้งสามปีการศึกษา

ตารางที่ 3 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 1
ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน (3)	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน (2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา 2550	การศึกษา 2551	การศึกษา 2552		การศึกษา 2551	การศึกษา 2552	
1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือ ปณิธาน ตลอดจนมี กระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการ กำหนดตัวบ่งชี้หลักเพื่อวัด ความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	1	1	1	3	1	0	1
1.2 ร้อยละของการบรรลุ เป้าหมายตามตัวบ่งชี้หลักของ การปฏิบัติงานที่กำหนด	1	1	0	2	0	0	0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ			คะแนน	พัฒนาการของ		คะแนน
	ผลการดำเนินงาน				(3)	ผลการดำเนินงาน	
	ปี	ปี	ปี	ปี		ปี	
	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา		
	2550	2551	2552		2551	2552	
ระดับองค์ประกอบ	2(2)	2(2)	2(1)	6(5)	2(1)	2(0)	4(1)
ร้อยละ	100	100	50	83.33	50	0	25

หมายเหตุ: ตัวเลขของผลการวิเคราะห์ในแต่ละตัวบ่งชี้และปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
- 0 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีพัฒนาการ
- หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้นำมาใช้ประเมินในปีการศึกษานั้น

ตัวเลขระดับองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

- | | | |
|-----------------|---------|---|
| ตัวเลขนอกวงเล็บ | หมายถึง | จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา |
| ตัวเลข ในวงเล็บ | หมายถึง | จำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน |
| ร้อยละ | หมายถึง | ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายหรือมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา |

1.1.2 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน แสดงในตารางที่ 4 ซึ่งสรุปได้ว่า หากพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะในระดับองค์ประกอบพบว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 72.09 โดยในปีการศึกษา 2550 การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายร้อยละ 78.95 ปีการศึกษา 2551 การบรรลุเป้าหมายลดลงเหลือเพียงร้อยละ 58.33 และในปีการศึกษา 2552 การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 75 ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 2 พบว่า การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการร้อยละ 50 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานร้อยละ 41.67 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2552

การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการเพิ่มขึ้นร้อยละ 58.33 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2551

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายตัวบ่งชี้พบว่าในตัวบ่งชี้ที่ 2.1 มีระบบและกลไกในการพัฒนาและบริหารหลักสูตร และตัวบ่งชี้ที่ 2.12 ร้อยละของนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา ที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ และด้านสิ่งแวดล้อมในระดับชาติหรือนานาชาติ พบว่าคณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายในทั้งสามปีการศึกษา ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 2.1 และ 2.12 นี้ พบว่าในปีการศึกษา 2551 คณะไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ เมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ในปี 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และตัวบ่งชี้ที่ 2.8 มีระบบและกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน พบว่าคณะสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายแค่ 2 ปีการศึกษา คือปีการศึกษา 2550 และ 2552 แต่ในปีการศึกษา 2551 นั้น การดำเนินงานของคณะในตัวบ่งชี้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ในส่วนของพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 2.2 และ 2.8 พบว่า ในปีการศึกษา 2551 คณะไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ เมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ในปี 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 มีโครงการหรือกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติ ตามจรรยาบรรณวิชาชีพของคณาจารย์ และตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต พบว่า คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายและมีพัฒนาการในทุกปีการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ และตัวบ่งชี้ที่ 2.6 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พบว่า คณะมีผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และไม่มีพัฒนาการทั้งสามปีการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ พบว่า คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเพียงปีการศึกษาเดียว

คือปีการศึกษา 2552 และแต่ผลการดำเนินงานในตัวเองชี้ให้เห็นว่า ผลการดำเนินงานไม่มีพัฒนาการในทุกปีการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้นำมาใช้ในการประกอบอาชีพอิสระใน 1 ปี พบว่า คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายในปีการศึกษา 2550 และ 2551 ส่วนปีการศึกษา 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย แต่พบว่า ในปีการศึกษา 2551 คณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ในปีการศึกษา 2552 คณะไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน เมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์ พบว่า คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายทั้งสามปีการศึกษา ในส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวเองชี้ที่ 2.10 พบว่า ในปีการศึกษา 2551 คณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ในปีการศึกษา 2552 คณะไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 2.13 ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด ตัวบ่งชี้ที่ 2.14 จำนวนรายวิชาที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีผ่านระบบการเรียนการสอนแบบ E-learning ตัวบ่งชี้ที่ 2.15 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้ทำงานตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 2.16 จำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยนโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาระหว่างสถาบันทั้งในและต่างประเทศ ตัวบ่งชี้ที่ 2.18 มีการนำความรู้ และประสบการณ์จากการบริการวิชาการและวิชาชีพมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน และการวิจัย และตัวบ่งชี้ที่ 2.19 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์ และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ พบว่า ปีการศึกษา 2550 คณะมีผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย ส่วนปีการศึกษา 2551 และ 2552 ตัวบ่งชี้ไม่ได้นำมาใช้ประเมิน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวเองชี้ได้

ส่วนตัวบ่งชี้ที่ 2.17 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุด คอมพิวเตอร์ และศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า พบว่า ปีการศึกษา 2550 คณะมีผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ส่วนปีการศึกษา 2551 และ 2552 ตัวบ่งชี้ไม่ได้นำมาใช้ประเมิน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวเองชี้ได้

ตารางที่ 4 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน (3)	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน (2)
	ปี การศึกษา 2550	ปี การศึกษา 2551	ปี การศึกษา 2552		ปี การศึกษา 2551	ปี การศึกษา 2552	
	2.1 มีระบบและกลไกในการ พัฒนาและบริหารหลักสูตร	1	1	1	3	0	1
2.2 มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญ	1	0	1	2	0	1	1
2.3 มีโครงการหรือกิจกรรมที่ สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตร และการเรียนการสอนซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนภายนอก มีส่วนร่วม	1	1	1	3	1	1	2
2.4 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลา เทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ ประจำ	0	0	0	0	0	0	0
2.5 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่อ อาจารย์ประจำ	0	0	1	1	0	0	0
2.6 สัดส่วนของอาจารย์ประจำ ที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ รอง ศาสตราจารย์ และ ศาสตราจารย์	0	0	0	0	0	0	0
2.7 มีกระบวนการส่งเสริม การปฏิบัติตามจรรยาบรรณ วิชาชีพของคณาจารย์	1	1	1	3	1	1	2

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน
				(3)			(2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา 2550	การศึกษา 2551	การศึกษา 2552		การศึกษา 2551	การศึกษา 2552	
2.8 มีระบบและกลไกสนับสนุน ให้อาจารย์ประจำทำการวิจัย เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน	1	0	1	2	0	1	1
2.9 ร้อยละของบัณฑิตระดับ ปริญญาตรีที่ได้งานทำและ การประกอบอาชีพอิสระ ใน 1 ปี	1	1	0	2	1	0	1
2.10 ร้อยละของบัณฑิตระดับ ปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือน เริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์	1	1	1	3	1	0	1
2.11 ระดับความพึงพอใจของ นายจ้าง ผู้ประกอบการ และ ผู้ใช้บัณฑิต	1	1	1	3	1	1	2
2.12 ร้อยละของนักศึกษา ปัจจุบันและศิษย์เก่าที่สำเร็จ การศึกษา ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา ที่ได้รับ การประกาศเกียรติคุณยกย่อง ในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม ในระดับชาติหรือนานาชาติ	1	1	1	3	0	1	1
2.13 ร้อยละของหลักสูตรที่ได้ มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด	1	-	-	1	-	-	-

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน (3)	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน (2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา 2550	การศึกษา 2551	การศึกษา 2552		การศึกษา 2551	การศึกษา 2552	
2.14 จำนวนรายวิชาที่เปิดสอน ในระดับปริญญาตรีผ่านระบบ การเรียนการสอนแบบ E-learning	1	-	-	1	-	-	-
2.15 ร้อยละของบัณฑิตระดับ ปริญญาตรีที่ได้ทำงานตรงสาขา ที่สำเร็จการศึกษา	1	-	-	1	-	-	-
2.16 จำนวนนักศึกษา แลกเปลี่ยนโครงการ แลกเปลี่ยนนักศึกษาระหว่าง สถาบันทั้งในและต่างประเทศ	1	-	-	1	-	-	-
2.17 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ใน ระบบห้องสมุด คอมพิวเตอร์ และศูนย์สารสนเทศต่อ นักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	0	-	-	0	-	-	-
2.18 มีการนำความรู้ และ ประสบการณ์จากการบริการ วิชาการและวิชาชีพมาใช้ใน การพัฒนาการเรียนการสอน และการวิจัยมาใช้ ในการพัฒนาการเรียนการสอน และการวิจัย	1	-	-	1	-	-	-

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน
				(3)			(2)
	ปี การศึกษา 2550	ปี การศึกษา 2551	ปี การศึกษา 2552		ปี การศึกษา 2551	ปี การศึกษา 2552	
2.19ระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อคุณภาพ การสอนของอาจารย์และ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	1	-	-	1	-	-	-
ระดับองค์ประกอบ	19(15)	12(7)	12(9)	43(31)	12(5)	12(7)	24(12)
ร้อยละ	78.95	58.33	75	72.09	41.67	58.33	50

หมายเหตุ: **ตัวเลขของผลการวิเคราะห์ในแต่ละตัวบ่งชี้และปีการศึกษา มีความหมายดังนี้**

- 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
- 0 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีพัฒนาการ
- หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้นำมาใช้ประเมินในปีการศึกษานั้น

ตัวเลขระดับองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

- ตัวเลขนอกวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา
- ตัวเลข ในวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
ของผลการดำเนินงาน
- ร้อยละ หมายถึง ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายหรือมีพัฒนาการ
ของผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้
ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา

1.1.3 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในองค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษาแสดงในตารางที่ 5 ซึ่งสรุปได้ว่าหากพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะในระดับองค์ประกอบพบว่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย

คิดเป็นร้อยละ 66.67 โดยในปีการศึกษา 2552 การดำเนินงานของคณะบรรลุป้าหมายร้อยละ 100 ส่วนปีการศึกษา 2550 บรรลุป้าหมายร้อยละ 75 แต่ในปีการศึกษา 2551 ผลการดำเนินงานของคณะไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 3 พบว่าการดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการเพียงร้อยละ 50 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานเลย เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2552 การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการเพิ่มขึ้นร้อยละ 100 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2551 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของคณะในปีการศึกษา 2552 มีแนวโน้มที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษาปีก่อนหน้า

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายตัวบ่งชี้สรุปได้ว่าตัวบ่งชี้ที่ 3.1 มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า และตัวบ่งชี้ที่ 3.2 มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์พบว่า คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายในปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2552 แต่ปีการศึกษา 2551 การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย ในส่วนของพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 3.1 และ 3.2 นี้ พบว่า ในปีการศึกษา 2551 คณะไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้นี้ เมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ในปี 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการพัฒนานักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาพบว่าในปีการศึกษา 2550 คณะสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย ส่วนปีการศึกษา 2551 และ 2552 ตัวบ่งชี้นี้ไม่ได้นำมาใช้ประเมิน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้นี้ได้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระดับความสำเร็จของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่ผ่านการทดสอบภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีสารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัยพบว่าปีการศึกษา 2552 คณะมีการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย แต่ในปีการศึกษา 2550 คณะมีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ส่วนปีการศึกษา 2551 ตัวบ่งชี้นี้ไม่ได้นำมาใช้ประเมิน ในส่วนของพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 3.4 นี้ ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการได้เนื่องจากคณะมิได้นำตัวบ่งชี้นี้มาใช้ประเมินในปีการศึกษา 2552

ตารางที่ 5 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน (3)	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน (2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา 2550	การศึกษา 2551	การศึกษา 2552		การศึกษา 2551	การศึกษา 2552	
3.1 มีการจัดบริการแก่นักศึกษา และศิษย์เก่า	1	0	1	2	0	1	1
3.2 มีการส่งเสริมกิจกรรม นักศึกษาที่ครบถ้วนและ สอดคล้องกับคุณลักษณะ ของบัณฑิตที่พึงประสงค์	1	0	1	2	0	1	1
3.3 ร้อยละของนักศึกษาที่เข้า ร่วมกิจกรรม/โครงการพัฒนา นักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษา	1	-	-	1	-	-	-
3.4 ระดับความสำเร็จของ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่ผ่าน การทดสอบภาษาอังกฤษและ เทคโนโลยีสารสนเทศตามเกณฑ์ มาตรฐานของมหาวิทยาลัย	0	-	1	1	-	-	-
ระดับองค์ประกอบ	4(3)	2(0)	3(3)	9(6)	2(0)	2(2)	4(2)
ร้อยละ	75	0	100	66.67	0	100	50

หมายเหตุ: **ตัวเลขของผลการวิเคราะห์ในแต่ละตัวบ่งชี้และปีการศึกษา มีความหมายดังนี้**

- 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
- 0 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีพัฒนาการ
- หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้นำมาใช้ประเมินในปีการศึกษานั้น

ตัวเลขระดับองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

- ตัวเลขนอกวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา
- ตัวเลข ในวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
ของผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ร้อยละ	หมายถึง	ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายหรือมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา
--------	---------	---

1.1.4 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย แสดงในตารางที่ 6 ซึ่งสรุปได้ว่าหากพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะในระดับองค์ประกอบ พบว่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีผลดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 84.61 โดยปีการศึกษา 2551 และ 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายคือร้อยละ 100 และร้อยละ 75 ตามลำดับ แต่ในปีการศึกษา 2550 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายร้อยละ 80 ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 4 พบว่า การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการร้อยละ 87.50 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการร้อยละ 100 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2552 คณะมีพัฒนาการเพียงร้อยละ 75 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2551

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายตัวบ่งชี้พบว่าในตัวบ่งชี้ที่ 4.1 มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 มีระบบบริหารจัดการความรู้จากวิจัยและงานสร้างสรรค์ และตัวบ่งชี้ที่ 4.3 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายทั้งสามปีการศึกษา ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 4.1 4.2 และ 4.3 พบว่าคณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการทั้งสองปีการศึกษา คือปีการศึกษา 2551 และปีการศึกษา 2552 เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2551 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับ

นานาชาติ ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ พบว่าผลการดำเนินงานของคณะไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ในปีการศึกษา 2550 และ 2552 ทั้งสองปีการศึกษา แต่ในปีการศึกษา 2551 การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด แต่การดำเนินงานในตัวเองชี้ที่ 4.4 พบว่าผลการดำเนินการมีพัฒนาการในปีการศึกษา 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2552 ผลการดำเนินการไม่มีพัฒนาการ เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2551

ตัวเองชี้ที่ 4.5 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ จากภายใน และภายนอกสถาบันต่ออาจารย์ประจำ พบว่าในปีการศึกษา 2550 คณะดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย ส่วนปีการศึกษา 2551 และ 2552 ตัวบ่งชี้นี้ไม่ได้นำมาใช้ประเมินทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวเองชี้นี้ได้

ตารางที่ 6 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

ตัวเองชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน (3)	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน (2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา 2550	การศึกษา 2551	การศึกษา 2552		การศึกษา 2551	การศึกษา 2552	
4.1 มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	1	1	1	3	1	1	2
4.2 มีระบบบริหารจัดการความรู้จากวิจัยและงานสร้างสรรค์	1	1	1	3	1	1	2
4.3 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	1	1	1	3	1	1	2

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน
				(3)			(2)
	ปี การศึกษา 2550	ปี การศึกษา 2551	ปี การศึกษา 2552		ปี การศึกษา 2551	ปี การศึกษา 2552	
4.4 ร้อยละของงานวิจัยและงาน สร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สิน ทางปัญญาหรือนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งใน ระดับชาติและในระดับ นานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ ประจำ	0	1	0	1	1	0	1
4.5 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ ได้รับทุนทำวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์จากภายในและ ภายนอกสถาบันต่ออาจารย์ ประจำ	1	-	-	1	-	-	-
ระดับองค์ประกอบ	5(4)	4(4)	4(3)	13(11)	4(4)	4(3)	8(7)
ร้อยละ	80	100	75	84.61	100	75	87.50

หมายเหตุ: **ตัวเลขของผลการวิเคราะห์ในแต่ละตัวบ่งชี้และปีการศึกษา มีความหมายดังนี้**

- 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
- 0 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีพัฒนาการ
- หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้นำมาใช้ประเมินในปีการศึกษานั้น

ตัวเลขระดับองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

- ตัวเลขนอกวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา
- ตัวเลข ในวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
ของผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ร้อยละ	หมายถึง	ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายหรือมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา
--------	---------	---

1.1.5 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม

การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม แสดงในตารางที่ 7 ซึ่งสรุปได้ว่าหากพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะในระดับองค์ประกอบ พบว่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีผลดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 78.95 โดยในปีการศึกษา 2550 2551 และ 2552 ผลดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายร้อยละ 85.71 80 และ 71.43 ตามลำดับ ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 5 พบว่า การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการร้อยละ 70 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน ร้อยละ 80 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 และผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2552 พบว่ามีพัฒนาการเพียงร้อยละ 60 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2551

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายตัวบ่งชี้พบว่าในตัวบ่งชี้ที่ 5.1 มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน และตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าคณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายทั้งสามปีการศึกษา ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงาน ในตัวบ่งชี้ที่ 5.1 และ 5.4 พบว่า คณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการทั้งสองปีการศึกษา คือปีการศึกษา 2551 และปีการศึกษา 2552 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2551 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ พบว่าคณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายในสองปีการศึกษา ได้แก่ ปีการศึกษา 2551 และ 2552 แต่ในปีการศึกษา 2550 ผลการดำเนินงานของคณะไม่บรรลุเป้าหมาย ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 5.2 พบว่าคณะมีพัฒนาการ

ทั้งสองปีการศึกษา คือปีการศึกษา 2551 และปีการศึกษา 2552 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2551 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำ พบว่า ในปีการศึกษา 2550 และ 2551 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย แต่ปีการศึกษา 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ในส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 5.3 พบว่าคณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการในปีการศึกษา 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ปีการศึกษา 2552 คณะไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 จำนวนแหล่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ (จำนวนศูนย์เครือข่าย) พบว่าคณะมีการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงปีการศึกษาเดียวคือปีการศึกษา 2550 นอกจากนั้นการดำเนินงานของคณะในตัวบ่งชี้ที่พบว่ามีพัฒนาการเลย

ตัวบ่งชี้ที่ 5.6 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรในชุมชน และท้องถิ่น และตัวบ่งชี้ที่ 5.7 ระดับความสำเร็จของแผนการบริการวิชาการเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งแก่ชุมชน พบว่า คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายในปีการศึกษา 2550 และ 2552 แต่ในปีการศึกษา 2551 คณะไม่มีการประเมินในตัวบ่งชี้สองตัวนี้ ในส่วนของพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 5.6 และตัวบ่งชี้ที่ 5.7 พบว่า ปีการศึกษา 2551 และ 2552 ตัวบ่งชี้ไม่ได้นำมาใช้ประเมินทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้นี้ได้

ตารางที่ 7 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน			คะแนน (3)	พัฒนาการของผลการดำเนินงาน		คะแนน (2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา 2550	การศึกษา 2551	การศึกษา 2552		การศึกษา 2551	การศึกษา 2552	
5.1 มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน	1	1	1	3	1	1	2
5.2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	0	1	1	2	1	1	2
5.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	1	1	0	2	1	0	1
5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1	1	1	3	1	1	2
5.5 จำนวนแหล่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ (จำนวนศูนย์เครือข่าย)	1	0	0	1	0	0	0

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน
				(3)			(2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา 2550	การศึกษา 2551	การศึกษา 2552		การศึกษา 2551	การศึกษา 2552	
5.6ระดับความสำเร็จของ การพัฒนาทักษะวิชาชีพของ บุคลากรในชุมชนและท้องถิ่น	1	-	1	2	-	-	-
5.7ระดับความสำเร็จของ แผนการบริการวิชาการเพื่อ เพิ่มความเข้มแข็งแก่ชุมชน	1	-	1	2	-	-	-
ระดับองค์ประกอบ	7(6)	5(4)	7(5)	19(15)	5(4)	5(3)	10(7)
ร้อยละ	85.71	80	71.43	78.95	80	60	70

หมายเหตุ: **ตัวเลขของผลการวิเคราะห์ในแต่ละตัวบ่งชี้และปีการศึกษา มีความหมายดังนี้**

- 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
- 0 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีพัฒนาการ
- หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้นำมาใช้ประเมินในปีการศึกษานั้น

ตัวเลขระดับองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

- ตัวเลขนอกวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา
- ตัวเลข ในวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
ของผลการดำเนินงาน

- ร้อยละ หมายถึง ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายหรือมีพัฒนาการ
ของผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้
ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา

1.1.6 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงานคณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
แสดงในตารางที่ 8 ซึ่งสรุปได้ว่าหากพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะในระดับองค์ประกอบ พบว่า

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีผลดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเพียงร้อยละ 40 โดยในปีการศึกษา 2550 และ ปีการศึกษา 2551 ผลการดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายร้อยละ 33.33 และ 100 ตามลำดับ แต่ปีการศึกษา 2552 ผลดำเนินงานของคณะไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 6 พบว่า การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการร้อยละ 50 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการ ร้อยละ 100 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 แต่ปีการศึกษา 2552 ผลการดำเนินงานของคณะไม่มีพัฒนาการเลย เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2551

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายตัวบ่งชี้พบว่าในตัวบ่งชี้ที่ 6.1 มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ในปีการศึกษา 2550 และ 2551 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย แต่ปีการศึกษา 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ในส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 6.1 นี้พบว่า คณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการในปีการศึกษา 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ในปีการศึกษา 2552 คณะไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์ (ในสวนสุนันทา) ศิลปวัฒนธรรมต่อจำนวนโครงการและกิจกรรมทั้งหมด และตัวบ่งชี้ที่ 6.3 ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรมต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด พบว่าคณะมีผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย ในปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2551 และ 2552 คณะไม่ได้นำตัวบ่งชี้สองตัวนี้มาใช้ประเมินทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการได้

ตารางที่ 8 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน
				(3)			(2)
	ปี การศึกษา 2550	ปี การศึกษา 2551	ปี การศึกษา 2552		ปี การศึกษา 2551	ปี การศึกษา 2552	
6.1 มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	1	1	0	2	1	0	1
6.2 ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์ (ในสวนสุนันทา) ศิลปวัฒนธรรมต่อจำนวนโครงการและกิจกรรมทั้งหมด	0	-	-	0	-	-	-
6.3 ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรมต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด	0	-	-	0	-	-	-
ระดับองค์ประกอบ	3(1)	1(1)	1(0)	5(2)	1(1)	1(0)	2(1)
ร้อยละ	33.33	100	0	40	100	0	50

หมายเหตุ: **ตัวเลขของผลการวิเคราะห์ในแต่ละตัวบ่งชี้และปีการศึกษา มีความหมายดังนี้**

- 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
- 0 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีพัฒนาการ
- หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้นำมาใช้ประเมินในปีการศึกษานั้น

ตัวเลขระดับองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

- ตัวเลขนอกวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา
- ตัวเลข ในวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ร้อยละ หมายถึง ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุนโยบายหรือมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา

1.1.7 การบรรลุนโยบาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

การบรรลุนโยบาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ แสดงในตารางที่ 9 ซึ่งสรุปได้ว่าหากพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะในระดับองค์ประกอบพบว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีผลดำเนินงานที่บรรลุนโยบายคิดเป็นร้อยละ 62.01 โดยในปีการศึกษา 2550 2551 และ 2552 ผลดำเนินงานของคณะบรรลุนโยบายร้อยละ 72.73 77.78 และ 33.33 ตามลำดับ ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 7 พบว่า การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการร้อยละ 55.55 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการ ร้อยละ 77.78 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2552 คณะมีพัฒนาการเพียงร้อยละ 33.33 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2551

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายตัวบ่งชี้พบว่าในตัวบ่งชี้ที่ 7.1 สถานสถาบันใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันสถาบันให้แข่งขันได้ในระดับสากล คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุนโยบายในสองปีการศึกษา ได้แก่ปีการศึกษา 2551 และ 2552 แต่ปีการศึกษา 2550 ผลการดำเนินงานของคณะไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ในส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 7.1 นี้ พบว่าคณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการทั้งสองปีการศึกษาคือปีการศึกษา 2551 และปีการศึกษา 2552 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2551 ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนา และสร้างไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย และตัวบ่งชี้ที่ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา พบว่าคณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุนโยบายในสองปีการศึกษา ได้แก่ปีการศึกษา 2550 และ 2551

แต่ในปีการศึกษา 2552 ผลการดำเนินงานของคณะไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 7.2 7.4 7.5 และ 7.6 พบว่าผลการดำเนินงานมีพัฒนาการในปีการศึกษา 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ปีการศึกษา 2552 ผลการดำเนินงานไม่มีพัฒนาการ เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้ พบว่าในปีการศึกษา 2550 คณะดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ส่วนปีการศึกษา 2551 และ 2552 ผลการดำเนินงานของคณะไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนั้นผลการดำเนินงานยังไม่มีพัฒนาการเลยเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษาปีก่อนหน้า

ตัวบ่งชี้ที่ 7.7 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับรางวัลผลงานวิชาการหรือวิชาชีพในระดับชาติหรือนานาชาติ พบว่า คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเพียงปีการศึกษาเดียวคือปีการศึกษา 2551 ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 7.7 พบว่าผลการดำเนินงานมีพัฒนาการในปีการศึกษา 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2552 เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2551 พบว่าไม่มีพัฒนาการผลการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษ พบว่า คณะดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายเพียงปีการศึกษาเดียวคือปีการศึกษา 2552 แต่ในส่วนของพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 7.8 พบว่า ในปีการศึกษา 2551 คณะไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้นี้ เมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ในปี 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล พบว่า คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายและมีพัฒนาการในทุกปีการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 7.10 ร้อยละของคณาจารย์ที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคณาจารย์กับผู้ประกอบการ และหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตัวบ่งชี้ที่ 7.11 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศ และต่างประเทศ พบว่าในปีการศึกษา 2550 คณะสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย ส่วนปีการศึกษา 2551 และ 2552 คณะไม่ได้นำตัวบ่งชี้สองตัวนี้มาใช้ประเมินทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการได้

ตารางที่ 9 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 7
การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน (3)	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน (2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา		
	2550	2551	2552	2551	2552		
7.1 สถานสถาบันใช้หลัก ธรรมาภิบาลในการบริหาร จัดการและสามารถผลักดัน สถาบันให้แข่งขันได้ในระดับ สากล	0	1	1	2	1	1	2
7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ทุกระดับของสถาบัน	1	1	0	2	1	0	1
7.3 มีการพัฒนาสถาบัน สู่องค์กรเรียนรู้	1	0	0	1	0	0	0
7.4 มีระบบและกลไกในการ บริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อ พัฒนา และสร้างไว้ให้บุคลากร มีคุณภาพและประสิทธิภาพ	1	1	0	2	1	0	1
7.5 ศักยภาพของระบบ ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย	1	1	0	2	1	0	1
7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิด โอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามา มีส่วนร่วมในการพัฒนา สถาบันอุดมศึกษา	1	1	0	2	1	0	1

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน (3)	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน (2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา		
	2550	2551	2552	2551	2552		
7.7 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ ได้รับรางวัลผลงานวิชาการหรือ วิชาชีพในระดับชาติหรือ นานาชาติ	0	1	0	1	1	0	1
7.8 มีการนำระบบบริหาร ความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการ บริหารการศึกษา	0	0	1	1	0	1	1
7.9 ระดับความสำเร็จขอ การถ่ายทอดตัวชี้วัดและ เป้าหมายของระดับองค์กร สู่ระดับบุคคล	1	1	1	3	1	1	2
7.10 ร้อยละของคณาจารย์ที่ เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างคณาจารย์กับ ผู้ประกอบการ และหรือผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	1	-	-	1	-	-	-
7.11 ร้อยละของบุคลากรประจำ สายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา ความรู้ และทักษะในวิชาชีพ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ	1	-	-	1	-	-	-
ระดับองค์ประกอบ	11(8)	9(7)	9(3)	29(18)	9(7)	9(3)	18(10)
ร้อยละ	72.73	77.78	33.33	62.01	77.78	33.33	55.55

หมายเหตุ: ตัวเลขของผลการวิเคราะห์ในแต่ละตัวบ่งชี้และปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
- 0 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีพัฒนาการ
- หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้นำมาใช้ประเมินในปีการศึกษานั้น

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ตัวเลขระดับองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

ตัวเลขนอกวงเล็บ	หมายถึง	จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา
ตัวเลข ในวงเล็บ	หมายถึง	จำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน
ร้อยละ	หมายถึง	ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายหรือมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา

1.1.8 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ แสดงในตารางที่ 10 ซึ่งสรุปได้ว่าหากพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะในระดับองค์ประกอบพบว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 88.89 โดยในปีการศึกษา 2551 และ 2552 การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายร้อยละ 100 แต่ปีการศึกษา 2550 การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 80 ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 8 พบว่า ปีการศึกษา 2551 และ 2552 การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการร้อยละ 100 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2551 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายตัวบ่งชี้พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 มีระบบและกลไกในการจัดสรรการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายการตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และตัวบ่งชี้ที่ 8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายใน และภายนอกสถาบันร่วมกัน คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายและมีพัฒนาการในทุกปีการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 8.3 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวนนักศึกษา พบว่าคณะมีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายในปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2551 และ 2552 คณะมิได้นำตัวบ่งชี้นี้มาใช้ในการประเมินทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการของผลการดำเนินงานได้

ตัวบ่งชี้ที่ 8.4 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องบดำเนินการ และตัวบ่งชี้ที่ 8.5 งบประมาณสำหรับการพัฒนาคณาจารย์ทั้งในประเทศ และต่างประเทศต่ออาจารย์ประจำ พบว่า ในปีการศึกษา 2550 คณะสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย ส่วนปีการศึกษา 2551 และ 2552 คณะไม่ได้ นำตัวบ่งชี้สองตัวนี้มาใช้ในการประเมินทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการของผลการดำเนินงานได้

ตารางที่ 10 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน (3)	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน (2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา 2550	การศึกษา 2551	การศึกษา 2552		การศึกษา 2551	การศึกษา 2552	
8.1 มีระบบและกลไกใน การจัดสรรการวิเคราะห์ ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่าง มีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1	1	2
8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายใน และภายนอกสถาบันร่วมกัน	1	1	1	3	1	1	2
8.3 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวน นักศึกษา	0	-	-	0	-	-	-
8.4 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิ ต้องบดำเนินการ	1	-	-	1	-	-	-
8.5 งบประมาณสำหรับ การพัฒนาคณาจารย์ทั้งใน ประเทศ และต่างประเทศต่อ อาจารย์ประจำ	1	-	-	1	-	-	-
ระดับองค์ประกอบ	5(4)	2(2)	2(2)	9(8)	2(2)	2(2)	4(4)
ร้อยละ	80	100	100	88.89	100	100	100

หมายเหตุ: ตัวเลขของผลการวิเคราะห์ในแต่ละตัวบ่งชี้และปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
- 0 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีพัฒนาการ
- หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้นำมาใช้ประเมินในปีการศึกษานั้น

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวเลขระดับองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

ตัวเลขนอกวงเล็บ	หมายถึง	จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา
ตัวเลข ในวงเล็บ	หมายถึง	จำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน
ร้อยละ	หมายถึง	ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายหรือมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา

1.1.9 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ แสดงในตารางที่ 11 ซึ่งสรุปได้ว่าหากพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะในระดับองค์ประกอบ พบว่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 80 โดยปีการศึกษา 2552 การดำเนินงานของคณะบรรลุเป้าหมายร้อยละ 100 ส่วนปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2551 การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายร้อยละ 75 และ 66.67 ตามลำดับ ส่วนพัฒนาการของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 9 พบว่า การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการ ร้อยละ 83.33 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการร้อยละ 66.67 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 โดยในปีการศึกษา 2552 การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการร้อยละ 100 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2551

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายตัวบ่งชี้พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา และตัวบ่งชี้ที่ 9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายและมีพัฒนาการในทุกปีการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 9.2 มีระบบและกลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา พบว่าคณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเพียงปีการศึกษาเดียวคือปีการศึกษา 2552 ส่วนปีการศึกษา 2550 และ 2551 ผลการดำเนินงานของคณะไม่บรรลุเป้าหมาย ส่วนพัฒนาการ

ของผลการดำเนินงานในตัวเองที่ 9.2 พบว่าในปีการศึกษา 2551 คณะไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวเองนี้ เมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2550 แต่ในปี 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2551

ตัวเองที่ 9.4 ระดับความสำเร็จของหน่วยงานในการนำระบบคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการพบว่า คณะสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายในปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2551 และ 2552 คณะมิได้นำตัวเองนี้มาใช้ประเมินทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการของผลการดำเนินงานในตัวเองนี้ได้

ตารางที่ 11 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวเองที่	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน (3)	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน (2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา 2550	การศึกษา 2551	การศึกษา 2552		การศึกษา 2551	การศึกษา 2552	
9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	1	1	1	3	1	1	2
9.2 มีระบบและกลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา	0	0	1	1	0	1	1
9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	1	1	3	1	1	2
9.4 ระดับความสำเร็จของหน่วยงานในการนำระบบคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการ	1	-	-	1	-	-	-

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ ผลการดำเนินงาน			คะแนน (3)	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนน (2)
	ปี	ปี	ปี		ปี	ปี	
	การศึกษา 2550	การศึกษา 2551	การศึกษา 2552		การศึกษา 2551	การศึกษา 2552	
ระดับองค์ประกอบ	4(3)	3(2)	3(3)	10(8)	3(2)	3(3)	6(5)
ร้อยละ	75	66.67	100	80	66.67	100	83.33

หมายเหตุ: ตัวเลขของผลการวิเคราะห์ในแต่ละตัวบ่งชี้และปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
- 0 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีพัฒนาการ
- หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้นำมาใช้ประเมินในปีการศึกษานั้น

ตัวเลขระดับองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

- | | | |
|-----------------|---------|---|
| ตัวเลขนอกวงเล็บ | หมายถึง | จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา |
| ตัวเลข ในวงเล็บ | หมายถึง | จำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
ของผลการดำเนินงาน |
| ร้อยละ | หมายถึง | ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายหรือมีพัฒนาการ
ของผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้
ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา |

1.1.10 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี (3 D)

การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในองค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี (3 D) แสดงในตารางที่ 12 ซึ่งสรุปได้ว่าผลการดำเนินงานของคณะในระดับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ทั้งสองตัวได้แก่ 10.1 การบริหารจัดการสถานศึกษา 3 ดี และตัวบ่งชี้ที่ 10.2 ผลที่เกิดกับผู้เรียนตามนโยบาย 3 ดี พบว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ร้อยละ 100 และเนื่องจากองค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบตามนโยบายของรัฐบาลซึ่งกำหนดให้ประเมินในปีการศึกษา 2552 เป็นปีแรก ทำให้ไม่มีผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 และ 2551 ซึ่งทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์พัฒนาการได้

ตารางที่ 12 การบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในองค์ประกอบที่ 10
สถานศึกษา 3 ดี (3 D)

ตัวบ่งชี้	การบรรลุเป้าหมายของ			คะแนน	พัฒนาการของ		คะแนน
	ผลการดำเนินงาน				(3)	ผลการดำเนินงาน	
	ปี	ปี	ปี	ปี		ปี	
	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา	การศึกษา		
2550	2551	2552	2551	2552			
10.1การบริหารจัดการ สถานศึกษา 3 ดี	-	-	1	1	-	-	-
10.2ผลที่เกิดกับผู้เรียนตาม นโยบาย3ดี มีความรู้ เจตคติที่ดี ตลอดจนเกิดพฤติกรรม	-	-	1	1	-	-	-
ระดับองค์ประกอบ	-	-	2(2)	2(2)	-	-	-
ร้อยละ	-	-	100	100	-	-	-

หมายเหตุ: **ตัวเลขของผลการวิเคราะห์ในแต่ละตัวบ่งชี้และปีการศึกษา มีความหมายดังนี้**

- 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
- 0 หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่มีพัฒนาการ
- หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้นำมาใช้ประเมินในปีการศึกษานั้น

ตัวเลขระดับองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มีความหมายดังนี้

ตัวเลขนอกวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา

ตัวเลข ในวงเล็บ หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย หรือมีพัฒนาการ
ของผลการดำเนินงาน

ร้อยละ หมายถึง ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายหรือมีพัฒนาการ
ของผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้
ทั้งหมดที่ใช้ประเมินในแต่ละปีการศึกษา

1.1.11 การบรรจุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา

ผู้วิจัยนำจำนวนตัวบ่งชี้ที่มีผลการดำเนินงานที่บรรจุเป้าหมายในแต่ละองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มาเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษาแล้วคำนวณคะแนนเฉลี่ยผลการดำเนินงานที่บรรจุเป้าหมายของแต่ละองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา โดยมีวิธีการคำนวณคะแนนเฉลี่ย และเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

วิธีการคำนวณคะแนนเฉลี่ยการบรรจุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรจุเป้าหมายในแต่ละองค์ประกอบ} \times 5.00}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ในการประเมินแต่ละองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา}}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยการบรรจุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน

ในแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้ (ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ. 2553)

0.00-1.50	หมายถึง	การบรรจุเป้าหมายอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51-2.50	หมายถึง	การบรรจุเป้าหมายอยู่ในระดับต้องปรับปรุง
2.51-3.50	หมายถึง	การบรรจุเป้าหมายอยู่ในระดับพอใช้
3.51-4.50	หมายถึง	การบรรจุเป้าหมายอยู่ในระดับดี
4.51-5.00	หมายถึง	การบรรจุเป้าหมายอยู่ในระดับดีมาก

ผลการวิเคราะห์การบรรจุเป้าหมายของผลการดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา แสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา

องค์ประกอบที่	การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน			คะแนนเฉลี่ย รายองค์ประกอบ	ความหมาย
	ปีการศึกษา	ปีการศึกษา	ปีการศึกษา		
	2550	2551	2552		
1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนการดำเนินการ	2 (2) [5.00] ดีมาก	2 (2) [5.00] ดีมาก	2 (1) [2.50] ต้องปรับปรุง	4.17	ดี
2 การเรียนการสอน	19 (15) [3.95] ดี	12 (7) [2.92] ต้องปรับปรุง	12 (9) [3.75] ดี	3.54	ดี
3 กิจกรรมการพัฒนา นิสิตนักศึกษา	4 (3) [3.75] ดี	2 (0) [0] ต้องปรับปรุง เร่งด่วน	3 (3) [5.00] ดีมาก	2.92	พอใช้
4 การวิจัย	5 (4) [4.00] ดี	4 (4) [5.00] ดีมาก	4 (3) [3.75] ดี	4.25	ดี
5 การบริการวิชาการ แก่สังคม	7 (6) [4.29] ดี	5 (4) [4.00] ดี	7 (5) [3.57] ดี	3.95	ดี
6 การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	3 (1) [1.67] ต้องปรับปรุง	1 (1) [5.00] ดีมาก	1 (0) [0] ต้องปรับปรุง เร่งด่วน	2.22	ต้องปรับปรุง

ตารางที่ 13 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน			คะแนนเฉลี่ย รายองค์ประกอบ	ความหมาย
	ปีการศึกษา	ปีการศึกษา	ปีการศึกษา		
	2550	2551	2552		
7 การบริหารและ การจัดการ	11 (8) [3.64] ดี	9 (7) [3.89] ดี	9 (3) [1.67] ต้องปรับปรุง	3.06	พอใช้
8 การเงินและ งบประมาณ	5 (4) [4.00] ดี	2 (2) [5.00] ดีมาก	2 (2) [5.00] ดีมาก	4.67	ดีมาก
9 ระบบและกลไก การประกันคุณภาพ	4 (3) [3.75] ดี	3 (2) [3.33] พอใช้	3 (3) [5.00] ดีมาก	4.03	ดี
10 สถานศึกษา 3 ดี	-	-	2 (2) [5.00] ดีมาก	5.00	ดีมาก
ภาพรวม	60 (46) [3.83] ดี	40 (29) [3.62] ดี	45 (31) [3.44] พอใช้	3.63	ดี

หมายเหตุ: ตัวเลขผลการวิเคราะห์มีความหมาย ดังนี้

ตัวเลขบรรทัดที่ 1 หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ในการประเมินในแต่ละปีการศึกษา

ตัวเลขบรรทัดที่ 2 ใน () หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ที่มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายในแต่ละปีการศึกษา

ตัวเลขบรรทัดที่ 3 ใน [] หมายถึง คะแนนเฉลี่ยการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน

จากตารางที่ 13 สรุปได้ว่า การดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมตั้งแต่ปีการศึกษา 2550-2552 มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.63 โดยในปีการศึกษา 2550 และ 2551

มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยผลการดำเนินงานเท่ากับ 3.83 และ 3.62 ตามลำดับ ส่วนในปีการศึกษา 2552 คณะมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

เมื่อพิจารณาตามรายองค์ประกอบตั้งแต่ปีการศึกษา 2550-2552 สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายในระดับดีมากมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และองค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี ส่วนองค์ประกอบที่มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายระดับดีมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ส่วนองค์ประกอบที่มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย ระดับพอใช้มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรม การพัฒนานิสิตนักศึกษา และองค์ประกอบที่ 7 การบริหาร และการจัดการ องค์ประกอบที่มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายในระดับต้องปรับปรุงมี 1 องค์ประกอบ คือองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เมื่อพิจารณาการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานตามรายองค์ประกอบ ในแต่ละปีการศึกษา พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยในปีการศึกษา 2550 และ 2551 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดีมาก ส่วนปีการศึกษา 2552 ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับต้องปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยในปีการศึกษา 2550 และ 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3.75 ตามลำดับ ส่วนปีการศึกษา 2551 ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับพอใช้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 โดยในปีการศึกษา 2550 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 แต่ปีการศึกษา 2551 ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย ลดลงมาอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 ส่วนปีการศึกษา 2552 ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยในปีการศึกษา 2550 และ 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย

อยู่ในระดับดีทั้งสองปีการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ ส่วนปีการศึกษา 2551 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับดีมาก

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยในปีการศึกษา 2550 2551 และ 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 4.00 และ 3.57 ตามลำดับ

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับต้องปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 โดยในปีการศึกษา 2550 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับต้องปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67 ส่วนปีการศึกษา 2551 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับดีมาก ส่วนปีการศึกษา 2552 ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายลดลงมาอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 โดยในปีการศึกษา 2550 และ 2551 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ 3.89 ตามลำดับ แต่ปีการศึกษา 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายลดลงมาอยู่ในระดับต้องปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 โดยในปีการศึกษา 2550 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนปีการศึกษา 2551 และ 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายที่ดีขึ้น อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ทั้งสองปีการศึกษา

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยในปีการศึกษา 2550 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนปีการศึกษา 2551 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายลดลงมาอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และปีการศึกษา 2552 คณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

องค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี คณะมีการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับดีมาก โดยในปีการศึกษา 2552 เป็นปีแรกที่เริ่มใช้องค์ประกอบนี้ตามนโยบายของรัฐบาล

1.1.12 พัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา

ผู้วิจัยนำจำนวนตัวบ่งชี้ที่ผลการดำเนินงานมีพัฒนาการในแต่ละองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา มาเปรียบเทียบกับจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษาแล้วคำนวณคะแนนเฉลี่ยผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการของแต่ละองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา โดยมีวิธีการคำนวณคะแนนเฉลี่ย และเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

วิธีการคำนวณคะแนนเฉลี่ยพัฒนาการของผลการดำเนินงาน

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ที่มีพัฒนาการในแต่ละองค์ประกอบ} \times 5.00}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ในการประเมินแต่ละองค์ประกอบ}} \quad \text{ในแต่ละปีการศึกษา}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยพัฒนาการของผลการดำเนินงาน ในแต่ละองค์ประกอบ มีความหมายดังนี้ (ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ. 2553)

0.00-1.50	หมายถึง	พัฒนาการอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51-2.50	หมายถึง	พัฒนาการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง
2.51-3.50	หมายถึง	พัฒนาการอยู่ในระดับพอใช้
3.51-4.50	หมายถึง	พัฒนาการอยู่ในระดับดี
4.51-5.00	หมายถึง	พัฒนาการอยู่ในระดับดีมาก

ผลการวิเคราะห์พัฒนาการของผลการดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามรายองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา แสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 พัฒนาการของผลการดำเนินงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา ตามรายองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา

องค์ประกอบที่	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนนเฉลี่ย รายองค์ประกอบ	ความหมาย
	ปีการศึกษา	ปีการศึกษา		
	2551	2552		
1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ	2 (1) [2.50] ต้องปรับปรุง	2 (0) [0] ต้องปรับปรุง เร่งด่วน	1.25	ต้องปรับปรุง เร่งด่วน
2 การเรียนการสอน	12 (5) [2.08] ต้องปรับปรุง	12 (7) [2.91] พอใช้	2.50	ต้องปรับปรุง
3 กิจกรรมการพัฒนานิสิต นักศึกษา	2 (0) [0] ต้องปรับปรุง เร่งด่วน	2 (2) [5.00] ดีมาก	2.50	ต้องปรับปรุง
4 การวิจัย	4 (4) [5.00] ดีมาก	4 (3) [3.75] ดี	4.37	ดี
5 การบริการวิชาการแก่สังคม	5 (4) [4.00] ดี	5 (3) [3.00] พอใช้	3.50	พอใช้

ตารางที่ 14 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	พัฒนาการของ ผลการดำเนินงาน		คะแนนเฉลี่ย รายองค์ประกอบ	ความหมาย
	ปีการศึกษา	ปีการศึกษา		
	2551	2552		
6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	1 (1) [5.00] ดีมาก	1 (0) [0] ต้องปรับปรุง เร่งด่วน	2.50	ต้องปรับปรุง
7 การบริหารและการจัดการ	9 (7) [3.89] ดี	9 (3) [1.67] ต้องปรับปรุง	2.78	พอใช้
8 การเงินและงบประมาณ	2 (2) [5.00] ดีมาก	2 (2) [5.00] ดีมาก	5.00	ดีมาก
9 ระบบและกลไก การประกันคุณภาพ	3 (2) [3.33] พอใช้	3 (3) [5.00] ดีมาก	4.16	ดี
10 สถานศึกษา 3 ดี	-	-	-	-
ภาพรวม	40 (26) [3.25] พอใช้	43 (23) [2.87] พอใช้	3.06	พอใช้

หมายเหตุ: ตัวเลขผลการวิเคราะห์มีความหมาย ดังนี้

ตัวเลขบรรทัดที่ 1 หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่ใช้ในการประเมินในแต่ละปีการศึกษา

ตัวเลขบรรทัดที่ 2 ใน () หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้ที่มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายในแต่ละปีการศึกษา

ตัวเลขบรรทัดที่ 3 ใน [] หมายถึง คะแนนเฉลี่ยการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน

จากตารางที่ 14 สรุปได้ว่า การดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมตั้งแต่ปีการศึกษา 2550-2552 มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.06 โดยในปีการศึกษา 2551 และ 2552 มีพัฒนาการอยู่ในระดับพอใช้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ 2.87 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามรายองค์ประกอบสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ผลการดำเนินงานมีพัฒนาการอยู่ในระดับดีมากมี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ผลการดำเนินงานมีพัฒนาการอยู่ในระดับดี มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ผลการดำเนินงานมีพัฒนาการอยู่ระดับพอใช้ มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม และองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ผลการดำเนินงานมีพัฒนาการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนาบัณฑิตศึกษา และองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และองค์ประกอบที่ผลการดำเนินงานมีพัฒนาการ อยู่ระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วนมี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ภาณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

เมื่อพิจารณาพัฒนาการของผลการดำเนินงานตามรายองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา พบว่า

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ภาณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.25 โดยผลการดำเนินงาน ในปีการศึกษา 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2550 มีพัฒนาการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ส่วนปีการศึกษา 2552 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานลดลงมาอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2551

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน การดำเนินงานของคณะมีพัฒนาการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2552 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2551

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนาผลิตนักศึกษา การดำเนินงานของคณะ มีพัฒนาการอยู่ในระดับ ต้องปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการของ ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2552 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2551

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2552 คณะมีพัฒนาการ ของผลการดำเนินงานลดลง อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2551

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม คณะมีพัฒนาการ ของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการของ ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2552 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานลดลงอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2551

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คณะมีพัฒนาการ ของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2552 พัฒนาการของผลการดำเนินงานลดลงมาอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2551

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ คณะมีพัฒนาการ ของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการ ของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2552 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานลดลงมาอยู่ในระดับต้องปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2551

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ทั้งสองปีการศึกษา

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยในปีการศึกษา 2551 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2550 ส่วนปีการศึกษา 2552 คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2551

องค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี คณะเริ่มดำเนินการประเมินคุณภาพภายในในองค์ประกอบนี้ตามนโยบายของรัฐบาลในปีการศึกษา 2552 จึงไม่สามารถศึกษาพัฒนาการของผลการดำเนินงานได้

1.2 การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาในแต่ละปีการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้วิจัยนำจำนวนข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งหมดในแต่ละองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษามาเปรียบเทียบกับจำนวนข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาที่คณะดำเนินการได้สำเร็จในปีการศึกษาถัดไป เช่น จำนวนข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งหมดในปีการศึกษา 2550 ซึ่งคณะต้องนำมาดำเนินการในปีการศึกษา 2551 มาเปรียบเทียบกับจำนวนข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาที่คณะดำเนินการได้สำเร็จในปีการศึกษา 2551 แล้วคำนวณค่าร้อยละของจำนวนข้อเสนอแนะที่ดำเนินการได้สำเร็จ หากค่าร้อยละดังกล่าวมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 80 ให้ 1 คะแนน แต่หากค่าร้อยละดังกล่าวมีค่าต่ำกว่าร้อยละ 80 ให้ 0 คะแนน ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในปีการศึกษา 2550-2552 มีดังต่อไปนี้

1.2.1 การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษา 2550 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษา 2550 ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2550
ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

องค์ประกอบที่	จำนวน ข้อเสนอแนะ ของ คณะกรรมการ	จำนวน ข้อเสนอแนะที่ ดำเนินการได้ สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนการ ดำเนินการ	2	1 (50)	1 (50) การนำผลการประเมินมาใช้อย่าง จริงจัง (คณะมีการดำเนินการจัดทำ โครงการ ซึ่งในแต่ละโครงการมีการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ยังขาด การสร้าง ความเข้าใจในการนำผลการ ประเมินมาปรับปรุงโครงการในปีถัดไป)	0
2 การเรียนการ สอน	3	2 (66.67)	1 (33.33) อาจารย์ในคณะมีตำแหน่งทางวิชาการ น้อย (คณะยังไม่มีระบบกระตุ้นส่งเสริม พัฒนาให้อาจารย์ขอตำแหน่งทางวิชาการ อย่างจริงจัง และอาจารย์มีภาระงานสอน จำนวนมาก ประมาณ 15-21 คาบต่อ สัปดาห์ทำให้ขาดความสนใจขอตำแหน่งทาง วิชาการ)	0
3 กิจกรรม การพัฒนา นิสิต นักศึกษา	2	2 (100)	-	1
4 การวิจัย	2	2 (100)	-	1

ตารางที่ 15 (ต่อ)

องค์กรประกอบที่	จำนวน ข้อเสนอแนะ ของ คณะกรรมการ	จำนวน ข้อเสนอแนะที่ ดำเนินการได้ สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
5 การบริการ วิชาการแก่สังคม	3	3 (100)	-	1
6 การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	1	1 (100)	-	1
7 การบริหารและ การจัดการ	3	1 (33.33)	2 (66.67)	0
<p>คณะไม่ได้จัดการประเมินผู้บริหาร (มหาวิทยาลัยไม่มีการกำหนดนโยบายและ รูปแบบการประเมินผู้บริหารระดับคณะ)</p> <p>คณะขาดการสนับสนุนให้อาจารย์ทำ ผลงานวิชาการ (คณะยังไม่มีระบบการ ส่งเสริมพัฒนาให้อาจารย์ทำผลงานทาง วิชาการอย่างจริงจัง)</p>				
8 การเงินและ งบประมาณ	1	1 (100)	-	1

ตารางที่ 15 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	จำนวน ข้อเสนอแนะ ของ คณะกรรมการ	จำนวน ข้อเสนอแนะที่ ดำเนินการได้ สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
9 ระบบและ กลไกการประกัน คุณภาพ	1	1 (100)	-	1
รวม	18	14	4	6
ร้อยละ		(77.78)	(22.22)	(66.67)

หมายเหตุ: ตัวเลขผลการวิเคราะห์มีความหมาย ดังนี้

ตัวเลขนอกวงเล็บ	หมายถึง	จำนวนข้อเสนอแนะ
ตัวเลขในวงเล็บ	หมายถึง	ร้อยละของข้อเสนอแนะเมื่อเปรียบเทียบกับ จำนวนข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพ การศึกษาทั้งหมด

จากตารางที่ 15 สรุปได้ว่าในภาพรวมข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2550 ซึ่งคณะได้นำมาดำเนินการในปีการศึกษา 2551 นั้น พบว่า คณะมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 66.67 โดยมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาได้สำเร็จใน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนา นิสิตนักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และองค์ประกอบที่ 9 ระบบ และกลไกการประกันคุณภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ดำเนินการไม่สำเร็จมีจำนวน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน และองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2550 ในภาพรวม พบว่าคณะได้รับข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งหมด 18 ข้อเสนอแนะ แต่คณะดำเนินการได้สำเร็จจำนวน 14 ข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 77.78 และดำเนินการไม่สำเร็จจำนวน 4 ข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 22.22

เมื่อพิจารณาตามรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่คณะมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาไม่สำเร็จมี 3 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ ซึ่งคณะสามารถดำเนินการได้สำเร็จเพียงร้อยละ 50 องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน ซึ่งคณะดำเนินการได้สำเร็จเพียงร้อยละ 33.33 ส่วนองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ ซึ่งคณะดำเนินการได้สำเร็จเพียงร้อยละ 66.67

1.2.2 การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษา

2551 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2551 ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2551 ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

องค์ประกอบที่	จำนวน ข้อเสนอแนะ ของ คณะกรรมการ	จำนวน ข้อเสนอแนะที่ ดำเนินการได้ สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนการดำเนินการ	1	0 (0)	1 (100)	0
คณะไม่มีการปรับแผนการ ดำเนินงานหรือทบทวนวิสัยทัศน์ (คณะกรรมการวิชาการประจำคณะ มีมติที่ประชุมยืนยันวิสัยทัศน์เดิมว่า มีความสอดคล้องกับสภาพการณ์ ปัจจุบันแล้ว)				

ตารางที่ 16 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	จำนวน ข้อเสนอแนะ ของ คณะกรรมการ	จำนวน ข้อเสนอแนะที่ ดำเนินการได้ สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
2 การเรียนการสอน	3	2 (66.67)	1 (33.33)	0
คณะกรรมการจัดเวทีเผยแพร่				
ผลงานวิจัยด้านการเรียนการสอน (คณะมีการดำเนินการจัดโครงการ อบรมการทำวิจัยในชั้นเรียนให้แก่ อาจารย์เพื่อให้อาจารย์นำไปวางแผน พัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนใน ชั้นเรียน แต่ยังไม่มีการจัดเวที เผยแพร่ผลงานวิจัย)				
3 กิจกรรมการ พัฒนานิสิตนักศึกษา	1	1 (100)	-	1
4 การวิจัย	1	1 (100)	-	1
5 การบริการวิชาการ แก่สังคม	2	1 (50)	1 (50)	0
คณะมีแหล่งบริการวิชาการ				
น้อย (เนื่องจากการสร้างแหล่งบริการ วิชาการต้องมีการจัดตั้งสำนักงานที่ ชัดเจน มีบุคลากรประจำแหล่งคอย บริการและให้คำปรึกษา และเปิด โอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามารับ บริการ แต่คณะมีบุคลากร รวมถึง สถานที่ไม่เพียงพอในการสร้างแหล่ง บริการวิชาการ)				

ตารางที่ 16 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	จำนวน ข้อเสนอแนะ ของ คณะกรรมการ	จำนวน ข้อเสนอแนะที่ ดำเนินการได้ สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
6 การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	1	0 (0)	1 (100)	0
<p>คณะยังไม่มี การสร้างมาตรฐาน ด้านศิลปวัฒนธรรม และไม่มี การ เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมทั้งใน ระดับชาติ และนานาชาติ (การ เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมระดับชาติ และนานาชาตินั้น มีสำนักศิลปะและ วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทาเป็นหน่วยงาน รับผิดชอบหลัก คณะได้ดำเนินการ จัดกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรม กับภารกิจด้าน อื่น ๆ พร้อมทั้ง สนับสนุนให้มีเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรมระดับชาติ ผ่าน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม)</p>				
7 การบริหารและ การจัดการ	3	2 (66.67)	1 (33.33)	0
<p>คณะกรรมการส่งเสริมสนับสนุน การจัดการความรู้ของหน่วยงาน อย่างเป็นรูปธรรม (คณะมีการจัด โครงการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อ หาแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนสายวิชาการ แต่ไม่มี ระบบการติดตามเกี่ยวกับ การจัดการความรู้ที่ชัดเจน และไม่มี การเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้ให้ สาธารณชนรับทราบ)</p>				

ตารางที่ 16 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	จำนวน ข้อเสนอแนะ ของ คณะกรรมการ	จำนวน ข้อเสนอแนะที่ ดำเนินการได้ สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
8 การเงินและ งบประมาณ	1	1 (100)	-	1
9 ระบบและกลไก การประกันคุณภาพ	3	3 (100)	-	1
รวม	16	11	5	4
ร้อยละ		(68.75)	(31.25)	(44.44)
หมายเหตุ:	ตัวเลขผลการวิเคราะห์มีความหมาย ดังนี้			
ตัวเลขนอกวงเล็บ	หมายถึง	จำนวนข้อเสนอแนะ		
ตัวเลขในวงเล็บ	หมายถึง	ร้อยละของข้อเสนอแนะเมื่อเปรียบเทียบกับ จำนวนข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพ การศึกษาทั้งหมด		

จากตารางที่ 16 สรุปได้ว่าในภาพรวมข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2551 ซึ่งคณะได้นำมาดำเนินการในปีการศึกษา 2552 นั้น คณะมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 44.44 โดยมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาได้สำเร็จใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนา นิสิตนักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย 8 การเงินและงบประมาณ และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไก การประกันคุณภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ดำเนินการไม่สำเร็จมีจำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และองค์ประกอบที่ 7 การบริหาร และการจัดการ

เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2551 ในภาพรวม พบว่า คณะได้รับข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งหมด 16 ข้อเสนอแนะ แต่คณะดำเนินการได้สำเร็จจำนวน 11 ข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 68.75 และดำเนินการไม่สำเร็จ จำนวน 5 ข้อเสนอแนะคิดเป็นร้อยละ 31.25

เมื่อพิจารณาตามรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่คณะมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาไม่สำเร็จมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ ซึ่งดำเนินการไม่สำเร็จทั้งหมด องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน ซึ่งดำเนินการไม่สำเร็จร้อยละ 33.33 องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งดำเนินการไม่สำเร็จ ร้อยละ 50 องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งดำเนินการไม่สำเร็จทั้งหมด และองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ ซึ่งดำเนินการไม่สำเร็จร้อยละ 33.33

1.2.3 การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษา

2552 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษา 2552 ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2552 ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

องค์ประกอบที่	จำนวนข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ดำเนินการได้สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการ ดำเนินการ	2	1 (50)	1 (50)	0
ขาดการวางระบบในการติดตามการดำเนินงานตามแผน นอกจากนี้ควรมีการนำผลสรุปการประเมินโครงการในปีที่ผ่านมาปรับปรุงแผนการดำเนินงานโครงการในปีถัดไป (คณะยังไม่ได้เริ่มดำเนินการให้มีการประเมินโครงการอย่างจริงจังด้วยความเป็นปัจเจกบุคคล ทำให้การประเมินโครงการเป็นไปได้อย่างยาก และขาดบุคลากรที่มีความรู้ในการประเมินโครงการ)				

ตารางที่ 17 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	จำนวนข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการ	จำนวน ข้อเสนอแนะที่ ดำเนินการได้ สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
2 การเรียน การสอน	6	5 (83.33)	1 (16.67)	1
<p>ขาดการประเมินผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับจากบุคลากรและชุมชนภายนอกที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนและโครงการต่าง ๆ (คณะเริ่มดำเนินการจัดโครงการกิจกรรม โดยให้บุคคล/หน่วยงานภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมแต่ยังขาดการให้หน่วยงาน/บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการประเมินโครงการ)</p>				
3 กิจกรรม การพัฒนา นวัตกรรมการ นักศึกษา	3	2 (66.67)	1 (33.33)	0
<p>คณะขาดการจัดทำแผนหรือปฏิทินกิจกรรม/โครงการของนักศึกษา (คณะดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาตามแผนปฏิทินกิจกรรมของมหาวิทยาลัย โดยมีได้จัดทำแผนหรือปฏิทินกิจกรรมของคณะ)</p>				
4 การวิจัย	3	3 (100)	-	1

ตารางที่ 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ ที่	จำนวนข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการ	จำนวน ข้อเสนอแนะที่ ดำเนินการได้ สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
5 การบริการ วิชาการแก่ สังคม	4	3 (75)	1 (25)	0
<p>คณะกรรมการสนับสนุนให้ สาขาวิชาพัฒนาองค์ความรู้และ นำไปสร้างเครือข่ายกับองค์กร ภายนอกที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น เพื่อสร้างแหล่งบริการวิชาการ ระดับชาติ หรือนานาชาติ (สาขาวิชามีการดำเนินการให้ หน่วยงานภายนอกเข้ามาสร้าง เครือข่ายบริการด้าน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและ โรงแรมโดยคณะมีโครงการ บริการวิชาการแบบที่ให้เปล่า และแบบเสียค่าใช้จ่าย แต่ยังไม่ มีการสร้างแหล่ง บริการวิชาการที่หลากหลาย ครอบคลุมการบริการวิชาการ ที่สำคัญของคณะ)</p>				

ตารางที่ 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ ที่	จำนวนข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการ	จำนวน ข้อเสนอแนะที่ ดำเนินการได้ สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
6 การทำนุ บำรุงศิลป วัฒนธรรม	5	4 (80)	1 (20)	1
			คณะกรรมการดำเนินการจัดทำ ฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม เพื่อการสืบค้นออนไลน์ รวมถึง การสร้างบรรยากาศศิลปะและ วัฒนธรรมการจัดกิจกรรม ประชุม เสวนาทางวิชาการ (เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีสำนัก ศิลปะ และวัฒนธรรมเป็น หน่วยงานรับผิดชอบหลักอยู่แล้ว และคณะไม่มั่งประมาณ ในการจัดทำฐานข้อมูลด้าน ศิลปวัฒนธรรมในการสืบค้น ออนไลน์ แต่คณะมีเว็บไซต์ ในการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม สู่สาธารณชน)	
7 การบริหาร และการ จัดการ	2	0 (0)	2 (100)	0
			คณะกรรมการ จัดลำดับความสำคัญของความ เสี่ยงอย่างเป็นระบบ (คณะได้ ดำเนินการให้บุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการระบุนความเสี่ยง พร้อมหาปัญหา และสาเหตุ รวมถึงแนวทางในการแก้ปัญหา แล้ว แต่ยังไม่ได้ให้บุคลากร สายวิชาการระบุนความเสี่ยง ในสายการปฏิบัติงานวิชาการ)	

ตารางที่ 17 (ต่อ)

องค์ประกอบ ที่	จำนวนข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการ	จำนวน ข้อเสนอแนะที่ ดำเนินการได้ สำเร็จ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ไม่ได้ ดำเนินการ (พร้อมเหตุผล)	คะแนนที่ได้
			คณะกรรมการกำหนดให้มีการ รายงานผลและการประเมินผล การดำเนินงานตามแผนบริหาร ความเสี่ยง (บุคลากรยังไม่เข้าใจ ในเรื่องการรายงานผลและ การประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผน การปฏิบัติงานของคณะ)	
8 การเงินและ งบประมาณ	1	1 (100)	-	1
9 ระบบและ กลไก การประกัน คุณภาพ	2	2 (100)	-	1
10 สถานศึกษา	2	2 (100)	-	1
รวม	30	23	7	6
ร้อยละ		(76.67)	(23.33)	66.67

หมายเหตุ: ตัวเลขผลการวิเคราะห์ที่มีความหมาย ดังนี้

ตัวเลขนอกวงเล็บ	หมายถึง	จำนวนข้อเสนอแนะ
ตัวเลขในวงเล็บ	หมายถึง	ร้อยละของข้อเสนอแนะเมื่อเปรียบเทียบกับ จำนวนข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพ การศึกษาทั้งหมด

จากตารางที่ 17 สรุปได้ว่าในภาพรวมข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพ
การศึกษา ในปีการศึกษา 2552 ซึ่งคณะได้นำมาดำเนินการในปีการศึกษา 2553 นั้น คณะมีการดำเนินการ

ตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 66.67 โดยมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาได้สำเร็จใน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี ส่วนองค์ประกอบที่ดำเนินการไม่สำเร็จมีจำนวน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม และองค์ประกอบที่ 7 การบริหาร และการจัดการ

เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2552 ในภาพรวม พบว่าคณะได้รับข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งหมด 30 ข้อเสนอแนะ แต่คณะดำเนินการได้สำเร็จจำนวน 23 ข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 76.67 และดำเนินการไม่สำเร็จจำนวน 7 ข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 23.33

เมื่อพิจารณาตามรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่คณะมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาไม่สำเร็จมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ ซึ่งดำเนินการได้สำเร็จเพียงร้อยละ 50 องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา ซึ่งดำเนินการได้สำเร็จร้อยละ 66.67 องค์ประกอบ ที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งดำเนินการได้สำเร็จร้อยละ 75 และองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ ซึ่งดำเนินการไม่สำเร็จทั้งหมด

1.2.4 การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาตามรายองค์ประกอบ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้วิจัยนำคะแนนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มาคำนวณคะแนนเฉลี่ย ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยมีวิธีการคำนวณคะแนนเฉลี่ย และเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยดังนี้

**วิธีการคำนวณคะแนนเฉลี่ยการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพ
การศึกษาในแต่ละองค์ประกอบ**

$$\frac{\begin{array}{l} \text{ผลรวมคะแนนที่ได้จากการประเมินการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ} \\ \text{จากการประเมินคุณภาพการศึกษา} \quad \times \quad 5.00 \\ \text{แต่ละองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา} \end{array}}{3}$$

**วิธีการคำนวณคะแนนเฉลี่ยการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพ
การศึกษาในแต่ละปีการศึกษา**

$$\frac{\begin{array}{l} \text{ผลรวมคะแนนที่ได้จากการประเมินการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ} \\ \text{จากการประเมินคุณภาพการศึกษา} \quad \times \quad 5.00 \\ \text{แต่ละองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา} \end{array}}{\text{จำนวนองค์ประกอบทั้งหมดในแต่ละปีการศึกษา}}$$

หมายเหตุ: เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ
จากการประเมินคุณภาพการศึกษามีความหมาย ดังนี้ (ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของคะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน
คุณภาพการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ. 2553)

0.00-1.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51-2.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51-3.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51-4.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี
4.51-5.00	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดีมาก

ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา
ตามรายองค์ประกอบในแต่ละปีการศึกษา แสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา
ตามรายองค์ประกอบและปีการศึกษา ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

องค์ประกอบที่	ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการการประเมินคุณภาพ การศึกษา			คะแนนเฉลี่ย รายองค์ประกอบ	ความหมาย
	ปีการศึกษา				
	ปีการศึกษา 2550	ปีการศึกษา 2551	ปีการศึกษา 2552		
1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนการดำเนินการ	0	0	0	0	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน
2 การเรียนการสอน	0	0	1	1.67	ต้องปรับปรุง
3 กิจกรรมการพัฒนา นิสิตนักศึกษา	1	1	0	3.33	พอใช้
4 การวิจัย	1	1	1	5.00	ดีมาก
5 การบริการวิชาการ แก่สังคม	1	0	0	1.67	ต้องปรับปรุง
6 การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	1	0	1	3.33	พอใช้
7 การบริหารและ การจัดการ	0	0	0	0	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน
8 การเงินและ งบประมาณ	1	1	1	5.00	ดีมาก
9 ระบบและกลไก การประกันคุณภาพ	1	1	1	5.00	ดีมาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการการประเมินคุณภาพ การศึกษา			คะแนนเฉลี่ย รายองค์ประกอบ	ความหมาย
	การศึกษา				
	ปีการศึกษา 2550	ปีการศึกษา 2551	ปีการศึกษา 2552		
10 องค์ประกอบ สถานศึกษา 3 ดี	-	-	1	5.00	ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.33	2.22	3.00	2.85	พอใช้
ความหมาย	พอใช้	ต้อง ปรับปรุง	พอใช้		

หมายเหตุ: **คะแนนผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา**

มีความหมาย ดังนี้

- 0 หมายถึง การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะได้สำเร็จน้อยกว่าร้อยละ 80 ของข้อเสนอแนะทั้งหมด
- 1 หมายถึง การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะได้สำเร็จมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80 ของข้อเสนอแนะทั้งหมด

จากตารางที่ 18 สรุปได้ว่าคณะมีการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2550-2552 อยู่ในระดับพอใช้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 โดยในปีการศึกษา 2550 และ 2552 คณะมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ 3.00 ตามลำดับ ส่วนปีการศึกษา 2551 คณะมีการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับต้องปรับปรุง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.22

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาตามรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดีมาก มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ทั้ง 4 องค์ประกอบ ส่วนองค์ประกอบที่มีการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับพอใช้ มีจำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา และองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับทั้งสององค์ประกอบคือเท่ากับ

3.33 องค์กรประกอบที่มีการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับต้องปรับปรุงมีจำนวน 2 องค์กรประกอบ ได้แก่ องค์กรประกอบที่ 2 การเรียนการสอน และองค์กรประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับทั้งสององค์กรประกอบคือเท่ากับ 1.67 และองค์กรประกอบที่มีการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วนมีจำนวน 2 องค์กรประกอบ ได้แก่ องค์กรประกอบที่ 1 ปรัชญา ภาณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ และองค์กรประกอบที่ 7 การบริหารและการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับทั้งสององค์กรประกอบคือเท่ากับ 0

1.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน โดยแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 3 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน โดยเป็นการสรุปจากความคิดเห็นของบุคลากรที่ส่งแบบสอบถามคืน จำนวน 91 คนจากบุคลากรทั้งหมด จำนวน 107 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 85.04 ของบุคลากรทั้งหมด และตอนที่ 3 นโยบาย และการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเป็นการสรุป จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 9 คน ได้แก่ คณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หัวหน้าภาควิชาสังคมศาสตร์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ หัวหน้าสำนักงานคณบดี และหัวหน้างานบริการการศึกษา ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	(N=91)	
	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	27	29.7
หญิง	64	70.3
สายการปฏิบัติงาน		
สายวิชาการ	69	75.8
สายสนับสนุนวิชาการ	22	24.2
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	22	24.2
ปริญญาโท	66	72.5
ปริญญาเอก	3	3.3
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	28	30.8
31-40 ปี	36	39.6
41-50 ปี	11	12.1
มากกว่า 50 ปี	16	17.6
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา		
น้อยกว่า 5 ปี	44	48.4
5-10 ปี	21	23.1
11-15 ปี	21	23.1
มากกว่า 15 ปี	5	5.5

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	(N=91) ร้อยละ
การเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา หรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับการประกัน		
คุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา		
ไม่เคย	20	22.2
เคย	71	78.0
การเป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสาขาวิชา คณะหรือมหาวิทยาลัย		
ไม่เคย	38	41.8
เคย	53	58.2
เป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา	14	26.9
เป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ	4	7.6
เป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย	2	3.8
ไม่ระบุระดับการเป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	33	62.2
การรับทราบนโยบายของหน่วยงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกัน		
คุณภาพการศึกษา		
ไม่เคย	21	23.1
เคย	70	76.9
จากมหาวิทยาลัย	7	10.0
จากการประชุม/เว็บไซต์/บอร์ดประชาสัมพันธ์คณะ	25	35.7
จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพของคณะ	5	7.1
จากระบบรับส่งเอกสารอัตโนมัติ	10	14.2
ไม่ระบุแหล่งข้อมูลที่รับทราบ	23	32.8

จากตารางที่ 19 สรุปได้ว่าบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีมากถึง ร้อยละ 70.3 ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ (ร้อยละ 75.8) จบการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 72.5) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 24.2) บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มบุคลากรที่มีอายุก่อนข้างน้อย โดยส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 39.6) รองลงมาคืออายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี (ร้อยละ 30.8) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์น้อยกว่า 5 ปี

(ร้อยละ 48.4) รองลงมาคือ 5-10 ปี และ 11-15 ปี ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 23.1 นอกจากนี้ยังเป็นบุคลากรที่เคยเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา หรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 78 เมื่อพิจารณาข้อมูลด้านการเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 57.1 เคยเป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามาก่อน โดยส่วนใหญ่เป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา (ร้อยละ 26.9) และไม่ระบุระดับการเป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 62.2) นอกจากนี้บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังเคยได้รับทราบนโยบายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 76.9

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน คือสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ โดยแสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ความถี่และร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจำแนกตามสายการปฏิบัติงานของบุคลากร

กิจกรรม	ระดับการมีส่วนร่วม					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีส่วนร่วม
1. การเข้าร่วมการอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานประกันคุณภาพการศึกษา	5 (5.5)	18 (19.8)	15 (16.5)	12 (13.2)	12 (13.2)	7 (7.7)
	0 (0.0)	4 (4.4)	9 (9.9)	6 (6.6)	3 (3.3)	0 (0.0)
2. การนำความรู้ที่ได้จากการอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานมาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	8 (8.8)	25 (27.5)	15 (16.5)	9 (9.9)	6 (6.6)	6 (6.6)
	0 (0.0)	5 (5.5)	11 (12.1)	3 (3.3)	3 (3.3)	0 (0.0)
3. การติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	4 (4.4)	21 (23.1)	19 (20.9)	18 (19.8)	6 (6.6)	1 (1.1)
	1 (1.1)	3(12.5)	13(14.3)	4 (4.4)	1 (1.1)	0 (0.0)

ตารางที่ 20 (ต่อ)

กิจกรรม	ระดับการมีส่วนร่วม					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีส่วนร่วม
4. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	1 (1.1)	21 (23.1)	24 (26.4)	16 (17.6)	4 (4.4)	3 (3.3)
5. การกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพ	0 (0.0)	4 (4.4)	11 (12.1)	2 (2.2)	3 (3.3)	2 (2.2)
6. การกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	2 (2.2)	15 (16.5)	21 (23.1)	14 (15.4)	8 (8.8)	9 (9.9)
7. การกำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	0 (0.0)	5 (5.5)	10 (11.0)	2 (2.2)	2 (2.2)	3 (3.3)
8. การวางแผน กำหนดแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	3 (3.3)	12 (13.2)	23 (25.3)	14 (15.4)	7 (7.7)	10 (11.0)
9. การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	0 (0.0)	3 (3.3)	11 (12.1)	3 (3.3)	3 (3.3)	2 (2.2)
10. การกำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	5 (5.5)	16 (17.6)	22 (24.2)	13 (14.3)	7 (7.7)	6 (6.6)
11. การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	0 (0.0)	2 (2.2)	14 (15.4)	2 (2.2)	2 (2.2)	2 (2.2)
12. การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	6 (6.6)	19 (20.9)	27 (29.7)	11 (12.1)	5 (5.5)	1 (1.1)
13. การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	0 (0.0)	8 (8.8)	11 (12.1)	2 (2.2)	1 (1.1)	0 (0.0)
14. การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	9 (9.9)	20 (22.0)	29 (31.9)	9 (9.9)	1 (1.1)	1 (1.1)
15. การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	0 (0.0)	8 (8.8)	12 (13.2)	1 (1.1)	1 (1.1)	0 (0.0)
16. การจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน	14 (15.4)	18 (19.8)	23 (25.3)	8 (8.8)	2 (2.2)	4 (4.4)
17. การติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน	3 (3.3)	6 (6.6)	11 (12.1)	1 (1.1)	1 (1.1)	0 (0.0)
18. การติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน	4 (4.4)	15 (16.5)	30 (33.0)	10 (11.0)	5 (5.5)	5 (5.5)
19. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	0 (0.0)	5 (5.5)	13 (14.3)	2 (2.2)	2 (2.2)	0 (0.0)
20. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	4 (4.4)	19 (20.9)	21 (23.1)	13 (14.3)	7 (7.7)	5 (5.5)
21. การแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของหน่วยงาน	0 (0.0)	6 (6.6)	9 (9.9)	3 (3.3)	2 (2.2)	2 (2.2)
22. การแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของหน่วยงาน	4 (4.4)	23 (25.3)	18 (19.8)	13 (14.3)	3 (3.3)	8 (8.8)
23. การปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	0 (0.0)	4 (4.4)	12 (13.2)	4 (4.4)	2 (2.2)	0 (0.0)

ตารางที่ 20 (ต่อ)

กิจกรรม	ระดับการมีส่วนร่วม					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีส่วนร่วม
14. การทบทวนระบบและกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน	3 (3.3)	21 (23.1)	22 (24.2)	14 (15.4)	3 (3.3)	6 (6.6)
15. การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน	0 (0.0)	4 (4.4)	11 (12.1)	4 (4.4)	3 (3.3)	0 (0.0)
16. การตรวจสอบรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น	14 (15.4)	28 (30.8)	13 (14.3)	6 (6.6)	4 (4.4)	4 (4.4)
17. การประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน	0 (0.0)	12 (13.2)	3 (3.3)	6 (6.6)	1 (1.1)	0 (0.0)
18. การเข้าฟังการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	12 (13.2)	25 (27.5)	15 (16.5)	8 (8.8)	4 (4.4)	5 (5.5)
19. การกำหนดแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	1 (7.7)	10 (11.0)	4 (4.4)	6 (6.6)	1 (1.1)	0 (0.0)
20. การกำหนดแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	5 (5.5)	15 (16.5)	27 (39.7)	9 (9.9)	8 (8.8)	5 (5.5)
21. การเข้าฟังการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	1 (1.1)	5 (5.5)	13 (14.3)	2 (2.2)	1 (1.1)	0 (0.0)
22. การเข้าฟังการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	7 (7.7)	15 (16.5)	21 (23.1)	13 (14.3)	4 (4.4)	9 (9.9)
23. การกำหนดแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	1 (1.1)	5 (5.5)	12 (13.2)	1 (1.1)	2 (2.2)	1 (1.1)
24. การกำหนดแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	3 (3.3)	19 (20.9)	20 (22.0)	14 (15.4)	5 (5.5)	8 (8.8)
25. การดำเนินการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานตามแผนงานโครงการ หรือ กิจกรรมที่จัดขึ้นตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	0 (0.0)	6 (6.6)	11 (12.1)	3 (3.3)	1 (1.1)	1 (1.1)
26. การติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	3 (3.3)	20 (22.0)	22 (24.2)	11 (12.1)	5 (5.5)	8 (8.8)
27. การติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	0 (0.0)	5 (5.5)	13 (14.3)	2 (2.2)	1 (1.1)	1 (1.1)
28. การติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	1 (1.1)	14 (15.4)	26 (28.6)	16 (17.6)	4 (4.4)	8 (8.8)
29. การดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	0 (0.0)	5 (5.5)	11 (12.1)	2 (2.2)	2 (2.2)	2 (2.2)
30. การสร้างนวัตกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	2 (2.2)	9 (9.9)	13 (14.3)	15 (16.5)	20 (22.0)	10 (11.0)
31. การสร้างนวัตกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	0 (0.0)	3 (3.3)	4 (4.4)	5 (22.7)	7 (31.8)	3 (3.3)

หมายเหตุ: ตัวเลขผลการวิเคราะห์มีความหมาย ดังนี้

ตัวเลขบรรทัดบน หมายถึง ความถี่และร้อยละของบุคลากรสายวิชาการ

ตัวเลขบรรทัดที่สอง หมายถึง ความถี่และร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการ

จากตารางที่ 20 สรุปได้ว่ากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในที่บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีส่วนร่วมในระดับมาก มี 2 กิจกรรมได้แก่ การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน และการตรวจสอบรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ส่วนกิจกรรมที่บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่ของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีส่วนร่วมในระดับปานกลาง มี 16 กิจกรรม ได้แก่ การเข้าร่วมการอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานประกันคุณภาพการศึกษา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน การกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพ การวางแผนกำหนดแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน การกำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพของหน่วยงาน การจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน การติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน การทบทวนระบบ และกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน การประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน การเข้าฟังการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา การกำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานตามแผนงานโครงการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา และการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา กิจกรรมที่บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุดมีเพียงกิจกรรมเดียวได้แก่ การสร้างนวัตกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ส่วนกิจกรรมที่บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเห็นเกี่ยวกับการระดับการมีส่วนร่วมไม่สอดคล้องกันมี 3 กิจกรรม ได้แก่ การนำความรู้ที่ได้จากการอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานมาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน การติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน การแก้ไขปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งบุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่เห็นว่ามีส่วนร่วมระดับมาก แต่สายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่เห็นว่ามีส่วนร่วมระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 นโยบายและการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 9 คน ได้แก่ คณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หัวหน้าภาควิชาสังคมศาสตร์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ หัวหน้าสำนักงานคณบดี และหัวหน้างานบริการการศึกษา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. นโยบายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้บุคลากรนำ การประกันคุณภาพมาใช้ในงานประจำ แต่ยังไม่มีการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีให้สำหรับหน่วยงาน คณะได้ประกาศนโยบายให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในคณะมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพ รวมถึงคณะได้จัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการประกันคุณภาพ ทุกปีการศึกษา โดยอบรมให้แก่บุคลากรในคณะ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงได้ส่งเสริมให้สาขาวิชามีการทำระบบประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาตาม พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ ทุกปีการศึกษา เพื่อร่วมวางแผน ดำเนินการพัฒนา และประเมินคุณภาพ ซึ่งในการแต่งตั้งคณะกรรมการ จะพิจารณาตามแผนภูมิโครงสร้างการบริหาร และมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน ในภารกิจของตนเอง เพื่อให้ระบบการประกันคุณภาพภายในหล่อหลอมเข้ากับการทำงานตามภารกิจของ บุคลากร ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และมีความเชื่อมโยงกันในการพัฒนาคุณภาพด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านผู้เรียน อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาครบทุกด้าน ดังคำกล่าวที่ว่า

...ถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนตามนโยบายของมหาวิทยาลัยในด้านการสนับสนุนให้ มหาวิทยาลัยมีคุณภาพ มหาวิทยาลัยแจ้งนโยบายประกันคุณภาพให้แก่คณะ ดังนั้นคณะก็ต้องแจ้ง นโยบายให้แก่บุคลากรทุกคนรับทราบ นำนโยบายมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ พร้อมให้ทุกคนได้ลงมือ ปฏิบัติจริง ต้องรับผิดชอบในการประกันคุณภาพของสาขาวิชาตนเอง ดังนั้นบุคลากรทุกคนต้อง เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ อยากให้บุคลากรทำงานของตนเองให้เป็น ธรรมชาติ อย่างต่อเนื่อง ไม่ทำเฉพาะเวลาใดเวลาหนึ่ง อยากให้มีแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน อยากให้ ไล่จากฐานสู่บน ไม่ใช่บนสู่ล่าง...

...คณะได้จัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรทุกคนให้เข้าใจ และสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรระลึกว่าเราต้องเป็นส่วนหนึ่งในการประกันคุณภาพการศึกษา กระบวนการขับเคลื่อนการศึกษาไม่ใช่ผู้บริหารอย่างเดียวแต่เป็นหน้าที่ของทุกคนทั้ง อาจารย์ นักศึกษา หรือเจ้าหน้าที่ ไม่ใช่หน้าที่ของคนใดคนหนึ่งเท่านั้น ทุกคนมีหน้าที่ขับเคลื่อนกระบวนการประกันคุณภาพให้ประสบความสำเร็จการทำงานทุกคนต้องมีบทบาทหน้าที่...

...คณะมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ระดับสาขาวิชา ระดับคณะ เพื่อกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ตามภาระหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานตนเอง เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดและผนวกประกันคุณภาพเข้ากับงานประจำของตนเอง...

2. การดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีการดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ/สาขาวิชา ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพ จัดทำแผนงานการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ประชุมมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ จัดโครงการอบรมเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ในทุกปีการศึกษา อย่างต่อเนื่อง จัดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา ทั้ง 14 สาขาวิชา รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรของหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย มาประเมินเพื่อตรวจสอบพัฒนาคุณภาพการศึกษา หาจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละสาขาวิชา ดังนั้นอาจารย์ในแต่ละสาขาวิชาแต่ละคนจะได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบในตัวบ่งชี้ และรวบรวมเอกสารในแต่ละตัวบ่งชี้หรือองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงรับผิดชอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับสาขาวิชา พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของรายงาน นอกจากนี้บุคลากรยังให้ความร่วมมือในการตอบคำถามจากคณะกรรมการประเมิน และเข้าร่วมรับฟังการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา ส่วนระดับภาควิชายังไม่ได้ดำเนินการจัดทำรายงานประเมินตนเอง ส่วนในระดับคณะนั้นหลังจากที่มีกรมมอบหมายตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของแต่ละฝ่ายเรียบร้อยแล้ว มีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ รวมถึงติดตามความก้าวหน้าของแต่ละตัวบ่งชี้ โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานในรอบ 6 และ 12 เดือน ดังนั้นบุคลากรของคณะ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนทุกคน

ผลการศึกษาดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ สรุปได้ว่า คณะให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรโดยการมอบใบประกาศและรางวัลให้แก่บุคลากรดีเด่นของคณะ จัดเลี้ยงสังสรรค์ วันเกิดให้แก่บุคลากรภายในสำนักงานคณะบดี หรือพาไปสังสรรค์ นอกสถานที่ เนื่องในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น กิจกรรมงานวันปีใหม่ กิจกรรมสัมมนา การศึกษาดูงาน นอกสถานที่ ซึ่งเป็นการเสริมแรงทางบวกในการปฏิบัติงาน และเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร มีการให้คำปรึกษาเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ คณะมีทรัพยากรอำนวยความสะดวก ให้แก่ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ เช่น มีโต๊ะทำงาน และมีคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากรทุกคน มีวัสดุ-ครุภัณฑ์ อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ไว้บริการ รวมถึงพยายามกระตุ้นให้บุคลากรเข้าใจว่าการประกันคุณภาพไม่ใช่เทศกาลเฉพาะกิจ ไม่ใช่เรื่องเครียด แต่ต้องทำงานให้ทันตามกำหนดเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพราะการประกันคุณภาพคือหน้าที่ ที่ทุกคนต้องปฏิบัติ และต้องปฏิบัติตามภาระงานที่เกี่ยวข้องโดยทำงานตามวงจรคุณภาพ เก็บเอกสารให้เป็นระบบ สะดวกต่อการค้นหา ดังคำกล่าวที่ว่า

...คณะมีการกล่าวชื่นชมบุคลากรที่ได้รับการโหวตจากเพื่อนร่วมงาน หรือมีผลงานประสบความสำเร็จ และมีการมอบรางวัลให้เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรดีเด่นของคณะทั้งสายอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยในรอบ 1 ปีจะพานักวิชาการไปสัมมนาอบรมนอกสถานที่เสมอ...

...ในการทำงานนั้นทุกคนต้องถือว่างานตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพ นอกจากนั้นเป็นการประกันคุณภาพงานตัวเองด้วยว่าดีหรือไม่ดี ถ้าทุกคนทำงานของตนเองให้ดีที่สุจริตก็ไม่มีเหตุผลที่จะต้องเครียดอะไร...

“...เปิดใจคุยกับเจ้าหน้าที่เพราะระดับปฏิบัติจะมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริง”

...เมื่อผู้รับมอบงานได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ทำความเข้าใจกันแล้ว สิ่งที่สำคัญคือต้องมีการกระตุ้นให้กำลังใจ และสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือ ความสะดวก และการชี้แนะหรือให้คำปรึกษา เป็นระยะเพื่อสร้างขวัญกำลังใจและความสัมพันธ์อันดี...

2.2 การดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ สรุปลงได้ว่า คณะมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ให้เป็นปัจจุบัน ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุม พันธกิจหลักของคณะตามนโยบายของสภามหาวิทยาลัย โดยทุกสาขาวิชาให้ความร่วมมือในการทบทวน จัดทำ แผนงานประจำปี มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน และเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จ ของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามยุทธศาสตร์หลักของคณะ และมีการจัดทำแผนการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงมีการติดตามผลการปฏิบัติการและ รายงานให้ผู้บริหารรับทราบอย่างต่อเนื่อง มีการจัดประชุมมอบหมายงานต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากร ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านระบบรับส่งเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ และเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาคุณภาพของคณะ เพราะบุคลากร ทุกคนต้องมีส่วนกำหนด รับรู้ และยอมรับแผนที่ร่วมกันกำหนดขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า

“คณะมีการกำหนดตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งลือ ข้อมูลจากมหาวิทยาลัย”

“สาขามีส่วนร่วมในการทบทวนแผนการปฏิบัติการของคณะ”

“ฝ่ายประกันคุณภาพจะรายงานผล กพร. รอบ 6 และ 12 เดือน โดยแจ้งเวียนผ่านระบบ e-office และแจ้งทางวาจาในการประชุม มอบหมายงาน”

“การเรียกประชุมเพื่อมอบหมายงานต่าง ๆ จะเรียกประชุมผ่านระบบ e-office ซึ่งบุคลากร ทุกคนจะรับทราบข้อมูลพร้อมกัน ให้ความสำคัญกับบุคลากรเท่าเทียมกัน”

...คณะมีการจัดประชุมคณะกรรมการ 2 ชุด คือคณะกรรมการประจำคณะและ คณะกรรมการ วิชาการประจำคณะ โดยการจัดประชุมนั้นจัดเมื่อมีวาระเร่งด่วน หรือตามที่ผู้บริหารกำหนด เพื่อให้ คณะกรรมการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงานต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคณะ รวมถึงข้อมูล ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการศึกษาที่เกิดขึ้นภายในคณะหรือมหาวิทยาลัย รอบการจัดประชุมคณะกรรมการประจำคณะประมาณ 2 เดือนต่อครั้ง ส่วนคณะกรรมการวิชาการ คณะอาจประชุมถี่กว่านั้น...

นอกจากนั้นในการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษานั้น คณะมีการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานในทุกปีการศึกษาโดยกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน และมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด ในบางตัวบ่งชี้คณะได้กำหนดเป้าหมายสูงเพื่อความท้าทายในการดำเนินงานไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังคำกล่าวที่ว่า

...การกำหนดเป้าหมายนั้น ฝ่ายประกันคุณภาพจะทำร่างเป้าหมายเพื่อนำเสนอเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ และเราจะกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา และในบางตัวบ่งชี้กำหนดสูงเพื่อเพิ่มความท้าทายเข้าไว้ เช่น ตัวบ่งชี้การตีพิมพ์เผยแพร่งานวิจัยหรือการนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติ และในระดับนานาชาติ ซึ่งมหาวิทยาลัยก็กำหนดตัวชี้สูงเหมือนกัน...

2.3 การดำเนินการให้บุคลากรปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ สรุปได้ว่า คณะได้ดำเนินการให้บุคลากรทุกคนรับทราบนโยบาย และแผนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย โดยมีการจัดประชุมอาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เช่น ประชุมอาจารย์ก่อนเปิด-ปิดภาคเรียน ส่วนเจ้าหน้าที่มีการจัดประชุมเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานในแต่ละฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบรับส่งเอกสารอัตโนมัติ โดยบุคลากรต้องปฏิบัติงานโดยยึดแผนงานประกันคุณภาพของคณะเป็นหลัก และปรับงานในแต่ละฝ่ายให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพของคณะ และมหาวิทยาลัย รวมถึง มีการกำหนดบุคคลที่รับผิดชอบที่ชัดเจน แต่ยังไม่มีความชัดเจนในปฏิบัติงาน และชัดเจนในการทำงานแต่ละฝ่ายเนื่องจากยังคงปฏิบัติงานตามวิธีการและรูปแบบที่เคยปฏิบัติมาแล้ว ไม่ได้มุ่งพัฒนาหรือหาวิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีใหม่ ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า

“...มีแผนแต่ถ้าไม่มีการปฏิบัติจริงก็ไม่มีความหมายอะไร ถึงแม้ว่าในแผนงานจะประกอบไปด้วยกิจกรรม งบประมาณ เวลา ระดับความสำเร็จ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน”

...ทุกฝ่ายงานมีการดำเนินการตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา แต่ทุกคนทำงานตามคนเก่า ไม่มีการค้นหาวิธีหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีสำหรับในแต่ละฝ่ายงาน เป็นการทำงานตามคนเก่าที่เคยสอนกันไว้เท่านั้น ผิดอย่างไรก็ผิดอยู่อย่างนั้น การทำอย่างนี้ไม่ก่อให้เกิดการพัฒนาที่แท้จริง...

...คณะมีการจัดประชุมอาจารย์ก่อนเปิด-เปิดภาคเรียนเสมอ และเพิ่งเริ่มมีการปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่ เพื่อให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์ แต่ก็ยังไม่มีระบบอาจารย์ที่เลี้ยง เพราะสาขาเราไม่ได้เน้นวิชาชีพเฉพาะ เหมือนพวกแพทย์ หรือเภสัช...

“ทุกคนต้องยึดแผนงานประกันคุณภาพของคณะเป็นหลัก และมาปรับงานตัวเองในแต่ละฝ่ายให้เข้ากับแผนงานประกันคุณภาพคณะ และมหาวิทยาลัย”

2.4 การดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ สรุปได้ว่า คณะมีการติดตามงานเป็นระยะ ๆ มีการกำหนดเวลาในการส่งงานที่ชัดเจน และมีการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ที่มีการควบคุมเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ไปสู่ทิศทางที่ต้องการ ติดตามเพื่อให้รู้สถานะภาพของตัวเองว่ามีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย และแนวทางการพัฒนาอย่างไร และมีการประเมินตนเองเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบที่แต่ละฝ่ายรับผิดชอบ รวมถึงมีการติดตามผลการประเมินตนเองในทุก 6 และ 12 เดือน หลังจากนั้นฝ่ายประกันคุณภาพจะนำเสนอผลการดำเนินงานในแต่ละฝ่ายแต่ละตัวบ่งชี้ เสนอเข้าวาระการประชุมของคณะกรรมการประกันคุณภาพต่อไป ดังคำกล่าวที่ว่า

...เรามีการติดตามผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ ทุกองค์ประกอบในทุก 6 เดือน คือ ถ้าตามเกณฑ์แล้วจะได้กี่คะแนน แต่ละเกณฑ์ประกอบด้วยเอกสารอะไรบ้าง มีการให้ชี้แจงว่ามีเอกสารอะไรบ้างอยู่ในมือ แล้วที่ยังไม่มีมีอะไรบ้าง...

...มีกำหนดเวลาส่งรายงานผลติดตามความก้าวหน้าที่ชัดเจน แต่บางครั้งมีฝ่ายที่ส่งงานไม่ตรงเวลาทำให้เสนอเข้าวาระการประชุมล่าช้า หรือบางครั้งอาจไม่มีการเสนอเลย เพราะรองงานแค่เพียงบางฝ่ายเท่านั้น แต่ถึงแม้ว่าจะไม่ได้นำเรื่องเข้าที่ประชุม แต่ก็มีรายงานให้ผู้บริหารรับทราบนะ...

2.5 การดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ สรุปได้ว่า คณะกำหนดให้สาขาวิชาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตามตัวบ่งชี้ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา โดยจัดทำในรูปแบบของรายงานประเมินตนเอง

ตามที่คณะกำหนดขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับรูปแบบของมหาวิทยาลัยตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พร้อมทั้งรับการตรวจประเมินจากกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ในส่วนคณะได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองทุกปีการศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษามีคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาเข้ามาประเมินผล จากนั้นเสนอผลการประเมินให้แก่มหาวิทยาลัยรับทราบต่อไป ซึ่งการประเมินผลการดำเนินงานนั้น ในแต่ละฝ่ายต้องรายงานผลการประเมินตนเอง โดยมีการกำหนดผู้กำกับดูแล และผู้จัดเก็บรวบรวมเอกสารในทุกองค์ประกอบ ดังคำกล่าวที่ว่า

...เราได้รับความร่วมมือจากสาขาวิชาเป็นอย่างดีมาก ที่ให้สาขาวิชาจัดทำ SAR ของแต่ละสาขา ทุกรอบปีการศึกษา และสาขาที่ส่งงานตรงเวลาตลอดมา ในการทำ SAR เป็นการดีที่สาขาวิชาได้ประกันคุณภาพในสาขาวิชาของตนเองว่ามีคุณภาพ และมีจุดแข็ง จุดอ่อนอะไรบ้าง ทำให้รู้ว่าตัวเองควรพัฒนาอะไรและพัฒนาอย่างไร สาขามีความสุข คณะก็ทำงานมีความสุขด้วย...

“การประเมินผลการดำเนินงานของตนเองตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบเป็นหน้าที่ของทุกคนในแต่ละฝ่ายที่ต้องรายงานผลการประเมินตนเองทุกรอบตามที่ฝ่ายประกันคุณภาพกำหนด”

นอกจากนั้นคณะยังมีโครงการจำนวนมากตามแผนปฏิบัติราชการ และมีการประเมินความก้าวหน้าของโครงการในแผนโดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริง กับผลที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งจะทำให้ทราบว่าโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ประสบผลสำเร็จหรือไม่ มีปัญหาหรืออุปสรรคอย่างไร เพื่อจะได้มีการปรับปรุงโครงการใหม่ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น การขยายเวลาโครงการ การเพิ่มงบประมาณแต่การประเมินโครงการยังไม่สามารถดำเนินการได้ครบทุกโครงการ ดังคำกล่าวที่ว่า

...คณะมีการจัดโครงการมากมายตามแผน แต่ยังขาดการประเมินอย่างครบถ้วนทุกโครงการ ซึ่งการประเมินโครงการจะทำให้เรารู้ว่าควรจัดโครงการนั้นต่อไปหรือไม่ในปีถัดไป เพราะอะไร และตอนนี้ต้องมีโครงการบริการวิชาการเยอะ ๆ ผสมกันไปทั้งแบบให้เปล่า และเสียค่าใช้จ่าย...

นอกจากนั้นคณะยังจัดให้มีระบบประเมินการสอนออนไลน์ของอาจารย์ทุกคนทุกรายวิชา โดยให้นักศึกษาประเมินผลการสอนของอาจารย์ในทุกภาคเรียน เพื่อก่อให้เกิดพัฒนาการเรียนการสอนของอาจารย์ และในปีการศึกษา 2552 เริ่มต้นให้มีการประเมินผู้บริหารของคณะโดยให้บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการทุกคนประเมินผู้บริหารภายในคณะ เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับจากระดับปฏิบัติการสู่ระดับบริหาร เพื่อปรับปรุงพัฒนาการทำงานของคณะต่อไป ดังคำกล่าวที่ว่า

...คณะมีระบบประเมินการสอนออนไลน์ให้นักศึกษาเข้ามาประเมินอาจารย์ออนไลน์ ซึ่งเป็นปีแรกที่มีการประเมินครบทุกรายวิชา และทุกภาคเรียน เมื่อก่อนใช้ประเมินทางกระดาษ แต่ตอนนี้ประเมินออนไลน์ทำให้สะดวก นักศึกษาประเมินอาจารย์ได้เต็มที่ ไม่ถูกกีดกันมาก...

...ปีการศึกษา 2552 เป็นปีแรกที่เริ่มต้นให้มีการประเมินผู้บริหารภายในคณะ เพื่อสำรวจสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรทุกคนต่อที่ผู้บริหาร ว่าบริหารงานอย่างไร ใช้หลักธรรมาภิบาลบริหารงานหรือเปล่า...

2.6 การดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ สรุปได้ว่า คณะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ/สาขาวิชา ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพ จัดทำแผนงานการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ประชุมมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ จัดโครงการอบรมเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ในทุกปีการศึกษา อย่างต่อเนื่อง โดยวิทยากรกลางจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คณะมีการกำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องให้สาขาวิชา และกำหนดให้จัดทำรายงานประเมินตนเอง ในรอบ 12 เดือน ครบทั้ง 14 สาขาวิชา และนอกจากนั้นคณะยังกำหนดแบบฟอร์มในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และกำหนดวันเวลาในการตรวจประเมินให้แก่สาขาวิชา รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา ซึ่งเป็นบุคลากรของหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย มาประเมินเพื่อตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หาจุดแข็ง และจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละสาขาวิชา ดังนั้นอาจารย์ในแต่ละสาขาวิชาแต่ละคนจะได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบในตัวบ่งชี้ และรวบรวมเอกสารในแต่ละตัวบ่งชี้หรือองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงรับผิดชอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับสาขาวิชา พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของรายงาน นอกจากนั้นบุคลากรยังให้ความร่วมมือในการตอบคำถามจากคณะกรรมการประเมิน และเข้าร่วมรับฟังการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา ส่วนระดับภาควิชา ยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำรายงานประเมินตนเอง หลังจากที่มีการมอบหมายตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของแต่ละฝ่ายเรียบร้อยแล้ว มีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ รวมถึงติดตามความก้าวหน้าของแต่ละตัวบ่งชี้โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานในรอบ 6 และ 12 เดือน พร้อมทั้งกำหนดวันเวลาในการตรวจประเมิน และแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับคณะ นอกจากนั้นคณะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเตรียมความพร้อมรองรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาดังนั้นบุคลากรของคณะ จึงมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนทุกคน ดังคำกล่าวที่ว่า

“คณะมีนโยบายให้สาขาทำ SAR ของตัวเอง อาจารย์ก็จะกระตือรือร้นแบ่งงานกันทำ”

...ทุกปีคณะจัดอบรมประกันคุณภาพให้กับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกคนอยู่แล้วเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในการทำงานประกันคุณภาพ ก็ได้รับความร่วมมือกับอาจารย์บางคนติตสอนก็ไม่ได้มาอบรม แต่ส่วนใหญ่ไม่ติตสอนก็มาฟังเพื่อนำความรู้ไปปรับใช้กับสาขาของตน...

...สาขาก็ต้องถูกตรวจเหมือนกับที่คณะถูกตรวจนั้นแหละ แต่ว่าการตรวจทั้ง 14 สาขามันแลดูยุ่งยาก ๆ สาขาต้องตรวจถึง 2 วันถึงจะจบ ไม่เหมือนคณะวันเดียวจบเลย คราวนี้พอถึงกำหนดวันที่ต้องตรวจสาขา อาจารย์ในแต่ละสาขาก็จะขนเอกสารที่เกี่ยวข้องมาให้กรรมการฯ และก็มีอาจารย์ประจำสาขามาตอบคำถามกัน ถ้าสาขาใหญ่หน่อยก็มีอาจารย์อย่างน้อย 2-4 คนลงมาให้การสัมภาษณ์นะ บางสาขาคณน้อยก็มากันครบเลยก็มี แล้วหัวหน้าสาขาก็มาร่วมตอบคำถามด้วย เป็นภาพการทำงานที่ดีมากๆ วันหนึ่ง...

...ก่อนวันตรวจประเมินจริง ระดับคณะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมิน เจ้าหน้าที่ทุกคนมีหน้าที่หมด ไม่ว่าจะเป็นการตอบคำถามกรรมการทำ power point ต้อนรับกรรมการ จัดอาหารเบรก-กลางวัน ถ่ายรูป เสิร์ฟน้ำ...

“เราจะติดตามผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน และ 12 เดือนอยู่แล้ว โดยให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงาน ตามกำหนดเวลา...”

3. ปัญหาของการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ สรุปได้ว่า ผู้บริหารจำนวน 3 คนจาก 9 คน เห็นว่าคณะไม่ค่อยมีปัญหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรทุกคนให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี ดังคำกล่าวที่ว่า

“คณะไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องการมีส่วนร่วมหรอก เพราะทุกฝ่ายให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี...”

“ทุกคนให้ความร่วมมือดีมาก แต่ไม่อยากให้รู้สึกว่าเป็นเทศกาลประกันคุณภาพ”

“ถึงแม้ว่าจะมีการส่งงานไม่ตรงตามกำหนดบ้าง ก็ไม่ได้หมายความว่าเค้าไม่ให้ความร่วมมือนะทุกคนก็ทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อาจช้า แต่ก็ทำอยู่”

แต่มีผู้บริหารอีก 6 คนจาก 9 คน เห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากรที่สำคัญประกอบด้วยบุคลากรยังไม่เข้าใจในตัวชี้วัด และเกณฑ์ที่รับผิดชอบอยู่บ้าง เนื่องจากบุคลากรมีภาระงานประจำค่อนข้างมาก ทำให้มีเวลาศึกษาทำความเข้าใจตัวชี้วัดและเกณฑ์ไม่เพียงพอ นอกจากนี้การจัดเก็บข้อมูลเอกสารหลักฐานของหน่วยงานบางฝ่ายไม่เป็นปัจจุบัน และไม่เป็นระบบระเบียบ ทำให้หาเอกสารยาก รวมถึงขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดการประกันคุณภาพ เนื่องจากบุคลากรยังยึดติดกับระบบเดิม ๆ ค่านิยมเดิม ๆ ซึ่งเข้าใจว่างานประกันคุณภาพ เป็นงานเอกสาร นำเบื้อ ยุ่งยาก วุ่นวายจึงเป็นสาเหตุทำให้มีการเปลี่ยนตัวบุคลากรบ่อย ซึ่งส่งผลให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง ดังคำกล่าวที่ว่า

“บางฝ่าย เจ้าหน้าที่เก็บเอกสารไม่เป็นระบบ เวลาเรียกหาเอกสารอะไรก็ยาก หาอะไรไม่ค่อยเจอ”

...คณะมีนโยบายแต่ขาดแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการผนวกรวมประกันคุณภาพกับงานประจำที่ชัดเจน ทำให้รับรู้แค่นโยบายเท่านั้น ไม่ได้นำไปสู่การปฏิบัติจริง ๆ ต่างคนต่างทำงาน ขาดการประสานงานที่ดีในแต่ละฝ่าย เป็นส่วนหนึ่งของการไม่บรรลุเป้าหมาย...

“ด้วยลักษณะงานบางคนไม่ support กับงานประกันคุณภาพ ก็ทำให้เค้าไม่กระตือรือร้น และไม่เห็นความสำคัญที่จะทำ...”

“ภาระงานประจำของบุคลากรก็เยอะ ทำให้ไม่มีเวลาศึกษาเกณฑ์ที่สำคัญต่าง ๆ ของงานประกัน”

นอกจากนั้นผู้บริหารยังเห็นว่าฝ่ายประกันคุณภาพยังมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลาย ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบไม่เพียงพอ เช่น เว็บไซต์คณะ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จุลสาร แก้วเจ้าจอม ทำให้บุคลากรไม่ได้รับข้อมูลหรือสารสนเทศที่จำเป็น และมีประโยชน์ จึงทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าขาดระบบการประกันคุณภาพที่ชัดเจน และไม่เข้าใจวิธีดำเนินงานอย่างแท้จริง จึงไม่ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า

...ฝ่ายประกันฯ ขาดการให้ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องที่ชัดเจน บางทีส่งแค่ e-office อาจารย์บางคนอาจไม่เคยเปิดเลย เราต้องเข้มแข็งในเรื่องประชาสัมพันธ์ และประสานงานให้มากกว่านี้ จะได้ดึงกลุ่มเป้าหมายให้ครบทุกทาง...

นอกจากนี้ปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากรคือการจัดอบรมประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ

ซึ่งคณะมีการดำเนินการจัดอบรมในทุกปีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรในคณะ แต่คณะกำหนดหัวข้อโครงการอบรมเอง โดยไม่ได้มีการสำรวจความต้องการก่อนว่าบุคลากรต้องการให้คณะอบรมให้ความรู้เรื่องอะไร ทำให้การอบรมไม่ตรงกับความต้องการของบุคลากร และมีการจัดอบรมในช่วงที่อาจารย์ส่วนมาก ติดภาระงานสอน ทำให้มีคนเข้าร่วมอบรมน้อย ดังคำกล่าวที่ว่า

...คณะมีการจัดอบรมประกันคุณภาพให้ทุกคนเข้าร่วมทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน แต่เวลาที่มีการจัดอบรมที่ก็เป็นการศึกษาให้ความรู้ในภาพรวม ๆ ไม่ได้ให้ความรู้ที่เจาะลึกแต่ละข้อนั้นพิจารณาอย่างไร หรือควรมีเอกสารอะไรบ้าง ไม่ตรงกับความต้องการจริง ๆ...

“ก็มีคนเข้าร่วมนะ จัดอบรมในเวลาที่มีสอน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมได้เต็มที่ แต่ก็จะแว๊บไปแว๊บมา บางคนอ้างว่าติดภาระงานสอนบ้างล่ะ ทำให้มีผู้เข้าร่วมประชุมหน่อย”

นอกจากนั้นปัญหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคือ มหาวิทยาลัยขาดฐานข้อมูลกลาง เพื่อให้คณะสามารถดึงข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันที เพื่อช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และลดภาระงานในการจัดเก็บเอกสาร ส่วนคณะขาดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สามารถตอบสนองความต้องการของสาธารณชน และพัฒนาศักยภาพทางการบริหารงานภายในคณะ ดังคำกล่าวที่ว่า

...ทุก ๆ งานเราประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์คณะ แต่สำหรับงานประกัน เป็นหัวใจสำคัญในการตรวจสอบ ติดตาม ควบคุมทุกงาน ควรต้องมีฐานข้อมูลขึ้นมาเฉพาะ เพราะตอนนี้เราเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม ควรเอาเอกสารขึ้นระบบเครือข่ายไปเลย ใครจะเพิ่มข้อมูลดึงข้อมูล ไม่ว่าจะอยู่ตรงไหน ส่วนไหน ก็สะดวกในการทำงานหมด ไม่ต้องรอมารับเอกสารเข้าแฟ้มแบบเดิม ๆ เราต้องใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตกับงานอื่น ๆ ด้วยเหมือนกัน...

...มหาวิทยาลัยยังไม่มีฐานข้อมูลกลางสำหรับงานประกันคุณภาพเลย ก็เลยยิ่งเหนียวเป็นสองเท่า เว็บไซต์ก็เข้าได้บ้าง ไม่ได้บ้าง หาไฟล์เอกสารก็ไม่เจอ ต้องสมัครสมาชิกกันวุ่นวาย คณะก็ไม่ต้องพูดถึง...

นอกจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นแล้วปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยมีหลายระบบ ทั้ง สมศ. สกอ. กพร. ISO และ PMQA โดยแต่ละระบบขาดการทำงานที่เชื่อมโยงกันเพื่อลดความซ้ำซ้อน และความยุ่งยากในการเก็บและรายงานผลการดำเนินงาน นอกจากนี้

ระบบการติดตามของมหาวิทยาลัยบางอย่างเร่งรัด รีบร้อน และกระชั้นชิดเกินไป ทำให้บุคลากรรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน เพราะมีแต่งานเร่ง ๆ และบางสาขาวิชาขาดแคลนเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพประจำสาขา เนื่องจากมีบุคลากรไม่เพียงพอ ดังคำกล่าวที่ว่า

“พอมหาวิทยาลัยเร่งมาทีก็ต้องหน้าตาตื่นหาเอกสาร ทำงานเหมือนไฟลามทุ่ง แล้วก็ต้องวิเคราะห์เอกสารใหม่ตลอด...”

“ปัญหาเดิม ๆ เกิดขึ้นตลอด ไม่ได้รับการแก้ไขสักที...”

“เกณฑ์เป็นปัญหามาก ๆ ตามความเข้าใจเรามองว่าได้ แต่กรรมการไม่ให้คะแนน เหนื่อยนะ”

“เร่งตลอด ทุ่มก็จะเอา ทุ่มก็จะเอา คนทำหัวหมุนวุ่นวายไปหมด”

“...สาขาวิชาที่ไม่มีเจ้าหน้าที่สาขา อาจารย์ก็ต้องทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ ควบคู่กับงานสอนด้วย”

2. แนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ และสอบถามบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในเพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ในการกำหนดเป้าหมายนั้นต้องสอดคล้องกับธรรมชาติ เหมาะสมกับบริบทของคณะ การกำหนดเป้าหมายควรคำนึงถึงศักยภาพของคณะ และอยู่บนพื้นฐานของผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ในกรณีที่มีการกำหนดเป้าหมายสูงเพื่อเพิ่มความท้าทายในการดำเนินงานควรมีมาตรการรองรับในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย การกำหนดเป้าหมายที่ตื้นต้องให้ผู้รับผิดชอบแต่ละงานมีส่วนร่วม เพราะผู้รับผิดชอบจะทราบศักยภาพ และสภาพที่แท้จริงและเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ควรมีการกระตุ้นให้บุคลากรทุกฝ่าย มีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรทราบ

เป้าหมายของการดำเนินงานร่วมกัน โดยคณะกรรมการสนับสนุนทรัพยากร หรือสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งปัจจัยเกื้อหนุนต่าง ๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ด้วย และต้องมีการตรวจสอบ กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้ทราบจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และแนวทางการพัฒนา เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ดังคำกล่าวที่ว่า

“เราควรตั้งเป้าหมายให้เหมาะสมกับบริบทสอดคล้องกับผลการดำเนินงานในปีก่อน ๆ และดูศักยภาพของตนเองด้วยว่าทำได้หรือเปล่า...”

...ตั้งเป้าให้สูงขึ้นได้เพื่อเพิ่มความท้าทายแต่ก็ต้องมีมาตรการขับเคลื่อนที่เข้มแข็งให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้า แต่ถ้าไม่มีมาตรการมารองรับเลย ต่อให้ไต่ยังไงก็ไม่มีทางถึงเป้าหมายหรอก...

“ควรให้แต่ละฝ่ายมาประชุมร่วมกัน และร่างเป้าหมายขึ้นมาในแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อเสนอเข้าที่ประชุมพิจารณา”

“ผู้บริหารไม่เคยถามว่าทำได้หรือเปล่า ตั้งตามมหาวิทยาลัยไว้ก่อน”

“ให้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับภาคี และคณะขึ้น ควรเป็นกรรมการชุดเดียวกัน เพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานให้คณะบรรลุเป้าหมาย”

“เราควรมีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้ทราบว่าแต่ละ kpi คณะนั้นอยู่ตรงไหน ควรพัฒนาอะไร และ kpi ไหนไม่ดีต้องอธิบายให้ได้ว่าเพราะอะไร”

“คณะกรรมการทำแบบสำรวจความเข้าใจตระหนักรู้ในการดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อให้รู้ก่อนว่าบุคลากรคิดอย่างไรกับการประกันคุณภาพ จากนั้นมานั่งคุยกันว่าจะเป็นอย่างไรต่อไป”

2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายในเพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ มีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า คณะควรมีการกำหนดเป้าหมายให้สูงขึ้นในแต่ละปีตามศักยภาพสูงสุดที่เป็นไปได้ และต้องให้ความสำคัญในการกำกับ ติดตามการดำเนินงาน มีมาตรการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงาน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ควรมีการศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และหาแนวทางในการแก้ปัญหา อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้
ควรสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร รวมทั้งให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และกำกับติดตาม
เพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร ดังคำกล่าวที่ว่า

...คณะน่าจะกำหนดเป้าหมายให้สูงขึ้นได้โดยดูตามกำลังความเป็นไปได้ เมื่อใดที่เรากำหนด
เป้าหมายสูง เมื่อนั้นเราต้องมีมาตรการที่เข้มแข็ง กำกับ ติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงาน
อย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้เกิดผลสำเร็จของงาน...

“...จัดประชุมบุคลากร เพื่อกำกับติดตาม ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน และร่วมกัน
หาแนวทางในการแก้ปัญหา...”

“ต้องทำให้เค้าคิดว่าเค้าคือฟันเฟืองเล็ก ๆ ที่คอยขับเคลื่อนคณะ”

“ควรกล่าวชมเชยบุคลากรเสมอเมื่อเค้าทำความดีหรือมีผลงานดีเด่น เพื่อให้เค้าภูมิใจในหน้าที่
การงานของตนเอง”

นอกจากนี้คณะควรกำหนดให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
ของคณะ มีการติดตามตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับภาคีศึกษาก่อนดำเนินการ
ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพระดับคณะ และควรดำเนินการให้เป็นระบบอย่างต่อเนื่องโดยนำ
ผลการดำเนินงานที่ผ่านมามาวิเคราะห์ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และหาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการทำงาน
ให้ดีขึ้น และควรส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังคำกล่าวที่ว่า

...ตอนนี้คณะมีผู้ตรวจประเมินอยู่ไม่ถึง 10 คน ต้องเร่งส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเป็นผู้ตรวจ
ประเมิน เพราะจะทำให้สามารถเข้าใจวิธีการทำงาน ระบบวิธีการคิด การวิเคราะห์เอกสารประกอบ
ตัวบ่งชี้ จากนั้นให้มา ร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ดำเนินการ ประสานงาน ตรวจสอบ ประเมินผล
เพื่อให้คณะได้แต้มที่ดีขึ้น...

...ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาคณะอยู่ในระดับดี แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หายใจรดต้นคอตลอด
พอมหาวิทยาลัยจัด ranking ก็จะต้องอันดับท้าย ๆ ตลอด เราเลือกได้อยู่แล้วว่าจะเลือกติดอันดับ
ต้นๆ หรือรั้งท้ายแบบนี้ไปตลอด ทั้งหมดที่พูดมาก็คือต้องวางแผนให้ดี...

“...น่าจะมีการตรวจประเมินระดับภาคด้วย แล้วค่อยตรวจระดับคณะ”

“...ควรจะต้องมีการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาให้ตรงจุด”

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า คณะต้องให้ความสำคัญในการติดตามเพื่อแก้ไขจุดที่ควรพัฒนาของคณะตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการมาพิจารณาความเป็นไปได้ในการดำเนินการแก้ไข พัฒนา และปรับปรุง มีการเรียงลำดับความสำคัญเร่งด่วนของจุดที่ควรพัฒนา เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาให้มีความเหมาะสม มีมาตรการกำกับ ติดตามการดำเนินงานให้สำเร็จ รวมทั้งมีการนำเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษามาจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรทราบ เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของกรรมการอย่างต่อเนื่อง และนำผลการดำเนินงานมาประเมินผลร่วมกันอีกครั้ง พร้อมทั้งติดตามปัญหาอุปสรรค และกำหนดแนวทางการแก้ไขจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ดังคำกล่าวที่ว่า

“คณะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินการตามข้อเสนอแนะให้มีการติดตามผลการดำเนินงานในรอบ 6 และ 12 เดือน”

“...แต่แต่ละฝ่าย ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ แล้วนำเสนอเข้าวาระการประชุมเพื่อพิจารณา”

“บางข้อเสนอแนะฯ ทำได้ หรือบางข้อทำไม่ได้ เข้าใจว่าบางที่ผู้ประเมินอาจไม่เข้าใจในรายละเอียดบางอย่างของคณะอย่างแท้จริง”

“พัฒนาการจะเกิดขึ้นได้ดีถ้ามีการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของเดิม แล้วนำมาปรับปรุงในรอบปีต่อไป”

“คณะต้องวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของข้อเสนอแนะก่อน ไม่ใช่ต้องทำทุกข้อ ข้อเสนอแนะบางอย่างก็ไม่ถูกต้อง และไม่จำเป็นต้องทำ”

“ควรพิจารณาดูก่อนว่าข้อเสนอแนะไหนต้องทำก่อนหลัง”

“ต้องชี้แจงให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง”

2.4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญของบุคลากรทุกตำแหน่ง สนับสนุนให้ทำงานตามวงจรคุณภาพ PDCA บูรณาการการดำเนินงานประกันคุณภาพเข้ากับการทำงานประจำ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากร ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนางานเกี่ยวกับภาระงานหลัก เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ เช่น ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการแก้ปัญหา รวมไปถึงการสร้างนวัตกรรม ในการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษานั้นควรสำรวจความต้องการจำเป็น สภาพและปัญหาที่เป็นอยู่ก่อน เพื่อจัดการให้ความรู้ได้สอดคล้องกับความต้องการ และสภาพปัญหาที่เป็นจริง นอกจากนั้นควรจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในคณะ และผู้บริหาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ก่อให้เกิดความผูกพัน ความไว้วางใจ เชื่อใจกันภายในองค์กร ทั้งนี้เป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรรัก และผูกพันกับองค์กร อยากพัฒนาองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร นอกจากนั้นคณะควรกำหนดให้บุคลากรเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของตนเอง หรือแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน โดยแยกตามสายการปฏิบัติงาน ให้ผู้บริหารพิจารณาวิเคราะห์ คัดเลือกข้อเสนอแนะที่ดีที่สุดเพื่อรับรางวัล หรือเกียรติบัตรยกย่องชมเชยแก่บุคลากรที่เสนอผลงานที่ดีเด่น และเป็นที่ยอมรับเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ เห็นคุณค่า และมีกำลังใจ ในการทำงานต่อไป นอกจากนั้นควรมีการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์คณะ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จุลสาร ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดังคำกล่าวที่ว่า

“ขั้นแรกก่อนที่จะจัดอบรมด้านประกันคุณภาพ เราต้องสำรวจก่อนว่าเค้ามีความรู้ มีทัศนคติอย่างไรกับประกันประคุณภาพจริง ๆ จะได้หาคำตอบมาเติมเต็มในส่วนที่เค้ายังขาดอยู่...”

“สร้างจิตสำนึกที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษา ให้แก่บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญพร้อมที่จะพัฒนางานและพัฒนาตนเองต่อไป”

...ผลงานการบริหารจัดการงานประจำให้เข้ากับงานประกันคุณภาพ เป็นการลดภาระการเก็บข้อมูล กระจายตัวบ่งชี้สู่ระดับบุคคล ซึ่งแต่ละคนก็ต้องทำงานในหน้าที่ของตนเองตามวงจร PDCA ให้ดีที่สุด หรือจะเอาระบบไคเซ็นมาจับในแต่ละงานก็ได้...

“จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หาแนวปฏิบัติที่ดี ในการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพของแต่ละกลุ่มงาน พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์คณะ ติตบอร์ดประชาสัมพันธ์”

“บอร์ดประชาสัมพันธ์ของงานประกันคุณภาพควรให้ทันสมัยตลอด ต้องทำทุกทางเพื่อให้คนรับรู้และเข้าถึงข้อมูลได้เร็วที่สุดด้วย”

...กำหนด kpi ไปเลยให้ทุกคนเขียนข้อเสนอแนะในการพัฒนางานของตนเอง พร้อมกับเกณฑ์การให้คะแนน รางวัลที่จะได้รับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เพราะถ้ามี kpi ก็จะเป็นการบังคับไปในตัวด้วย ช่วงแรกต้องทำใจว่าเค้าอาจเขียนส่งมาปั้ง ๆ ของแบบนี้ต้องใช้เวลา...

ข้อวิจารณ์

ผู้วิจัยมีข้อวิจารณ์ตามข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยในประเด็นต่อไปนี้

1. การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน ซึ่งพบว่าในภาพรวมคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี โดยมีองค์ประกอบที่มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดี จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการ และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เมื่อพิจารณาการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ ผู้วิจัยมีข้อวิจารณ์ ดังนี้

การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ น่าจะเป็นผลสืบเนื่องจากมหาวิทยาลัย มีการกำหนดปรัชญา ปณิธาน และกลยุทธ์อย่างชัดเจน และมีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ก่อนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และถ่ายทอด

แผนยุทธศาสตร์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้คณะและหน่วยงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย จากนั้นคณะมีการกำหนดวิธีดำเนินการ และการกำกับติดตามการดำเนินงานในแต่ละแผนอย่างชัดเจนทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย นอกจากนี้มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน และเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามยุทธศาสตร์หลักของคณะ และมีการจัดทำแผนการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงมีการติดตามผลการปฏิบัติราชการ และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบอย่างต่อเนื่อง มีการจัดประชุมมอบหมายงานต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง การดำเนินงานดังกล่าวมีความสอดคล้องกับหลักการเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552) ที่ว่า การกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน และการพัฒนากลยุทธ์แผนการดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการประจำปีควรสอดคล้องซึ่งกันและกัน และสอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบันหลักการอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ ยุทธศาสตร์ของชาติในด้านต่าง ๆ ตลอดจนแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ รวมถึงมีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน ตลอดจนเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ นอกจากนี้ควรมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานต่อผู้บริหารระดับสถาบัน และต่อที่ประชุมสภาสถาบัน โดยมีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์กับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ และมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงกลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน น่าจะเป็นผลสืบเนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรใหม่ ๆ ที่สนองความต้องการของตลาดแรงงาน และสังคม และมีระบบการเรียนรู้ online ที่ผู้เรียนเข้าถึงความรู้ได้ทุกเวลา ซึ่งเป็นระบบ E-Learning ซึ่งศูนย์การเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้ผู้สนใจ มีการจัดการเรียนการสอนที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน โดยคณะมีการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการเขียนแผนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญให้แก่คณาจารย์ มีการพัฒนาสื่อการสอน มีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พร้อมทั้งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยทุกหลักสูตรของคณะได้มีการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2551) ที่กล่าวไว้ว่า ภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา คือ การจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ในวิชาชีพตามหลักสูตรที่กำหนด กระบวนการเรียนรู้เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จึงเกี่ยวข้องกับการกำหนดปัจจัยป้อนเข้าที่ได้มาตรฐานประกอบด้วยอาจารย์ที่มีปริมาณและคุณภาพตามมาตรฐานหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอนต้องบูรณาการกับภารกิจอื่น ๆ ของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้บัณฑิตศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

นอกจากนั้นคณะยังจัดให้มีระบบประเมินการสอนออนไลน์ ของอาจารย์ทุกคนทุกรายวิชา โดยให้นักศึกษา ประเมินผลการสอนของอาจารย์ในทุกภาคเรียนเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนของอาจารย์ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552) ซึ่งกล่าวไว้ว่า กระบวนการเห็นผู้เรียนเป็นสำคัญควรมีการติดตามผลการเรียน ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อคุณภาพ การสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และนำมาใช้ในการพัฒนาผู้เรียนให้สามารถ เรียนรู้ได้เต็มศักยภาพ

การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย น่าจะเป็นผลมาจากการที่ผู้บริหารคณะให้ความสำคัญกับการวิจัยเป็นอย่างมาก มีการจัดโครงการอบรมเรื่องความรู้ด้านทรัพย์สิน ทางปัญญาหน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ และลิขสิทธิ์กับผลงานทางวิชาการให้แก่คณาจารย์ของคณะ รวมทั้ง สนับสนุนให้คณาจารย์ทำการวิจัยในศาสตร์ของแต่ละสาขาวิชา โดยการสนับสนุนทุนวิจัย นอกจากนี้ คณะมีการพัฒนาระบบ และกลไกในการสนับสนุนงานวิจัยของคณะเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน สนับสนุน การรวมกลุ่มให้บุคลากรที่ทำวิจัยต่างสาขาวิชา ที่มีความสนใจร่วมกัน ผลิตรายงานวิจัยที่เป็นโครงการใหญ่ ในลักษณะวิจัยวิถีชีวิตชุมชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล นอกจากนี้คณะมีบุคลากรที่มีศักยภาพ ในการทำวิจัยค่อนข้างมากทั้งยังมีการสนับสนุนให้อาจารย์ในคณะนำเสนอผลงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง คณะมีชุดงานวิจัยที่ได้รับการยอมรับจำนวนมาก ได้แก่ 1) ชุดงานวิจัยชุมชน 2) ชุดงานวิจัยด้านการศึกษา และ 3) ชุดงานวิจัยศิลปวัฒนธรรมกรุงรัตนโกสินทร์ และ 4) งานวิจัยทางสัตวแพทย์เล็กทรอนิกส์ รวมถึง งานวิจัยในชั้นเรียน นอกจากนี้คณะกำลังดำเนินการจัดให้มีการสร้างเครือข่ายนักวิจัยภายในคณะมีการจัด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสังคมออนไลน์ facebook ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ กิตติเดชา (2547) ที่กล่าวไว้ว่า ค่าตอบแทนสนับสนุนในการทำวิจัยเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้นักวิจัยมีกำลังใจ รักงาน ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความตั้งใจก่อให้เกิดผลดีที่สุด และเป็นการธำรงรักษากำลังคนที่มีประสิทธิภาพไว้ในองค์กร และถ้านักวิจัยมีเครือข่ายมากจะทำให้มีความหลากหลายในสาขาต่าง ๆ ทั้งที่ตนเองสนใจ หรือไม่สนใจ ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดงานประชุมสัมมนา หรือพบปะสังสรรค์ให้นักวิจัยได้รู้จักกัน และแบ่งปันความรู้ ความสามารถ เพื่อเป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม คณะมีศักยภาพในการให้บริการวิชาการแก่สังคม และมีโครงการที่ให้บริการได้ตามความต้องการของสังคม ทั้งแบบให้เปล่า และแบบเสียค่าใช้จ่าย มีแหล่งบริการวิชาการ และวิชาชีพ ที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติ/นานาชาติ มีการจัดโครงการอบรมมัคคุเทศก์ อย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ร่วมมือกับกับสำนักทะเบียนธุรกิจ นำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิต มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่มีคุณภาพ และคุณสมบัติถูกต้อง ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว

และมัลคิเทศก์ พุทธศักราช 2551 และเพื่อผลิตมัลคิเทศก์ในสาขาที่ขาดแคลนนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ คือภาษาจีนกลาง ส่วนโครงการบริการวิชาการเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งแก่ชุมชน ซึ่งเป็นโครงการที่มหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้แต่ละคณะเสนอขอของบประมาณเพื่อจัดโครงการบริการวิชาการ และเน้นการเพิ่มความเข้มแข็ง แก่ชุมชน ตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ โครงการอบรมหลักสูตรสำรองที่นั่ง ตัวเครื่องบิน โครงการบริการวิชาการสำหรับ การจัดการเรียนการสอนวัฒนธรรมท้องถิ่น โครงการสุขอนามัย ในสถานประกอบการอาหารและเครื่องดื่ม โครงการอบรมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ โครงการอบรมการสำรวจ ระยะใกล้ชุมชนศึกษา โครงการอบรมลิขสิทธิ์ผลงานทางวิชาการ โครงการความรู้สารสนเทศสู่ชุมชน โครงการให้ความรู้กฎหมายสำหรับประชาชน โครงการการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประชาธิปไตย และ โครงการพัฒนาทักษะทางภาษา และวัฒนธรรมสำหรับเยาวชน ฯลฯ ซึ่งให้อาจารย์ภายในคณะได้มีส่วนร่วม ในการบริการวิชาการด้วย โดยนำความรู้ที่แต่ละสาขาวิชา มีความเชี่ยวชาญไปบริการแก่สังคม รวมทั้ง มีแผนการดำเนินงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริการวิชาการแก่ สังคมซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่เน้นการบริการวิชาการ อย่างมีคุณภาพสนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ชุมชน และสังคม (คู่มือประเมินผล การปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ 2554, 2554)

การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ คณะมีระบบกลไก และแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และตระหนักถึง ความสำคัญของงานประกันคุณภาพ มีการสนับสนุนและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกัน คุณภาพให้กับบุคลากรทุกระดับโดยการจัดประชุม อบรม และส่งบุคลากรเข้าร่วมการประชุมที่หน่วยงานอื่น ๆ จัดขึ้น รวมถึงมีการตรวจติดตาม และประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และคณะได้ดำเนินการ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยโดยการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน อย่างเป็นทางการโดยมีเครือข่ายประกันคุณภาพในกลุ่มรัตนโกสินทร์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สอนดุสิต และมหาวิทยาลัยเอกชนอีก 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยชินวัตร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี และ วิทยาลัยราชพฤกษ์ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังจัดโครงการศึกษาดูงานประกันคุณภาพ ณ บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของระบบการบริหาร จัดการองค์การที่ เน้นคุณภาพในทุก ๆ ด้านและทุก ๆ กิจกรรมขององค์การ โดยบุคลากรทุกคนในองค์การ ให้ความร่วมมือและร่วมกันรับผิดชอบ และให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ทั้งยังมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสู่ระดับสาขาโดยได้รับความร่วมมือจากบุคลากร ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชาเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของกิตติยา ลีอ่อน (2547) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพศึกษา คือ การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ และการเสริมสร้างศักยภาพพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ตระหนักถึงความสำคัญ และการมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และควรจัดให้มีการนิเทศและพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

ในส่วนขององค์ประกอบที่มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับต้องปรับปรุง มี 1 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นั้นเป็นผลมาจากคณะยังไม่มีการสร้างมาตรฐานด้านศิลปวัฒนธรรม และไม่มีการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมทั้งในระดับชาติ และนานาชาติ ทั้งนี้เนื่องจากการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมระดับชาติ และนานาชาติในมหาวิทยาลัยมีสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักอยู่แล้ว โดยในส่วนของคณะได้ดำเนินการจัดกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรมโดยบูรณาการกับภารกิจด้านอื่น ๆ พร้อมทั้งสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมระดับชาติ ผ่านสำนักศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย

นอกจากนั้นจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมายนั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการกำหนดเป้าหมายในบางตัวบ่งชี้ซึ่งคณะมีการกำหนดเป้าหมายสูงเพื่อเพิ่มความท้าทายในการดำเนินงานโดยอาจขาดการคำนึงถึงศักยภาพของคณะ และขาดมาตรการรองรับในการขับเคลื่อน เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ชัดเจน ทั้งยังเป็นการกำหนดเป้าหมายโดยผู้บริหารซึ่งโดยธรรมชาติมักกำหนดเป้าหมายไว้สูง เพื่อความท้าทาย ซึ่งขัดแย้งกับระดับปฏิบัติงานซึ่งมักกำหนดเป้าหมายต่ำตามสภาพการดำเนินงานจริงเพื่อให้มีโอกาสบรรลุเป้าหมายได้ง่าย การกำหนดเป้าหมายโดยผู้บริหาร จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากบุคลากรไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายทำให้ไม่รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของในเป้าหมายนั้น จึงขาดความทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์ศักดิ์ เกิดลาภี (2547) ที่กล่าวว่า การบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงสุดนั้น ควรเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร คือสมาชิกในองค์กรยอมรับเป้าหมาย และมีกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐาน จึงจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. พัฒนาการของผลการดำเนินงาน จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งส่วนหนึ่งน่าจะเป็นผลมาจากการพิจารณาพัฒนาการของผลการดำเนินงาน ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาจากการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษาที่ประเมินกับผลการดำเนินงานในปีการศึกษาที่ผ่านมา โดยผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการ เป็นผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และดีกว่า

ผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา หรือยังคงรักษาระดับผลการดำเนินงานในระดับสูงสุดไว้ได้ และอีกส่วนหนึ่งน่าจะเป็นผลเนื่องมาจากการคำนวณค่าเฉลี่ยของผลการประเมินพัฒนาการในแต่ละปีการศึกษา ซึ่งการคำนวณค่าเฉลี่ยนั้นเป็นการนำพัฒนาการของผลการดำเนินงานในทุกปีการศึกษามารวมเข้าด้วยกันแล้วหารด้วยจำนวนปีการศึกษา เพื่อให้ได้ค่าเฉลี่ยที่เป็นค่ากลางของพัฒนาการในภาพรวมของคณะ ค่าเฉลี่ยดังกล่าว จึงได้รับผลกระทบจากพัฒนาการของผลในแต่ละปีการศึกษา ซึ่งหากพัฒนาการของแต่ละปีการศึกษามีความแตกต่างกันมาก ค่าเฉลี่ยที่ได้จะได้รับผลกระทบ และไม่สะท้อนภาพที่เป็นจริงได้ เช่น หากบางปีการศึกษา คณะมีพัฒนาการระดับดีมาก ส่วนบางปีการศึกษาคณะมีผลการดำเนินงานระดับต้องปรับปรุง ทำให้ได้ค่าเฉลี่ยผลการดำเนินงานของคณะอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งเป็นระดับพัฒนาการที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง เมื่อพิจารณาพัฒนาการของผลการดำเนินงานของคณะ พบว่า องค์ประกอบที่มีพัฒนาการอยู่ในระดับดี มีจำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งน่าจะมีสาเหตุดังนี้

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย พัฒนาการของผลการดำเนินงานในองค์ประกอบนี้น่าจะสืบเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยมีการส่งเสริม และสนับสนุนให้อาจารย์ผลิตงานวิจัยในหลายมิติ ได้แก่ การออกระเบียบให้รางวัลนักวิจัยที่มีผลงานดีเด่น สนับสนุนงบประมาณสำหรับการไปนำเสนอผลงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ อีกทั้งมีเงินรางวัลสำหรับงานวิจัยที่ได้รับการตอบรับให้นำเสนอ/ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติที่มีผู้อ่าน (Peer Review) อีกทั้งการหนุนเสริมจากสถาบันวิจัยและพัฒนาที่มีบทบาทโดยตรงในการพัฒนาศักยภาพของนักวิจัยตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ กิตติเดชา (2547) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความยั่งยืนของการวิจัยและพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยหนึ่งคือคำตอบแทนสนับสนุนในการทำวิจัยเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้นักวิจัยมีกำลังใจ รั้งงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจก่อให้เกิดผลดีที่สุด และเป็นการธำรงรักษากำลังคนที่มีประสิทธิภาพไว้ในองค์กร พร้อมกันนี้ยังมีการประสานกับองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลงานวิจัยระดับชาติ เช่น สำนักงานวิจัยแห่งชาติ และสำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย โดยการสนับสนุนด้านวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งยังมีระบบบริหารงานวิจัย มีการกำกับดูแล ติดตามการดำเนินการวิจัยร่วมกับนักวิจัยตั้งแต่การพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย การติดตามรายงานความก้าวหน้า การเขียนบทความวิจัย การคุ้มครองสิทธิ ทรัพย์สินทางปัญญา มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาอบรมให้ความรู้แก่นักวิจัยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้สถาบันวิจัย และพัฒนาได้ทำความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยให้แก่สาธารณชน และประชาชนทั่วไปซึ่งเป็นการจัดเวทีให้คณาจารย์ได้นำเสนอผลงานวิจัยอีกช่องทางหนึ่ง

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ น่าจะเป็นผลจากการที่คณะมีการกำหนดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ มีการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสาขาวิชา ก่อนดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพระดับคณะ และดำเนินการ

มาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้คณะมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ ทักษะด้านการประกันคุณภาพให้ครอบคลุมทั้งนักศึกษา และบุคลากรของคณะทุกปีอย่างต่อเนื่อง รวมถึงผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับ การอบรม การเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉบับ พงศาวง (2548) ที่พบว่าปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ คือ การพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพอย่างถ่องแท้ ก็จะประเมินได้ว่าการประกันคุณภาพได้อย่างไร มีประโยชน์อย่างไร จะทำให้มีความรู้ลึกที่ดีต่อการประกันคุณภาพ และเมื่อมีความรู้ลึกที่ดีต่อการประกันคุณภาพก็จะมีพฤติกรรมและการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ดี และถูกต้อง นอกจากนี้คณะได้ เข้าร่วมสร้างเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักการเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา (2553) ที่กำหนดให้มีการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างสถาบันทั้งในส่วนของระดับ สถาบัน หรือคณะวิชา และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนักศึกษา และอื่น ๆ นอกจากนี้คณะยังเข้าร่วม การอบรมระบบ CHE QA ONLINE ที่จัดขึ้นโดยมหาวิทยาลัย และยังได้รับเกียรติเป็นหน่วยงานนำร่อง ในการใช้ระบบ CHE QA ONLINE อีกด้วย

ส่วนองค์ประกอบที่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน มี 1 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องมาจากคณะมีการดำเนินการจัดทำโครงการจำนวนมาก ซึ่งในแต่ละโครงการมีการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ แต่ยังคงขาดการสร้างความรู้ความเข้าใจในการนำผลการประเมินมาปรับปรุงโครงการในปีถัดไป ทำให้ผลการดำเนินงานในองค์ประกอบนี้มีพัฒนาการค่อนข้างต่ำ

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อสังเกตสำคัญ คือ ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายกับ ผลการดำเนินงานที่มีพัฒนาการไม่จำเป็นต้องสอดคล้องตรงกัน เช่น หากคณะมีการกำหนดเป้าหมายใน องค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งในทุกปีการศึกษาไว้ที่ระดับเดียวกัน ซึ่งไม่ใช่ระดับสูงสุด ดังนั้นหากคณะ สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายในทุกปีการศึกษา ผลการดำเนินงานดังกล่าว จะแสดงให้เห็นว่า ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย แต่ไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน

3. ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีผลการดำเนินงาน ตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาที่บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งเป็นผล มาจากข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาบางประการ คณะมีเหตุผลที่ไม่ดำเนินการที่ชัดเจน และเป็นเหตุผลที่มีความสมเหตุสมผล ยอมรับได้ แต่เนื่องจากข้อเสนอแนะเหล่านี้ได้ปรากฏอยู่ในรายงาน

การประเมินแล้ว ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องนำมาเป็นข้อเสนอแนะที่ดำเนินการไม่สำเร็จซึ่งส่งผลให้การศึกษาผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าคณะมีการดำเนินงานที่สำเร็จค่อนข้างต่ำ

นอกจากนั้นผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษาที่คณะดำเนินการได้สำเร็จค่อนข้างต่ำ ส่วนหนึ่งน่าจะเป็นผลมาจากผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษานั้นคือเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ ซึ่งไม่ใช่ผู้รับผิดชอบหลักในงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้แผนที่จัดทำขึ้นอาจไม่สอดคล้องกับศักยภาพและบริบทที่แท้จริง นอกจากนี้การที่ผู้รับผิดชอบหลักในงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงมิได้เป็นผู้จัดทำ/กำหนดแผนการพัฒนาด้วยตนเองยังส่งผลให้ขาดความรู้ลึกถึงการเป็นเจ้าของของแผนพัฒนา และอาจรู้สึกถึงการถูกบังคับ ควบคุม ให้ปฏิบัติตามแผนดังกล่าว จึงอาจส่งผลให้ผู้รับผิดชอบหลักขาดการทุ่มเท กำกับ ติดตามการทำงานอย่างจริงจัง จึงส่งผลให้การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา มีความสำเร็จค่อนข้างต่ำได้

4. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน จากการศึกษาพบว่า กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในที่บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่ของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีส่วนร่วมในระดับมาก มี 2 กิจกรรม ได้แก่ การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน และการตรวจสอบรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ทั้งนี้จะเป็นผลเนื่องจากคณะกำหนดให้สาขาวิชาจัดทำรายงานการประเมินตนเองในรอบ 12 เดือน และรับการตรวจประเมินในระดับสาขาวิชา พร้อมทั้งรายงานผลการประเมินตนเองว่าได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ และเกณฑ์มาตรฐานการประเมินหรือไม่ อย่างไรก็ตามมีแนวทางในการปรับปรุงโดยเสริมจุดเด่น และปรับแก้จุดที่ควรพัฒนาอย่างไรให้ผู้บริหารรับทราบ ส่วนกิจกรรมที่บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่ของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีส่วนร่วมในระดับปานกลาง มี 16 กิจกรรม ได้แก่ การเข้าร่วมการอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานประกันคุณภาพการศึกษา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน การกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพ การวางแผนกำหนดแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน การกำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพของหน่วยงาน การจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน การติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานของหน่วยงาน การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน การทบทวนระบบ และกระบวนการดำเนินงาน

ของหน่วยงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน การเข้าฟังการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาที่กำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานตามแผนงานโครงการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา และการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์รัช วิวังสุ (2546) ที่พบว่า หน่วยงานควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานหรือขั้นตอนให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีการสร้างความรับรู้ ยอมรับในระบบคุณภาพเพื่อนำไปสู่การร่วมมืออย่างแท้จริงซึ่งการมีส่วนร่วมของบุคลากรมีความสำคัญมากเนื่องจากจะเป็นตัวผลักดันให้การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาก้าวไปสู่คุณภาพ และมาตรฐานตามนโยบายของแต่ละสถาบัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2549) ซึ่งกล่าวไว้ว่ารูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกมีหลักการสำคัญประกอบด้วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ และการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553) ที่กล่าวว่าสถาบันควรส่งเสริมให้คณาจารย์ บุคลากร ของสถาบันเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุดมีเพียงกิจกรรมเดียว ได้แก่ การสร้างนวัตกรรมประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ทั้งนี้จากผลการสัมภาษณ์บุคลากรพบว่า เนื่องจากการทำงานของแต่ละฝ่ายยังคงปฏิบัติงานตามวิธีการและรูปแบบที่เคยปฏิบัติมาแล้ว ต่างฝ่ายต่างทำ ไม่ได้มุ่งพัฒนาหรือหาวิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีใหม่ ๆ เพื่อบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้ากับงานประจำ จึงทำให้ไม่มีการพัฒนา นวัตกรรมประกันคุณภาพ ซึ่งกิจกรรมที่บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีความเห็นเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมไม่สอดคล้องกัน มี 3 กิจกรรม ได้แก่ การนำความรู้ที่ได้จากการอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานมาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน การติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน และการแก้ไขปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งบุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่เห็นว่ามีส่วนร่วมระดับมาก แต่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่เห็นว่ามีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ น่าจะเป็นผลมาจากบุคลากรสายวิชาการเป็นสายการปฏิบัติงานที่มีภาระงานที่ชัดเจนตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ประกอบไปกับการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้คณะส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนางานเกี่ยวกับภาระงานหลัก เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ เช่น ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการแก้ปัญหา และคณะกำหนดให้สาขาวิชาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

ในรอบ 12 เดือน รวมทั้งสาขาวิชา ได้วิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ดังนั้นบุคลากรสายวิชาการแต่ละคนจะได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบในตัวบ่งชี้ และรวบรวมเอกสารในแต่ละตัวบ่งชี้หรือองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไปในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับสาขาวิชา พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของรายงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรสายวิชาการได้มีส่วนในการแก้ไขปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในภารกิจของตนเองตามรูปแบบระบบระเบียบที่กำหนดไว้แล้ว

5. ปัญหาของการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานมีมุมมองขัดแย้งกัน โดยผู้บริหารมองว่ามีปัญหาในการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาค่อนข้างน้อย เนื่องจากบุคลากรให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาค่อนข้างมาก ส่งผลให้ยังไม่มีข้อกำหนด หรือมาตรการการอำนวยความสะดวก และส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานโดยตรงเท่าใดนัก นอกจากนี้ผู้บริหารยังเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะประสบความสำเร็จค่อนข้างมากจึงยังไม่ได้มีการศึกษาปัญหา อุปสรรค และกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ว่า

“คณะไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องการมีส่วนร่วมหรอก เพราะทุกฝ่ายให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี...”

“ทุกคนให้ความร่วมมือดีมาก แต่ไม่ยากให้รู้สึกว่าเป็นเทศกาลประกันคุณภาพ”

“ถึงแม้ว่าจะมีการส่งงานไม่ตรงตามกำหนดบ้าง ก็ไม่ได้หมายความว่าเค้าไม่ให้ความร่วมมือนะ แต่ทุกคนก็ทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อาจช้า แต่ก็ทำอยู่”

แต่ในส่วนของผู้ปฏิบัติที่ผู้ปฏิบัติงานมีมุมมองที่ค่อนข้างต่างจากผู้บริหาร โดยเห็นว่าการประกันคุณภาพมีปัญหา เนื่องจากคณะ และมหาวิทยาลัยยังขาดระบบประกันคุณภาพที่ชัดเจน ไม่มีการประชุมชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียดของแต่ละตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานอย่างชัดเจน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ ทั้งยังมีความซ้ำซ้อนของระบบการประกันคุณภาพ ทั้ง สมศ. สกอ. กพร. ISO และ PMQA โดยแต่ละระบบขาดการทำงานที่เชื่อมโยงกัน นอกจากนี้ระบบการติดตามของมหาวิทยาลัย บางอย่างเร่งรัด รีบร้อน และกระชั้นชิดเกินไป ทำให้บุคลากรเบื่อบ่อยไม่อยากจะทำงาน เพราะมีแต่งานเร่ง ๆ และบางสาขาวิชาขาดแคลนเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพประจำสาขา เนื่องจากมีบุคลากรไม่เพียงพอ แต่ปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข หรือไม่ได้รับความสนใจจากผู้บริหาร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อใจ ท้อถอย ไม่อยากทำงานประกันคุณภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า

“ปัญหาเดิม ๆ เกิดขึ้นตลอด ไม่ได้รับการแก้ไขสักที...”

“...เกณฑ์เป็นปัญหามาก ๆ ตามความเข้าใจเรามองว่าได้ แต่กรรมการไม่ให้คะแนน เห็นอียะนะ”

“...เร่งตลอด ทุ่มก็จะเอา ทุ่มก็จะเอา คนทำหัวหมุนวุ่นวายไปหมด...”

นอกจากนั้นผู้บริหารยังมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมุ่งเน้นงานเฉพาะในฝ่ายของตนเอง ขาดการมองภาพรวมของหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดการทำงานแยกฝ่ายอย่างชัดเจน และขาดการประสานงานที่ดีในแต่ละฝ่าย ต่างคนต่างทำ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย และไม่มีพัฒนาการ ขาดการเชื่อมโยงการทำงานที่ดีในแต่ละฝ่าย นอกจากนี้ยังมักทำงานตามที่เคยปฏิบัติมาแล้วไม่ได้มุ่งพัฒนาหาวิธีหรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีใหม่ ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า

...คณะมีนโยบายแต่ขาดแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการผนวกรวมประกันคุณภาพกับงานประจำที่ชัดเจน ทำให้รับรู้แค่นโยบายเท่านั้น ไม่ได้นำไปสู่การปฏิบัติจริง ๆ ต่างคนต่างทำงาน ขาดการประสานงานที่ดีในแต่ละฝ่าย เป็นส่วนหนึ่งของการไม่บรรลุเป้าหมาย...

...ฝ่ายประกันฯ ขาดการให้ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องที่ชัดเจน บางที่ส่งแค่ e-office อาจารย์บางคนอาจไม่เคยเปิดเลย เราต้องเข้มแข็งในเรื่องประชาสัมพันธ์ และประสานงานให้มากกว่านี้ จะได้ดักกลุ่มเป้าหมายให้ครบทุกทาง...

...คณะมีการจัดอบรมประกันคุณภาพให้ทุกคนเข้าร่วมทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน แต่เวลามีการจัดอบรมที่ก็เป็นทำให้ความรู้ในภาพรวม ๆ ไม่ได้ให้ความรู้ที่เกณฑ์แต่ละข้อนั้นพิจารณาอย่างไร หรือควรมีเอกสารอะไรบ้าง ไม่ตรงกับความต้องการจริง ๆ...

“...ก็มีคนเข้าร่วมนะ จัดอบรมในเวลาที่มีสอน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมได้เต็มที่ แต่ก็จะแว็บไปแว็บมา บางคนอ้างว่าติดภาระงานสอนบ้างล่ะ ทำให้มีผู้เข้าร่วมประชุมน้อย...”

“...แต่ละฝ่ายควรทำงานแบบแบ่งปันกัน ข้อมูลบางส่วนก็ใช้ร่วมกันได้ เชื่อมโยงกันให้ได้...”

“...การทำงานตอนนี้เป็นการทำงานตามคนเก่า ในบางฝ่ายขาดแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนางาน”

6. แนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษายใน จากการศึกษาพบว่าเพื่อให้การดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บรรลุเป้าหมาย และมีพัฒนาการ แนวทางการปรับปรุงพัฒนาที่สำคัญ คือ ควรมีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบติดตามการดำเนินงาน (Check) และ การนำผลการตรวจสอบ และประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Act) ซึ่งวงจรดังกล่าวเป็นกระบวนการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด โดยบุคลากรร่วมกันวางแผน และดำเนินการตามแผนที่กำหนด ร่วมกันตรวจสอบเพื่อนำผลมาพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ทั้งนี้เมื่อดำเนินการครบวงจรแล้ว คณะจะทราบจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และแนวทางในการแก้ไขพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้เกิดคุณภาพตามเป้าหมายต่อไป ดังคำกล่าวของ ลูอิส ว่องวานิช (2543), ญัฏฐพันธ์ เชนันท์ และคณะ (2546), วีระพล บดีรัฐ (2543) ที่สรุปได้ว่า PDCA เป็นกระบวนการประเมินผลภายในอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงตนเอง และพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบจากการประเมินภายนอก ในความสำเร็จทุกองค์กร ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจ และความสำคัญ โดยการนำวงจรคุณภาพมาวางแผน ปฏิบัติตามแผน ตรวจสอบ พร้อมทั้งหาแนวทางปรับปรุงผลการดำเนินงานครั้งต่อไปให้ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างเป็นรูปธรรม โดยดำเนินการเป็นวงจรรายงานนี้เรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ซึ่งช่วยให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่องเป็นรูปธรรม ซึ่งสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2552) กล่าวว่า PDCA เป็นกระบวนการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ โดยเริ่มตั้งแต่การจัดทำนโยบายคุณภาพ เป้าหมายทางคุณภาพ การกำหนดกระบวนการดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติ การนำ PDCA ไปใช้ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน ซึ่งการวางแผนที่ดีช่วยป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี ลดความสูญเสียในรูปแบบต่าง ๆ นอกจากนั้นยังช่วยให้การทำงานมีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้น และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนที่จะลุกลาม ทั้งยังมีการตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดขึ้นซ้ำ หรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็น การนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อแก้ปัญหา ถ้าเราประสบกับสิ่งที่ไม่เหมาะสม การใช้ PDCA เพื่อการแก้ไขปัญหาด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหา เมื่อทำได้ก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

7. คุณค่าของงานวิจัยนี้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยผู้วิจัยได้มีการนิยามคำว่า ประสิทธิภาพว่า หมายถึงความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพตามวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพ การศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน พัฒนาการของผลการดำเนินงาน ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ของบุคลากร แล้วดำเนินการศึกษาประสิทธิผลโดยใช้ข้อมูลหลักฐานหลายแหล่งที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่ต้องการ ทั้งจากข้อมูลในรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นทางการ ผ่านการตรวจสอบ และพิจารณาความถูกต้องมาเป็นอย่างดี และเป็นหลักฐานที่มีการเผยแพร่แก่สาธารณะ เพื่อรวบรวมผลการดำเนินงานของคณะมาศึกษาถึงการบรรลุเป้าหมาย การมีพัฒนาการ และการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา ทั้งยังมีการศึกษาประสิทธิผลจากการสอบถาม และการสัมภาษณ์บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพ รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลทำให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และสะท้อนภาพที่แท้จริงของคณะได้เป็นอย่างดี การศึกษาประสิทธิผลจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง และใช้วิธีการหลายวิธี ทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบความถูกต้องสอดคล้องตรงกันของข้อมูล ทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีประโยชน์ต่อผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการวางแผน ควบคุม ส่งเสริม ทบทวน พร้อมทั้งปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพเพื่อให้การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการ วิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บรรลุเป้าหมายที่กำหนด เกิดการพัฒนา และมีประสิทธิผลดีขึ้นต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และเพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ประชากร 3 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 116 คน ได้แก่

1) ผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 9 คน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ หัวหน้าภาควิชาสังคมศาสตร์ หัวหน้าสำนักงานคณบดี และหัวหน้างานบริการการศึกษา

2) บุคลากรสายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งสิ้น 14 สาขาวิชา จำนวน 85 คน

3) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่รับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ในแต่ละฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 22 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย เครื่องมือ 3 ชนิด ได้แก่

ชนิดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพและแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารใน 4 ประเด็น ได้แก่ นโยบายการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ปัญหา

ของการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และแนวทางการปรับปรุงพัฒนา ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน

ชนิดที่ 2 แบบสอบถามบุคลากรเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ลักษณะ ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ข้อคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน มีลักษณะเป็น มาตรฐานค่า 6 ระดับ และข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

ชนิดที่ 3 แบบบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในโดยการวิเคราะห์จากรายงานการประเมินตนเองใน 3 ประเด็น ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน พัฒนาการของผลการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบบันทึกที่มีการให้คะแนนแบบ 0 กับ 1 ซึ่งหากมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย มีพัฒนาการ และเป็นไปตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพ จะได้ 1 คะแนน และหากการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย ไม่มีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน และไม่มีผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา จะได้ 0 คะแนน ทั้งนี้การพิจารณาให้คะแนนจะแยกพิจารณาทีละประเด็น

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่สำคัญมีดังนี้

1. ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.1 การบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงาน พบว่าในภาพรวมคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้คะแนนเฉลี่ย 3.63 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งแสดงว่าคณะมีการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี โดยในปีการศึกษา 2550 ได้คะแนนเฉลี่ย 3.83 แสดงว่ามีการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี โดยมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายจำนวน 46 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้ทั้งหมดจำนวน 60 ตัวบ่งชี้ ส่วนปีการศึกษา 2551 ได้คะแนนเฉลี่ย 3.62 ซึ่งแสดงว่ามีการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี มีจำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายจำนวน 29 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้ทั้งหมดจำนวน 40 ตัวบ่งชี้ และปีการศึกษา 2552 ได้คะแนนเฉลี่ยลดลงเหลือ 3.44 แสดงว่า

มีการบรรลุเป้าหมายของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ โดยมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายจำนวน 31 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้ทั้งหมดจำนวน 45 ตัวบ่งชี้

1.2 พัฒนาการของผลการดำเนินงาน พบว่าในภาพรวมคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้คะแนนเฉลี่ย 3.06 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน แสดงว่ามีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ โดยในปีการศึกษา 2551 ได้คะแนนเฉลี่ย 3.25 แสดงว่ามีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ มีจำนวนตัวบ่งชี้ที่มีพัฒนาการจำนวน 26 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้ทั้งหมดจำนวน 40 ตัวบ่งชี้ และปีการศึกษา 2552 ได้คะแนนเฉลี่ยลดลงเป็น 2.87 แสดงว่า มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ โดยมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่มีพัฒนาการจำนวน 23 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้ทั้งหมดจำนวน 40 ตัวบ่งชี้

1.3 ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่า ในภาพรวมคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้คะแนนเฉลี่ย 2.85 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน แสดงว่าการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับพอใช้ โดยในปีการศึกษา 2550 มีจำนวนข้อเสนอแนะที่ดำเนินการได้สำเร็จจำนวน 14 ข้อ จากจำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมด จำนวน 18 ข้อ หรือดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ ได้สำเร็จร้อยละ 77.78 ส่วนปีการศึกษา 2551 มีจำนวนข้อเสนอแนะที่ดำเนินการได้สำเร็จ จำนวน 11 ข้อ จากจำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมดจำนวน 16 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 68.75 ส่วนปีการศึกษา 2552 มีจำนวนข้อเสนอแนะที่ดำเนินการได้สำเร็จจำนวน 23 ข้อ จากจำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมดจำนวน 30 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 76.67

1.4 การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน พบว่า บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีส่วนร่วมในระดับมาก มี 2 กิจกรรม ได้แก่ การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน และการตรวจสอบรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ส่วนกิจกรรมที่บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีส่วนร่วมในระดับปานกลาง มี 16 กิจกรรม ได้แก่ การเข้าร่วมการอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานประกันคุณภาพการศึกษา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน การกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพ การวางแผนกำหนดแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน การกำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน การปฏิบัติงานให้สอดคล้อง

กับมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพของหน่วยงาน การจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน การติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานของหน่วยงาน การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน การทบทวนระบบ และกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน การเข้าฟังการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา การกำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานตามแผนงานโครงการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา และการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา กิจกรรมที่บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุดมีเพียงกิจกรรมเดียวได้แก่ การสร้างนวัตกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ส่วนกิจกรรมที่บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความเห็นเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมไม่สอดคล้องกันมี 3 กิจกรรม ได้แก่ การนำความรู้ที่ได้จากการอบรมสัมมนา หรือศึกษาดูงานมาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน การติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน การแก้ไขปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งบุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่เห็นว่ามีส่วนร่วมระดับมาก แต่สายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่เห็นว่ามีส่วนร่วมระดับปานกลาง

1.5 ปัญหาของการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาจากการศึกษาพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากรที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1.5.1 บุคลากรไม่เข้าใจในตัวชี้วัด และเกณฑ์ที่รับผิดชอบอยู่บ้าง เนื่องจากบุคลากรมีภาระงานประจำค่อนข้างมาก ทำให้มีเวลาศึกษาทำความเข้าใจตัวชี้วัดและเกณฑ์ไม่เพียงพอ นอกจากนี้การจัดเก็บข้อมูลเอกสารหลักฐานของหน่วยงานบางฝ่ายไม่เป็นปัจจุบัน และไม่เป็นระบบระเบียบทำให้หาเอกสารยาก รวมถึงขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เนื่องจากบุคลากรยังยึดติดกับระบบเดิม ๆ ค่านิยมเดิม ๆ ซึ่งเข้าใจว่างานประกันคุณภาพ เป็นงานเอกสาร นำเบื้อ ยุ่งยาก วุ่นวายจึงเป็นสาเหตุทำให้มีการเปลี่ยนตัวบุคลากรบ่อย ซึ่งส่งผลให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง

1.5.2 ฝ่ายประกันคุณภาพยังมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลาย ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบไม่เพียงพอ เช่น เว็บไซต์คณะ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จุลสารแก้วเจ้าจอม ทำให้บุคลากร

ไม่ได้รับข้อมูล หรือสารสนเทศที่จำเป็น มีประโยชน์ จึงทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าขาดระบบการประกันคุณภาพที่ชัดเจน และไม่เข้าใจวิธีดำเนินงานอย่างแท้จริง จึงไม่ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ

1.5.3 การจัดอบรมประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งคณะมีการดำเนินการจัดอบรมในทุกปีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรในคณะ แต่คณะกำหนดหัวข้อโครงการอบรมเอง โดยไม่ได้มีการสำรวจความต้องการก่อนว่าบุคลากรต้องการให้คณะอบรมให้ความรู้เรื่องอะไร ทำให้การอบรมไม่ตรงกับความต้องการของบุคลากร และมีการจัดอบรมในช่วงที่อาจารย์ส่วนมากติดภาระงานสอน ทำให้มีคนที่เข้าร่วมอบรมน้อย

1.5.4 มหาวิทยาลัยขาดฐานข้อมูลกลาง เพื่อให้คณะสามารถดึงข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันที เพื่อช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และลดภาระงานในการจัดเก็บเอกสาร ส่วนคณะขาดระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพในการสนับสนุนการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สามารถตอบสนองความต้องการของสาธารณชน และพัฒนาศักยภาพทางการบริหารงานภายในคณะ

1.5.5 มหาวิทยาลัยมีการประกันคุณภาพหลายระบบ ทั้ง สมศ. สกอ. กพร. ISO และ PMQA โดยแต่ละระบบ ขาดการทำงานที่เชื่อมโยงกันเพื่อลดความซ้ำซ้อน และความยุ่งยาก ในการเก็บและรายงานผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ระบบการติดตามของมหาวิทยาลัยบางอย่างเร่งรัด รีบร้อน และกระชั้นชิดเกินไป ทำให้บุคลากรเบื่อง่ายไม่อยากทำงาน เพราะมีแต่งานเร่ง ๆ และบางสาขาขาดแคลนเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพประจำสาขา เนื่องจากมีบุคลากรไม่เพียงพอ

2. แนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จากการศึกษา พบว่า การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีแนวทาง ดังนี้

2.1 การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย

จากการศึกษา พบว่า เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายนั้นในการกำหนดเป้าหมายนั้นต้องสอดคล้องกับธรรมชาติ เหมาะสมกับบริบทของคณะการกำหนดเป้าหมาย ควรคำนึงถึงศักยภาพของคณะ และอยู่บนพื้นฐานของผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ในกรณีที่มีการกำหนดเป้าหมายสูง เพื่อเพิ่ม

ความท้าทายในการดำเนินงาน ควรมีมาตรการรองรับในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย การกำหนดเป้าหมายที่ดีนั้นต้องให้ผู้รับผิดชอบแต่ละงานมีส่วนร่วม เพราะผู้รับผิดชอบจะทราบศักยภาพ และสภาพที่แท้จริงและเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ควรมีการกระตุ้นให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมาย ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรทราบเป้าหมายของการดำเนินงานร่วมกัน โดยคณะควรสนับสนุนทรัพยากร หรือสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งปัจจัยเกื้อหนุนต่าง ๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ให้ด้วย และต้องมีการตรวจสอบ กำกับติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้ทราบจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และ แนวทางการพัฒนา เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

2.2 การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ มีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน

จากการศึกษา พบว่าเพื่อให้การดำเนินงานมีพัฒนาการคณะควรมีการกำหนดเป้าหมายให้ สูงขึ้นในแต่ละปีตามศักยภาพสูงสุดที่เป็นไปได้ และต้องให้ความสำคัญในการกำกับ ติดตามการดำเนินงาน มีมาตรการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงาน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และหาแนวทางในการแก้ปัญหา อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร รวมทั้งให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการกำหนดเป้าหมาย และกำกับ ติดตามเพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร นอกจากนี้คณะควรกำหนดให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ มีการติดตามตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับภาควิชาก่อนดำเนินการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพระดับคณะ และควรดำเนินการให้เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลการดำเนินงาน ที่ผ่านมามาวิเคราะห์ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และหาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น และ ควรส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ การศึกษา

จากการศึกษา พบว่าเพื่อให้การดำเนินงานมีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา คณะต้องให้ความสำคัญในการติดตามเพื่อแก้ไขจุดที่ควรพัฒนา ของคณะตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการมาพิจารณาความเป็นไปได้ในการดำเนินการแก้ไข พัฒนา และปรับปรุง มีการเรียงลำดับความสำคัญเร่งด่วนของจุดที่ควรพัฒนา เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาให้มีความเหมาะสม

มีมาตรการกำกับ ติดตามการดำเนินงานให้สำเร็จ รวมทั้งมีการนำเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษามาจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรทราบ เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของกรรมการอย่างต่อเนื่อง และนำผลการดำเนินงานมาประเมินผลร่วมกันอีกครั้ง พร้อมทั้งติดตามปัญหาอุปสรรค และกำหนดแนวทางการแก้ไขจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

2.4 การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จากการศึกษา พบว่าเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญของบุคลากรทุกตำแหน่ง สนับสนุนให้ทำงานตามวงจรคุณภาพ PDCA บูรณาการการดำเนินงานประกันคุณภาพเข้ากับ การทำงานประจำ ให้ความสำคัญ กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากร ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนางานเกี่ยวกับภาระงานหลัก เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ เช่น ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการแก้ปัญหา รวมไปถึงการสร้างนวัตกรรมในการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษานั้นควรสำรวจความต้องการจำเป็น สภาพ และปัญหาที่เป็นอยู่ก่อน เพื่อจัดการให้ความรู้ได้สอดคล้องกับความต้องการ และสภาพปัญหาที่เป็นจริง นอกจากนี้ควรจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในคณะ และผู้บริหาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ก่อให้เกิดความผูกพัน ความไว้วางใจกันภายในองค์กร ทั้งนี้เป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรรัก และผูกพันกับองค์กร อยากพัฒนาองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้คณะควรกำหนดให้บุคลากรเขียนข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาตนเองหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน โดยแยกตามสายการปฏิบัติงาน ให้ผู้บริหารพิจารณา วิเคราะห์ คัดเลือกข้อเสนอแนะที่ดีที่สุดเพื่อรับรางวัล หรือเกียรติบัตรยกย่องชมเชยแก่บุคลากรที่เสนอผลงานที่ดีเด่น และเป็นที่ยอมรับเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ เห็นคุณค่า และมีกำลังใจ ในการทำงานต่อไป นอกจากนี้ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์คณะ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จุลสาร ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เพื่อให้การดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บรรลุเป้าหมาย และมีพัฒนาการนั้น ในการกำหนดเป้าหมายต้องสอดคล้องกับธรรมชาติ เหมาะสมกับบริบทของคณะ การกำหนดเป้าหมายควรคำนึงถึงศักยภาพของคณะ และอยู่บนพื้นฐานของผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ในกรณีที่มีการกำหนดเป้าหมายสูงเพื่อเพิ่มความท้าทายในการดำเนินงาน ควรมีมาตรการรองรับในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย การกำหนดเป้าหมายที่ได้นั้นต้องให้ผู้รับผิดชอบแต่ละงานมีส่วนร่วม เพราะผู้รับผิดชอบจะทราบศักยภาพ และสภาพที่แท้จริงและเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ควรมีการกระตุ้นให้บุคลากรทุกฝ่าย มีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรทราบเป้าหมายของการดำเนินงานร่วมกัน โดยคณะควรสนับสนุนทรัพยากร หรือสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งปัจจัยเกื้อหนุนต่าง ๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ด้วย และต้องมีการตรวจสอบ กำกับติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้ทราบจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และแนวทางการพัฒนา เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้คณะควรมีการกำหนดเป้าหมายให้สูงขึ้นในแต่ละปีตามศักยภาพสูงสุดที่เป็นไปได้ และต้องให้ความสำคัญในการกำกับ ติดตามการดำเนินงาน เพื่อให้คณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น มีมาตรการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงาน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และหาแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร รวมทั้งให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และกำกับ ติดตามเพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร

2. เพื่อให้การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาประสบความสำเร็จ คณะต้องให้ความสำคัญในการติดตามเพื่อแก้ไขจุดที่ควรพัฒนาของคณะตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการมาพิจารณาความเป็นไปได้ในการดำเนินการแก้ไข พัฒนา และปรับปรุง มีการเรียงลำดับความสำคัญเร่งด่วนของจุดที่ควรพัฒนา เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาให้มีความเหมาะสม มีมาตรการกำกับ ติดตามการดำเนินงานให้สำเร็จ รวมทั้งมีการนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา มาจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรทราบ เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการติดตาม

การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของกรรมการอย่างต่อเนื่อง และนำผลการดำเนินงานมาประเมินผลร่วมกันอีกครั้ง พร้อมทั้งติดตามปัญหาอุปสรรค และกำหนดแนวทางการแก้ไขจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

3. คณะควรจัดให้บุคลากรร่วมแลกเปลี่ยนปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลการดำเนินงานที่ผ่านมา มาวิเคราะห์ จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และหาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น และควรส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา เพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

4. ในการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษานั้น คณะควรสำรวจความต้องการจำเป็น สภาพ และปัญหาที่เป็นอยู่ก่อนเพื่อที่จะได้สามารถจัดการให้ความรู้ได้สอดคล้องกับความต้องการ และสภาพปัญหาที่แท้จริง

5. คณะควรจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในคณะ และผู้บริหาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี รับผิดชอบต่อความคิดเห็น และปัญหาของกันและกัน ก่อให้เกิดความผูกพัน ความไว้วางใจเชื่อใจกันภายในองค์กร ทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรรัก และผูกพันกับองค์กร อยากร่วมพัฒนาองค์กร เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร

6. คณะควรมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตาม สมศ. สกอ. กพร. PMQA เพื่อให้การทำงานประกันคุณภาพมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันลดความซ้ำซ้อน ยุ่งยากในการเก็บข้อมูล ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรทำงานได้ง่าย และสะดวกยิ่งขึ้น

7. คณะควรให้ความสำคัญกับความถูกต้องของรายงานการประเมินตนเอง เนื่องจากรายงานการประเมินตนเองเป็นเอกสารสำคัญที่ต้องมีความถูกต้อง แต่จากการศึกษารายงานการประเมินตนเองของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า มีข้อผิดพลาดอยู่บางส่วน เช่นจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และแนวทางการปรับปรุง ไม่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานที่รายงานในแต่ละองค์ประกอบ ส่งผลให้รายงานประเมินตนเองไม่มีคุณภาพไม่สามารถนำมาใช้ประกอบการพัฒนา คณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการตรวจสอบรายงานการประเมินตนเองโดยบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในส่วนของข้อมูลดิบ ข้อมูลพื้นฐาน การแปลความ การคำนวณ และการวิเคราะห์ตนเองให้ถูกต้องก่อนเผยแพร่ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการกำหนดเป้าหมายในตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถนำไปประกอบการพิจารณากำหนดเป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีรูปแบบชัดเจน และเป็นเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ
2. ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนานวัตกรรมการประกันคุณภาพการศึกษายภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเป็นการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้ากับงานประจำ และช่วยเอื้อให้การประกันคุณภาพดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันคุณภาพที่พร้อมใช้งานได้ทันที บุคลากรสามารถใช้งานร่วมกัน และมีข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน
4. ควรมีการศึกษารูปแบบการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพในการทำงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อไป
5. การวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลนั้นผู้วิจัยต้องกำหนดนิยามของประสิทธิผลให้ชัดเจน แล้วพิจารณาสิ่งที่ใช้วัดประสิทธิผลให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับนิยามประสิทธิผลที่กำหนด รวมทั้งพิจารณาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความหลากหลายสอดคล้องกับข้อมูลที่ต้องการ และแหล่งข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลได้ ซึ่งจะส่งผลให้ได้ผลการวิจัยที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ต่อไป

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ**. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

กิตติยา ลีอ่อน. 2547. **โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ**, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. 2543. **คู่มือการประเมินภายในของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา การออกแบบระบบประเมินผลภายใน**. กรุงเทพฯ : วีทีซีคอมมิวนิเคชั่น.

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. 2544. **แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, สำนักงาน. 2552. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2552**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จิรพันธ์ อารีروب. 2549. **การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา**. แบบสรุปผลงานวิจัยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.

จำรัส นองมาก. 2544. **ปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ชันปรินต์ติ้ง.

ฉบับ ฟองจางวาง. 2548. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา การประกันคุณภาพการศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ชัยวัฒน์ กิตติเดชา. 2547. **การวิเคราะห์วงจรชีวิตของนักวิจัยวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์สุขภาพของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย**, วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ. **กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : ธรรมการพิมพ์, 2546

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ. **กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : ธรรมการพิมพ์, 2546.

ณัฐยา เบ้าสุกรี. 2552. **การประเมินประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิจัยและประเมินผล การศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพย์สุดา ศิลปะ. 2551. **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิพนธ์ วรรณเวช. 2548. **การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของการจัดการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาในสถาบันราชภัฏ**. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชเนศ ขำเกิด. 2543. **การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มโนทัศน์ที่จำเป็นต้องทบทวน**. **วารสารวิชาการ**. ปีที่ 3 ฉบับที่ 9 หน้า 71-73

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2548. **การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10-12**. ภาควิชาการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พงศ์วัช วิวังสุ. 2546. **ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิสนุ พองศรี. 2550. **การเขียนรายงานประเมินโครงการ**. กรุงเทพฯ : พรอพเพอร์ตี้พริ้น.

พัชรินทร์ โตะปุรินทร์. 2548. **ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภรณ์ กীরติบุตร. 2529. **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2552. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาปีการศึกษา 2552.** กรุงเทพฯ : กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

รุ่ง แก้วแดง; และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. 2536. **ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยการบริหารการศึกษาหน่วยที่ 10-12.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รุ่ง แก้วแดง. 2544. **การประกันคุณภาพการศึกษา : ทุกคนทำได้ไม่ยาก.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

รับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), สำนักงาน. 2546. **ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

วีระพล บดีรัฐ. 2543. **PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ.** กรุงเทพฯ : ประชาชน จำกัด.

วัฒนา ล่วงลือ. 2538. **การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิชาการและมาตรฐานการศึกษา .สำนัก ,**แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา .ม.ท.ป.(อัสสำเนา),** 2549.

วิโรจน์ สารรัตนะ. 2544. **โรงเรียนองค์การแห่งการเรียนรู้.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริชัย กาญจนวาสี. 2545. **ทฤษฎีการประเมิน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2552. **PDCA**. (Online). http://youth.ftpi.or.th/index.php?option=com_content&task=view&id=37&Itemid=42, 20 เมษายน 2554.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2523. **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ .2541. “**การประกันคุณภาพการศึกษา**” วารสารการวัดการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ปีที่ .20: ฉบับที่ 58.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2545. “**ประกันคุณภาพสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก**” วารสาร **รายงานปฏิรูปการศึกษาไทย**. ปีที่ 4 ฉบับที่ 49 : หน้า ที่ 1.

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง .2544. “**การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา**” วารสารวิชาการ. ปีที่ 4 ฉบับที่ 9 : หน้า ที่ 18-24.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2543. **แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกภารกิจของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาเพื่อผู้เรียน และสังคม**. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.

_____. 2544. **แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก**. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2553. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553**.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน .2547. **รายงานการวิจัยการติดตามผลการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาเอกชนกระทรวงศึกษาธิการ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดอกเม็ย.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). “ร่างบทสรุปสำหรับผู้บริหาร
ผลสะท้อนจากการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544-2548)” **เอกสารประกอบ
การประชุมวิชาการเฉลิมพระเกียรติฯ เนื่องในโอกาสจัดงานฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี
3-4 พ.ย. 2549 ณ ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี.**

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2544. “การประกันคุณภาพ
การศึกษาระบบการบริหารงานคุณภาพ” **จุลสาร สมศ. ปีที่ 1 (ฉบับที่ 1) : หน้า 6-7**

_____. 2546. **ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ
พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

_____. 2547. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)
พ.ศ. 2545.** กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวาน กราฟฟิค จำกัด.

_____. 2548. **ความเป็นผู้นำและการปฏิรูปการศึกษาด้านคุณภาพระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย :
เกณฑ์พัลลตรีจวัดอะไรได้บ้าง.** กรุงเทพฯ : บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

_____. 2549. **มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณา เพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับ
การศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน รอบที่ 2 (พ.ศ. 2549-2553).**

_____. 2549. **คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : บริษัทจุดทอง จำกัด.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ .2549 **รวมกฎหมายการศึกษา .
(ฉบับผู้ปฏิบัติ) เล่ม 1.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิมล ว่องวานิช. 2543. **การออกแบบระบบการประเมินผลภายใน.** สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
แห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดทีวีซี คอมมิวนิเคชั่น

อุทุมพร .จามรมาน (ทองอุไทย) 2543 .**การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา .** กรุงเทพฯ : ฟันนี่พับลิชชิง.

SaferPak. 2009. **Plan Do Study Act** (Online). <http://www.saferpak.com/pdsa.htm>,
May 5, 2011.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รศ. ดร. สจิวรรณ ทรรพวสุ รองอธิการบดีฝ่ายนโยบาย แผนงาน และประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. รศ. เสาวภา ไพทยวัฒน์ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. ผศ.ดร. วสันต์ ทองไทย ประธานสาขาวิชาการวิจัยและประเมินทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์





**แบบสอบถามบุคลากรเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพ
ของการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน

ตอนที่ 3 แนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน

**ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานประกัน
คุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สายการปฏิบัติงาน

สายวิชาการ

สายสนับสนุนวิชาการ

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. อายุ

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

มากกว่า 50 ปี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

น้อยกว่า 5 ปี

5-10 ปี

11-15 ปี

มากกว่า 15 ปี

6. ท่านเคยเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา หรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมาหรือไม่

ไม่เคย

เคย _____ ครั้ง

7. ท่านเคยเป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสาขาวิชา คณะ หรือมหาวิทยาลัยหรือไม่

- ไม่เคย เคย (โปรดระบุระดับการเป็นกรรมการ)
- ระดับสาขาวิชา ตำแหน่ง _____
- ระดับคณะ ตำแหน่ง _____
- ระดับมหาวิทยาลัย ตำแหน่ง _____

8. ท่านเคยรับทราบนโยบายของหน่วยงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาหรือไม่

- ไม่เคย เคย (โปรดระบุแหล่งข้อมูลที่ได้รับทราบ)
- จาก _____

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับการมีส่วนร่วมของท่าน โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับมาก
- 3 หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับน้อย
- 1 หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับน้อยที่สุด
- 0 หมายถึง ไม่มีส่วนร่วม

ข้อความ	ไม่มี ส่วน ร่วม	มีส่วนร่วมระดับ				
		1	2	3	4	5
1. ท่านเข้าร่วมการอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานประกันคุณภาพการศึกษา						
2. ท่านได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงาน มาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน						
3. ท่านติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน						
4. ท่านร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน						

ข้อคำถาม	ไม่มี ส่วน ร่วม	มีส่วนร่วมระดับ				
		1	2	3	4	5
5. ท่านมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพ						
6. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน						
7. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน						
8. ท่านได้ปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน						
9. ท่านได้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพของหน่วยงาน						
10. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน						
11. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานของหน่วยงาน						
12. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน						
13. ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย						
14. ท่านมีส่วนร่วมในการทบทวนระบบและกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน						
15. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน						
16. ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น						
17. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน						

ข้อความ	ไม่มี ส่วน ร่วม	มีส่วนร่วมระดับ				
		1	2	3	4	5
18. ท่านเข้าฟังการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในของ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา						
19. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา						
20. ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาปรับปรุงหน่วยงาน ตามแผนงานโครงการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นตามข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา						
21. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงาน ตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยงาน ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา						
22. ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงาน						

ตอนที่ 3 แนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะอย่างไร เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ

3.1 มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย

.....

.....

.....

3.2 มีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน

.....

.....

.....

3.3 มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา

.....

.....

.....

3.4 บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพภายในของคณะ

.....

.....

.....

**แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงาน
ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ
และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน**

1. ท่านมีนโยบายให้บุคลากรของคณะมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร
2. ท่านมีการดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพอย่างไร
 - 2.1. การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 2.2. การดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - 2.3. การดำเนินการให้บุคลากรปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - 2.4. การดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - 2.5. การดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - 2.6. การดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
3. ปัญหาของการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
4. ท่านมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะอย่างไร เพื่อให้ การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ
 - 4.1. มีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย
 - 4.2. มีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน
 - 4.3. มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา
 - 4.4. บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ภาคผนวก ค

ผลการพิจารณาความสอดคล้องของข้อความกับนิยามศัพท์จากผู้เชี่ยวชาญ

ผลการพิจารณาความสอดคล้องของข้อความกับนิยามศัพท์จากผู้เชี่ยวชาญ
แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ
การดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ปัญหาของการดำเนินงานให้บุคลากรมีส่วนร่วม
ในการประกันคุณภาพ และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน

ตารางผนวกที่ 1 ผลการพิจารณาความสอดคล้องของข้อความกับนิยามศัพท์จากผู้เชี่ยวชาญจากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ข้อความที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
1	+1	0	+1	0.67	-
2	+1	0	+1	0.67	-
3	+1	0	+1	0.67	-
4	+1	+1	+1	1.00	-
5	+1	+1	+1	1.00	-
6	+1	+1	+1	1.00	-
7	+1	+1	+1	1.00	-
8	+1	+1	+1	1.00	-
9	+1	+1	+1	1.00	-
10	+1	+1	+1	1.00	<p>ข้อความนี้มีหลายประเด็น ควรแยกเป็นประเด็นเพื่อสะดวกในการตอบ เป็น 4 ประเด็นได้แก่</p> <p>1.ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะอย่างไรเพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย</p> <p>2.ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะอย่างไรเพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน</p> <p>3.ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของคณะอย่างไรเพื่อให้มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน</p>

ข้อความที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
					<p>คุณภาพการศึกษา</p> <p>4. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนา ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายในของ คณะอย่างไรเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์</p>



ผลการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์จากผู้เชี่ยวชาญ
แบบสอบถามบุคลากรเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพ
ของการประกันคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางผนวกที่ 2 ผลการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์จากผู้เชี่ยวชาญจากแบบสอบถามบุคลากร

ข้อคำถามที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
1	+1	0	+1	1.00	-
2	+1	0	+1	1.00	-
3	+1	0	+1	1.00	ควรตัดคำว่า “ของท่าน” ออกจากข้อคำถาม จาก “ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน” เป็น “ระดับการศึกษาสูงสุด”
4	+1	+1	+1	1.00	-
5	+1	+1	+1	1.00	-
6	+1	+1	+1	1.00	ควรปรับให้เป็นประโยคคำถาม จาก “การเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา หรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา” เป็น “ท่านเคยเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา หรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมาหรือไม่”
7	+1	+1	+1	1.00	ควรปรับให้เป็นประโยคคำถาม จาก “การเป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสาขาวิชา คณะ หรือมหาวิทยาลัย” เป็น “ท่านเคยเป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสาขาวิชา คณะ หรือมหาวิทยาลัยหรือไม่”
8	+1	+1	+1	1.00	ควรระบุแหล่งข้อมูลที่เคยรับทราบ
9	+1	+1	+1	1.00	-
10	0	+1	+1	0.67	-
11	0	+1	+1	0.67	-
12	+1	+1	+1	1.00	-
13	+1	+1	+1	1.00	-
14	+1	+1	+1	1.00	-

ข้อคำถามที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
15	+1	+1	+1	1.00	-
16	+1	+1	+1	1.00	-
17	+1	+1	+1	1.00	-
18	+1	+1	+1	1.00	-
19	+1	+1	+1	1.00	-
20	+1	+1	+1	1.00	-
21	+1	+1	+1	1.00	-
22	+1	+1	+1	1.00	-
23	+1	+1	+1	1.00	-
24	+1	+1	+1	1.00	-
25	+1	+1	+1	1.00	-
26	+1	+1	+1	1.00	-
27	+1	+1	+1	1.00	-
28	+1	+1	+1	1.00	-
29	+1	+1	+1	1.00	-
30	+1	+1	+1	1.00	-
31	+1	+1	+1	1.00	<p>ข้อคำถามมีหลายประเด็น ควรแยกเป็นประเด็นเพื่อสะดวกในการตอบ เป็น 4 ประเด็นได้แก่</p> <p>1.ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายในของคณะอย่างไรเพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย</p> <p>2.ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายในของคณะอย่างไรเพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะมีพัฒนาการของผลการดำเนินงาน</p> <p>3.ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายในของคณะอย่างไรเพื่อให้มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน</p>

ข้อคำถามที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
					คุณภาพการศึกษา 4. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนา ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายในของ คณะอย่างไรเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมใน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
32	+1	+1	+1	1.00	-

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวสิรภัทร จันทะมงคล
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 17 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดร้อยเอ็ด
ประวัติการศึกษา	ธุรกิจศึกษาคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ธัญบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา