



# ใบรับรองวิทยานิพนธ์

## บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)

### ปริญญา

การบริหารการศึกษา

การศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน  
ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Development Guidelines of Internal Quality Assurance in Kasetsart University

นามผู้วิจัย นางกัลยาณี รัตนวราหะ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

( อาจารย์อัจฉรา นิยมภา, ค.ศ. )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรภรณ์, ค.ศ. )

หัวหน้าภาควิชา

( อาจารย์สิทธิกร สุมาลี, ศษ.ค. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์กัญญา วีระกุล, D.Agr. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Development Guidelines of Internal Quality Assurance in Kasetsart University

โดย

นางกัลยาณี รัตนวราหะ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)

พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กัลยาณี รัตนวราหะ 2556: แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน  
ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยเกษตรศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:  
อาจารย์อัจฉรา นิยมภา, ค.ศ. 105 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงาน  
การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนา  
การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ  
วิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะวิชา ผู้บริหารสถาบัน สำนัก ผู้บริหารหน่วยงาน  
ย่อย ผู้มีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพ จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น  
แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่า  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านการ  
ตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติ ด้านการวางแผน ด้านการพัฒนาปรับปรุง และปัญหาการดำเนินงานการ  
ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหา  
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการพัฒนาปรับปรุง ด้านการปฏิบัติ และด้านการตรวจสอบ  
2) แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้าน  
การวางแผน ควรเริ่มจากการสร้างความรู้ ความเข้าใจทั้งผู้บริหารและบุคลากร ให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายที่  
แท้จริงของการประกันคุณภาพ รวมทั้งพัฒนาฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเพื่อใช้ในการวางแผน เพื่อเป็น  
เครื่องมือขับเคลื่อนการพัฒนามหาวิทยาลัย ส่วนด้านการปฏิบัติ ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทำงาน  
ตาม วงจร PDCA อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มองเห็น ผลผลิตและผลลัพธ์ ที่เป็นผลสำเร็จ  
สืบเนื่องจากการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพ สำหรับด้านการตรวจสอบ ผู้บริหารและ  
บุคลากร ควรมีความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่เป็นไปใน  
ทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านสุดท้าย คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง ผู้บริหารและบุคลากร ควรตระหนัก  
และเห็นถึงประโยชน์ของการประกันคุณภาพอย่างแท้จริง และให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพ  
อย่างต่อเนื่อง

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Kanlayanee Ratanavaraha 2013: Development Guidelines of Internal Quality Assurance in Kasetsart University. Master of Education (Educational Administration), Major Field: Educational Administration, Department of Education. Thesis Advisor: Mrs.Achara Niyamapha, Ph.D. 105 pages.

The purpose of this research are 1) to study the problems of internal quality assurance operations in Kasetsart University and 2) to determine the guildlines to develop internal quality assurance operations in Kasetsart University. The sample consisted of president, deans, institutional administrators, departmental administrators, and experts of quality assurance. This research used questionnaires and semi-structured selection interview as research instruments. The analysis of data employed percentage, mean and standard deviation.

The results of this research were as follows: 1) The condition of internal quality assurance of Kasetsart University was overall at the average level, ranking from the highest to lowest level as Check, Do, Plan and Act. The problems of internal quality assurance operation of Kasetsart University was at the average level, ranking from the highest to lowest level as Plan, Act, Do and Check. 2) Development guildlines of internal quality assurance of Kasetsart University were as follows: In planning, the management and information arrangement was suggested to be done for all authorities and staff involved to see the objectives of internal quality assurance. The data base should also be development. In operation, the PDCA methodology should be promoted to all staff to apply on their tasks efficiently and consistently to agree with the internal quality assurance criteria. In assessment, the authorities and staff should share visions. In improvement, the comprehension of internal quality assurance should be unceasingly adjacent to all authorities and staff.

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณา และการสนับสนุนจากหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร. อัจฉรา นิยมภา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรารักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ที่สร้างกระบวนการสนับสนุนในการทำวิจัยอย่างเป็นระบบ รวมทั้งดูแลให้คำปรึกษา กำกับ ติดตามความก้าวหน้าในผลงานของลูกศิษย์มา โดยตลอด ให้คำแนะนำเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น อาจารย์ ดร. สิทธิกร สุมาลี และรองศาสตราจารย์ ดร. สุคนธ์ชื่น ศรีงาม กรรมการผู้ควบคุมการสอบปากเปล่า ซึ่งให้ข้อเสนอแนะอย่างดียิ่ง และขอขอบคุณอาจารย์สาขาการบริหารการศึกษาทุกท่านที่มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพและถ่ายทอดวิชาความรู้ด้วยจิตวิญญาณของครู โดยแท้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นงลักษณ์ งามเจริญ รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ และคุณวิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ ที่สนับสนุนและให้โอกาสในการศึกษาต่อ และมีส่วนร่วมเป็นผู้เชี่ยวชาญครั้งนี้ รวมทั้ง รองศาสตราจารย์กมลพรรณ นามวงศ์พรหม รองศาสตราจารย์ ดร. สุคนธ์ชื่น ศรีงาม รองศาสตราจารย์ ดร. บุญเรียง ขจรศิลป์ รองศาสตราจารย์ ดร. พนิท เข้มทอง รองศาสตราจารย์ ดร. ชีรศักดิ์ พราพงษ์ และ นางมุกดา เกตุแก้ว ที่ให้ความอนุเคราะห์ชี้แนะแนวทางถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัย พร้อมนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานสำนักงานประกันคุณภาพทุกคน โดยเฉพาะ นางสาวณัฏฐา เบ้าสุภี ที่คอยช่วยเหลือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมทั้งแบ่งเบาภาระงานในขณะที่ผู้วิจัยกำลังศึกษา และขอขอบคุณในทุกกำลังใจจากเพื่อนสาขาการบริหารการศึกษา เหนือสิ่งอื่นใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่หล่อหลอมความเป็นตัวตนของผู้วิจัย ขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นแรงขับทำให้เกิดความเข้มแข็งมากขึ้น

กัลยาณี รัตนวราหะ

พฤษภาคม 2556

## สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
คำถามในการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
ขอบเขตด้านประชากร	6
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
การประกันคุณภาพการศึกษา	9
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา	16
การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	20
กระบวนการ PDCA	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	42

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	45
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	47
ตอนที่ 3 ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	53
ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	60
ข้อวิจารณ์	64
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิจัย	69
ข้อเสนอแนะ	72
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	76
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจเครื่องมือวิจัย	81
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย ประกอบการทำวิทยานิพนธ์	85
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย ประกอบการทำวิทยานิพนธ์	87
ภาคผนวก ง แบบสอบถามการวิจัย	93
ภาคผนวก จ แบบสัมภาษณ์	102
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	105

## สารบัญตาราง

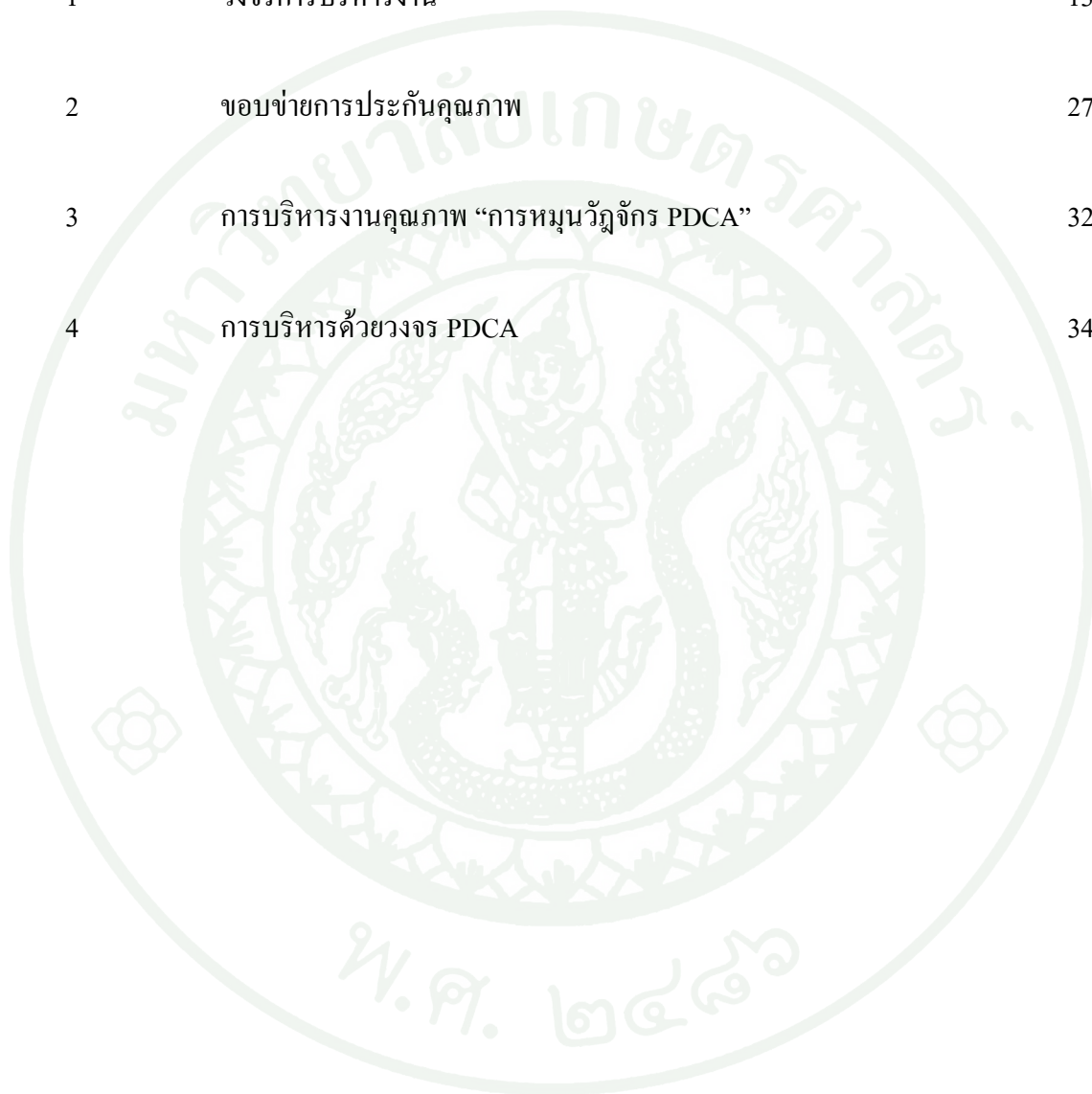
ตารางที่		หน้า
1	ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน	18
2	การแปลความหมายค่าคะแนนด้านสภาพการดำเนินงาน การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	43
3	การแปลความหมายค่าคะแนนด้านปัญหาการดำเนินงาน การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	43
4	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหรือราชการในตำแหน่ง และ ประสบการณ์ในการทำงาน	46
5	สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	47
6	สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน	48
7	สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ	50
8	สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการตรวจสอบ	51
9	สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการพัฒนาปรับปรุง	52

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	54
11	ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน	54
12	ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ	56
13	ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการตรวจสอบ	58
14	ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการพัฒนาปรับปรุง	59

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	วงจรการบริหารงาน	13
2	ขอบข่ายการประกันคุณภาพ	27
3	การบริหารงานคุณภาพ “การหมุนวัฏจักร PDCA”	32
4	การบริหารด้วยวงจร PDCA	34



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ไข ปัญหา ในสังคม เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ตลอดชีวิต สามารถพัฒนาศักยภาพ ความสามารถที่จะดำรงชีวิต และประกอบอาชีพอย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งเป็นพลังสร้างสรรค์พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่จะทำให้สถานศึกษามีมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นการใช้ ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษาป้อนกลับมาเพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ ร่วมกันสนับสนุนและพัฒนาสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้โดยมีความเชื่อว่าถ้า กระบวนการประกันคุณภาพมีการวางระบบอย่างถูกต้องแล้วคุณภาพที่ดีก็จะตามมาด้วย รัฐเห็น ความสำคัญของการศึกษา จึงได้ตราพระราชบัญญัติการศึกษาชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการประกัน คุณภาพการศึกษาขึ้น

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ระบุไว้ในมาตรา 47 ว่า ให้มีระบบการประกัน คุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย การประกัน คุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดคกฏกระทรวง และมาตรา 48 ที่ให้หน่วยงานต้นสังกัดและ สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพ ภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำ รายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำ ไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2548)

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระดับอุดมศึกษา เป็นผลมาจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการศรัทธาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษา และ/หรือหน่วยงานต้นสังกัด และเป็นผู้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทศวรรษ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สองทั้งระดับสถาบันและกลุ่มสาขาวิชา ตามจุดเน้นของสถาบันว่าเป็นสถาบันที่เน้นด้านการวิจัย พัฒนาสังคม พัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม หรือจะเลือกเน้นเฉพาะการผลิตบัณฑิต ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะจำนวนหนึ่งที่สถาบันต้องถูกประเมินตามจุดเน้นนอกเหนือจากตัวบ่งชี้ร่วม และเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพทั้งระดับสถาบันและกลุ่มสาขาวิชา ซึ่งหมายถึงทุกตัวบ่งชี้จำเป็นต้องมีเกณฑ์กำกับ เพื่อตัดสินคุณภาพว่าผ่านการรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ หรือผ่านการรับรองแบบมีเงื่อนไข หรือไม่ผ่านการรับรอง ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สามมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ประเมินคุณภาพภายนอกเป็นที่เรียบร้อยแล้วในปีการศึกษา 2553

การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้คำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาของชาติ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้ภายในองค์ประกอบ 9 ด้าน ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพภายในสถาบันระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและจัดการ องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ โดยมุ่งเป้าหมายไปยังการพัฒนาผลผลิตทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนด ภายใต้หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional Autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาได้นำเอาหลักการ แนวคิด หลักเกณฑ์ ระบบและวิธีการในการประกันคุณภาพภายในมาเป็นเครื่องมือของการบริหารจัดการศึกษาทุกระดับให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่คาดหวังภายใต้บริบทของสถาบัน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่ต้องดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ และได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในระบบประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงมีเอกภาพและความชัดเจนในการประกันคุณภาพ และคงไว้ซึ่งมาตรฐานและคุณภาพการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ดี จึงได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2546 (สำนักประกันคุณภาพ, 2548) โดยมีสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบประสานงานกลางกับหน่วยงานต่างๆ ในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงได้กำหนดเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารของมหาวิทยาลัยที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เน้นการประสานงาน และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยจะต้องมีการร่วมกันในกระบวนการวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการพัฒนาปรับปรุง (Action) เพื่อให้การทำงานได้ผล และมีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2548)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ดำเนินการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ โดยเริ่มจากกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในปี พ.ศ. 2544 และเริ่มกระบวนการประเมินคุณภาพ ภายในปี พ.ศ.2547 ส่งผลให้ทุกหน่วยงานได้รับทราบข้อมูลป้อนกลับเพื่อนำกลับไปพัฒนา ปรับปรุงตามกระบวนการ PDCA อย่างไรก็ตาม พบว่า การดำเนินงานในทุกระดับของหน่วยงาน ยังไม่สามารถพัฒนาปรับปรุงตามกระบวนการ PDCA ยังผลให้การพัฒนาปรับปรุงยังไม่เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง (วิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ และ ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์, 2554)

จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า การดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย การที่จะพัฒนาคุณภาพ การศึกษานั้น จำเป็นต้องทราบถึงสภาพและปัญหาของการดำเนินงานในการประกันคุณภาพ การศึกษาและนำเสนอแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และจะส่ง ผลให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสังคม ตลอดจนมีการจัดการศึกษา อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็น แนวให้แก่ผู้บริหาร รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำผลการศึกษาวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงการ ดำเนินการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อไป
2. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับสถาบันอื่นในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในต่อไป

## คำถามในการวิจัย

การวิจัยมีคำถามดังนี้

1. สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นอย่างไร
2. แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ควรเป็นอย่างไร

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้แนวคิดตามวงจรคุณภาพเดมมิง (Demming) 4 ด้าน (วรภัทร ภูเจริญ, 2544) ดังต่อไปนี้

1. ด้านการวางแผน
2. ด้านการปฏิบัติ

3. ด้านการตรวจสอบ
4. ด้านการพัฒนาปรับปรุง

### ขอบเขตด้านประชากร

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 10,140 คน จาก 4 วิทยาเขต ประกอบด้วย วิทยาเขตบางเขน วิทยาเขตกำแพงแสน วิทยาเขตศรีราชา และวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
2. ประชากรเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิระดับนโยบาย ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญด้านประกันคุณภาพ และผู้ทรงคุณวุฒิระดับปฏิบัติการด้านประกันคุณภาพ

### นิยามศัพท์

**ผู้บริหารมหาวิทยาลัย** หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี

**ผู้บริหารคณะวิชา สถาบัน สำนัก** หมายถึง คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน สำนัก รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี รองผู้อำนวยการสถาบัน สำนัก และผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบัน สำนัก

**ผู้บริหารหน่วยงานย่อย** หมายถึง หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าสถานี และหัวหน้างาน

**ผู้มีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพ** หมายถึง กรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในของหน่วยงาน และกรรมการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**สภาพการประกันคุณภาพ** หมายถึง ปรากฏการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 4 ด้าน ดังนี้ 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติ 3) การตรวจสอบ และ 4) การพัฒนาปรับปรุง

**ปัญหาการประกันคุณภาพ** หมายถึง ข้อขัดข้องที่เกิดจากการดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 4 ด้าน ดังนี้ 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติ 3) การตรวจสอบ และ 4) การพัฒนาปรับปรุง

**การประกันคุณภาพ** หมายถึง กิจกรรมทั้งหลายในระบบคุณภาพ ซึ่งมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ และสามารถตอบสนองข้อจำกัดทางด้านคุณภาพของกิจการนั้น และองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีตัวบ่งชี้ (สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548: 100)

**การประกันคุณภาพภายใน** หมายถึง การติดตามตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพและ มาตรฐานผลผลิตของหน่วยงาน โดยบุคลากรของหน่วยงานเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลหน่วยงานนั้น (สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548: 100)

**แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์** หมายถึง การดำเนินงานการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 4 ด้าน ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง

**การวางแผน** หมายถึง มหาวิทยาลัยวางนโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ การดำเนินการในระบบประกันคุณภาพที่ชัดเจน เพื่อให้มีจุดมุ่งหมายและทิศทางในการดำเนินการ ขึ้นตอนนี้อยู่ในแผนประจำปีกำกับพันธกิจและภารกิจต่างๆของหน่วยงาน

**การปฏิบัติ** หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนงานที่วางไว้ การดำเนินงานต่าง ๆ จะเป็นไปตามขั้นตอนหรือระบบงานที่ออกแบบหรือกำหนดไว้โดยหน่วยงาน ผ่านกลไก การควบคุมตามโครงสร้างการบริหารองค์กร รวมทั้งการจัดตั้งอำนาจความสะดวกเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการประกันคุณภาพ

**การตรวจสอบ** หมายถึง คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ตรวจสอบระบบและกลไก ของการดำเนินงาน รวมทั้งผลการปฏิบัติงานว่าได้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนด ไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่ หากมีปัญหาหรือจุดอ่อนของการดำเนินการ ควรได้มีการค้นหาสาเหตุและ วางมาตรการการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

การพัฒนาปรับปรุง หมายถึง การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาการประกัน  
คุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการวางมาตรการปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินการเพื่อเอื้อ  
ให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น



## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยมีแนวทางการตรวจเอกสารดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษา
2. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา
3. การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. กระบวนการ PDCA
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การประกันคุณภาพการศึกษา

#### ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

เกษม วัฒนชัย (2543: 5) ได้เสนอว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรม หรือ การปฏิบัติที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้กำหนดไว้จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

อุทุมพร จามรมาน (2545: 4) ให้ความเห็นว่า การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่จะยกมาตรฐานของสถานศึกษาต่าง ๆ ที่ยังไม่เข้าใจมาตรฐานผลัดกันให้ได้มาตรฐาน โดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษาป้อนกลับมาเพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ร่วมกันสนับสนุนและพัฒนาสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้โดยมีความเชื่อว่า ถ้ากระบวนการประกันคุณภาพมีการวางระบบอย่างถูกต้องแล้วคุณภาพที่ดีก็จะตามมาด้วย

สมกิต พรหมจ้อย และ สุพัคตร์ พิบูลย์ (2543: 15) เป็นกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ

ทบวงมหาวิทยาลัย (2540) ระบุว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าสถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การทำกิจกรรมใด ๆ ที่สถานศึกษาต้องมีแผนมีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบที่สถาบันศึกษากำหนด เพื่อให้ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

### **ระบบประกันคุณภาพการศึกษา**

อุทุมพร จามรมาน (2545) ได้กล่าวถึง ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จำแนกเป็น 2 ส่วน การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก ดังนี้

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถาบันเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันนั้น เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

2. การประกันคุณภาพจากภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก ที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง

เพื่อเป็นการประกันว่า สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ

### ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

สมคิด พรหมขุ้ย และสุพัตร์ พิบูลย์ (2543) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความเจริญก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในสังคม สามารถพัฒนาศักยภาพและความสามารถด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีวิต และประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงรวมเป็นพลังสร้างสรรค์การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

การประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและ สร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น การสร้าง ความมั่นใจซึ่งเป็นแกนหลักของการประกันคุณภาพประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญหลายประการ อันได้แก่

1. การวางแผนป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นตั้งแต่ขั้นของการออกแบบ การกำกับดูแล ตรวจสอบและทบทวนเพื่อการปรับปรุงแก้ไขในทุกขั้นตอนของการผลิต ซึ่งต่างจากรูปแบบ การประเมินแบบเก่าที่เน้นการตรวจจับเมื่อปัญหาสำคัญในขั้นผลผลิต ได้เกิดขึ้นแล้ว
2. การนำองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัยอันได้แก่รูปแบบ กรรมวิธี และเทคนิควิธี ที่เป็นนวัตกรรมที่มีหลักฐานทางทฤษฎีและผลการวิจัยเชิงประจักษ์ที่น่าเชื่อถือรองรับไปประยุกต์ใช้ ในขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการผลิต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างมีเหตุผลว่า การดำเนินงาน ตามขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งระบบจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างน่าไว้วางใจ และจะมีความผิดพลาด คลาดเคลื่อนในวงจำกัดที่น้อยที่สุด
3. การประกันคุณภาพในบริบทของการปฏิรูปการศึกษาซึ่งมีมาตรฐานเป็นแกนนำ การสร้างความมั่นใจจะเริ่มต้นตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานในระดับเป้าหมายการศึกษาของชาติ โดยการนำข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้เชิงทฤษฎี และเชิงประจักษ์ที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ เกี่ยวกับสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของประเทศมาใช้ในการกระบวนการ สร้างวิสัยทัศน์

เกี่ยวกับสังคมไทยในอนาคตในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งจะใช้เป็นกรอบและแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของชาติที่เหมาะสมกับกาลสมัยและทันเหตุการณ์ การเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก และสามารถนำไปพัฒนาเป็นหลักสูตรสถานศึกษา ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาต่อไป

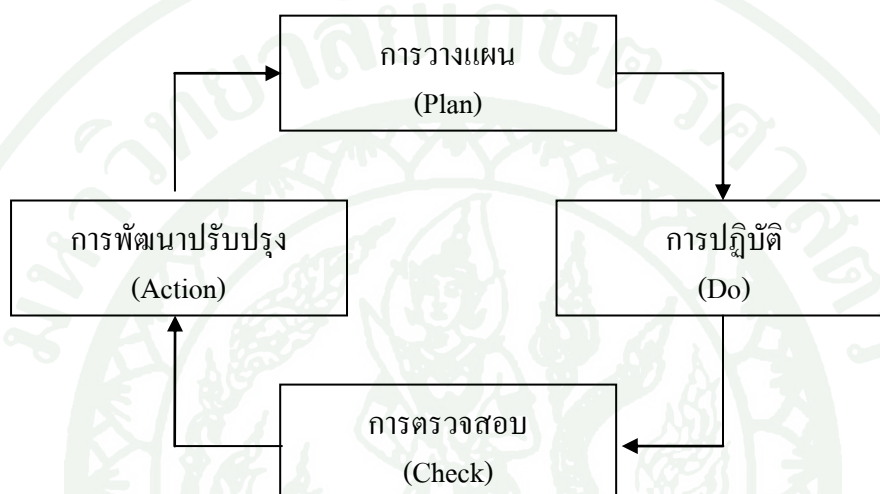
### หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543) ได้สรุปหลักการสำคัญไว้ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหน้า เป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน
2. การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ 1 ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาจะต้องสร้างแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผน ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน
3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษา โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียน ได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

### การบริหารงานที่เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษา

การบริหารงานเป็นกระบวนการดำเนินงานให้สถานศึกษามุ่งบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วยการทำงาน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการพัฒนาปรับปรุง (Action) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า วงจรการบริหารงาน ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 1 วงจรการบริหารงาน  
ที่มา: วรภัทร ภูเจริญ (2544)

จากภาพประกอบจะเห็นได้ว่า การควบคุมคุณภาพตามกระบวนการ PDCA จะต้องมีการกระทำในทุกระบบอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหาร หัวหน้าหมวดหรือฝ่าย ครูและบุคลากรอื่น ๆ และมีการเชื่อมโยงกันจึงจะเกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอันจะส่งผลให้ผลผลิตมีคุณภาพตามมาด้วย นอกจากนี้ยังต้องการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควรมีการประเมินตนเองไปพร้อมกันด้วย กล่าวคือ ในกระบวนการปฏิบัติ หรือ D (Do) ควรจะมีวงจร PDCA หมุนอยู่ด้วยหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ ในขณะที่มีการทำงานก็จะมีประเมินตนเองไปพร้อมกันนั่นเอง

## ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ และการทำงานนั้น จะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการวิจัยในสถานศึกษานำร่อง ได้แก่ ผู้บริหารจะต้องมีความตระหนัก เข้ามา มีส่วนส่งเสริม สนับสนุน และร่วมคิดร่วมทำ รวมทั้งจะต้องมีการทำงานเป็นทีม โดยบุคลากร ทุกคนในสถานศึกษาต้องได้รับการเตรียมความพร้อมให้มองเห็นคุณค่า และมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน และดำเนินการอย่างต่อเนื่องร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา โดยมีการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการประกันคุณภาพ อย่างเป็นระบบ

ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยคำนึงถึงเงื่อนไขข้างต้น ควรมีการเตรียมการ เพื่อการสร้างความพร้อมให้แก่บุคลากรและจัดให้มีกลไกในการดำเนินงานในเรื่องนี้ หลังจากนั้น บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องจึงร่วมกันวางแผน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ (2545) และมีแนวทางการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

การเตรียมการ	การดำเนินการ	การรายงาน
1. เตรียมความพร้อม ของบุคลากร	1. วางแผนการปฏิบัติงาน (P)	จัดทำรายงานการประเมิน ตนเองหรือรายงาน ประจำปี
- สร้างความตระหนัก	- กำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐาน การศึกษา	- รวบรวมผล
- พัฒนาความรู้และ ทักษะ	- จัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย	การดำเนินงานและ ผลการประเมิน
2. แต่งตั้งกรรมการ ที่รับผิดชอบ	- กำหนดระยะเวลา	- วิเคราะห์ตามมาตรฐาน เขียนรายงาน
	- กำหนดงบประมาณ	
	- กำหนดผู้รับผิดชอบ	
	2. ดำเนินการตามแผน (D)	
	- ส่งเสริม สนับสนุน	
	- จัดตั้งอำนาจความสะดวก สนับสนุนทรัพยากร	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

การเตรียมการ	การดำเนินการ	การรายงาน
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำกับติดตาม</li> <li>- ให้การนิเทศ</li> </ul>	
	<p>3. ตรวจสอบประเมินผล (C)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วางกรอบการประเมิน</li> <li>- จัดทำหรือจัดทำเครื่องมือ</li> <li>- เก็บข้อมูล</li> <li>- วิเคราะห์ข้อมูล</li> <li>- แปลข้อมูล</li> <li>- ตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน</li> </ul>	
	<p>4. นำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร</li> <li>- วางแผนในระยะต่อไป</li> <li>- จัดทำข้อมูลสารสนเทศ</li> </ul>	

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545)

จากแผนภาพจะเห็นได้ว่า สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติได้เสนอแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพเป็นไปตามหลักการบริหารงานที่เป็นระบบกับการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารงานเป็นกระบวนการดำเนินงานให้สถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วยการทำงาน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการพัฒนาปรับปรุง (Action) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า วงจรการบริหารงานแบบ PDCA

## ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2545) ได้กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาไว้ดังนี้

1. การระบุนวัตกรรมประสงค์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/คณะวิชา/ภาควิชา/หลักสูตรอย่างชัดเจน และสื่อสารกันรู้เรื่อง
2. กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการประเมิน กระบวนการให้บริการ เป็นกระบวนการที่โปร่งใส และได้รับการยอมรับจากคนในหน่วยงาน นอกจากนี้ทุกคนรู้เรื่องนี้เป็นอย่างดี
3. คนในหน่วยงานรู้ว่า บทบาทและหน้าที่ของตนคืออะไร และทุกคนรู้ว่าใครทำอะไร
4. หน่วยงานให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” อย่างชัดเจน สามารถวัดได้ และมีหลักฐานที่เชื่อถือได้
5. เป็นตัวชี้ว่าทุกอย่างดำเนินงานไปตามแผนมีความชัดเจน

เมื่อมีสัญญาณว่า บางสิ่งบางอย่างกำลังจะผิดพลาดได้มีการแก้ไขทัน และได้เตรียมหาทางออก ทางแก้ไขความผิดพลาดได้ล่วงหน้า

จากความหมายที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดทำแผนที่ระบุนวัตกรรมประสงค์ และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การประเมิน และการให้บริการ ที่มีคุณภาพ และมีข้อผิดพลาดน้อยและสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้ง

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายใน และภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษาทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา
3. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริง ทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน
4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาส ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล
6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
7. คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐาน การอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะ ได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
8. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษา

จัดการศึกษาให้มี มาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9. กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้ การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาจะยึดหลักการให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) และควมมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (institutional autonomy) เพื่อควมมีคุณภาพภายในสถาบันอย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากภายนอก ซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) ความสมดุลของหลักการดังกล่าว คือ แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่พึงประสงค์

#### การประกันคุณภาพภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

ภารกิจที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าว คือ

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่ออุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันคุณภาพการศึกษา
3. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนา

องค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรม และบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล

6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถาบันศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผล การจัดการศึกษาของสถาบัน

7. คณะกรรมการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับ หน่วยงาน โดยให้ทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา

8. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบัน อุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษา จัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9. กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศ แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้ การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพ ของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

ด้วยความจำเป็นดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา หรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ซึ่งครอบคลุมคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และ ได้มาตรฐาน
2. เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชา หรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบ สถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย และ เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล
3. เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินเพื่อเสริมจุดแข็ง และ พัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่า สถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามกำหนด
5. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูล พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

### การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรทางการเกษตรแห่งแรก ของประเทศ ถือกำเนิดจากโรงเรียนฝึกหัดครูประถมกสิกรรม เมื่อ พ.ศ.2460 ต่อมาได้ขยายและยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และพัฒนาต่อมาจนกระทั่งก่อตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2486 เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2486 ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2542 และได้ดำเนินการกิจเพื่อสนองนโยบาย การกระจายโอกาสทางการศึกษาของรัฐบาล จึงได้มีการจัดการเรียนการสอนอย่างเต็มรูปแบบใน

4 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตบางเขน วิทยาเขตกำแพงแสน วิทยาเขตศรีราชา และวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รับนโยบายจากกระทรวงศึกษาธิการ และได้จัดทำแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีเอกภาพและความชัดเจนในการประกันคุณภาพ ตลอดจนไว้ซึ่งมาตรฐานและคุณภาพในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม การรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์และการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ดี จึงได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2546 ดังนี้

1. ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการบริหารจัดการระบบงานต่างๆ เพื่อให้ตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อคงไว้ซึ่งความเป็นเลิศทางวิชาการ และมาตรฐานด้านคุณภาพในทุกสาขาวิชาและทุกหลักสูตร ทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา
2. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ให้สอดคล้องกับกระบวนการดำเนินการภายในและมาตรฐานของหน่วยงานต้นสังกัดและมาตรฐานสากล โดยเน้นให้ทุกหน่วยงาน และทุกวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยรวมทั้งสถาบันสมทบ นำระบบประกันคุณภาพไปใช้เพื่อสร้างให้เกิดกลไกการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
3. สนับสนุนให้หน่วยงานทุกระดับดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
4. ดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานเป็นประจำ ภายใต้กรอบและมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัยนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลสรุปของการประกันคุณภาพจะเป็นส่วนหนึ่งของรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน
5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ บุคลากร และนิสิตมีส่วนร่วมในการสร้างระบบประกันคุณภาพ ตลอดจนตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่มีส่วนในการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น

6. ให้มีคณะกรรมการส่วนกลางที่เป็นผู้กำกับนโยบายและจัดทำมาตรฐานต่าง ๆ กับพันธกิจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

7. ให้สำนักประกันคุณภาพ เป็นหน่วยงานที่ดูแลการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมและการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการดำเนินการภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ติดตามดูแลให้มีการนำระบบประกันคุณภาพไปใช้ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อสร้างให้เกิดกลไกการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกหน่วยงาน

8. ให้หน่วยงานภายในหน่วยงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดทำระบบประกันคุณภาพภายในตนเองให้สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ติดตามดูแลให้ทุกหน่วยงานย่อยภายในมีการดำเนินการตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ตลอดจนประสานงานกับสำนักประกันคุณภาพในการจัดทำแผนงานการประกันคุณภาพประจำปี

9. ผู้บริหารของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จะต้องนำข้อมูลที่ได้รายงานสรุปผลการตรวจสอบ และการประเมินของคณะกรรมการผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไปใช้ในการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

10. ทุกหน่วยงานจะต้องชี้แจงให้อาจารย์และบุคลากรของตนเข้าใจในระบบประกันคุณภาพ ตลอดจนตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่มีส่วนสร้างคุณภาพงาน กิจกรรมนิสิตจะต้องเสริมสร้างและปลูกฝังให้นิสิตเข้าใจถึงบทบาทของตนในกระบวนการเรียนการสอน และการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น (สำนักประกันคุณภาพ, 2548)

### แนวคิดในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แนวคิดในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาศัยรูปแบบของการจัดระบบคุณภาพเชิง รวมทั้งองค์กรและการนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ โดยมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ดังนี้

1. ทุกหน่วยงานในทุกวิทยาเขตต้องมีการดำเนินการที่ตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. การดำเนินการของหน่วยงานต้องสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมให้ทั้งองค์กรมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน
3. จัดให้มีระบบการบริหารจัดการและการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลเชิงวิเคราะห์
4. กระบวนการบริหารอยู่บนพื้นฐานของความโปร่งใสและเป็นธรรมรัฐ
5. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินการของทุกหน่วยงานต้องเกิดจากการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
6. มุ่งพัฒนาองค์กรเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

#### พันธกิจของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความรับผิดชอบของหน่วยงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. การเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการและเป็นแหล่งผลิตบัณฑิตที่เป็นคนดีมีคุณภาพทั้งทางด้านคุณธรรม จริยธรรมและความรู้ความสามารถในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ในศาสตร์และสาขาต่าง ๆ การบริหารหลักสูตรดำเนินการ โดยคณะวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอนภายใต้มาตรฐานหลักสูตรที่กำหนด สถาบันสมทบที่ไม่ใช่หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย แต่ได้รับอนุมัติปริญญาภายใต้ชื่อของมหาวิทยาลัยจะต้องได้รับการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรและการบริหารหลักสูตรให้ได้ตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด
2. การวิจัย เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ และการนำความรู้ที่มีในมหาวิทยาลัยไปปรับใช้เพื่อแก้ปัญหาวิกฤตของเศรษฐกิจและสังคมโดยผ่านกระบวนการวิจัย ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งทางวิชาการและการพึ่งพาตนเองได้ในอนาคต คณะกรรมการบริหารงานวิจัยและทรัพย์สินทางปัญญาเป็นผู้กำหนดนโยบายและทิศทางการวิจัยของมหาวิทยาลัยในภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยสถาบันวิจัย

และพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่บริหารงบประมาณการวิจัย นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานภายในอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ตั้งแต่ การดำเนินการวิจัยเฉพาะทาง บริการงานวิจัย สนับสนุนงานวิจัย และพัฒนาถ่ายทอดผลงานวิจัย เป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยที่จะสนับสนุนให้ข้าราชการและพนักงานของมหาวิทยาลัยมีโอกาสนในการสร้างผลงานวิจัยในทุกระดับ

3. การบริหารวิชาการแก่สังคม เป็นการนำความรู้สู่สังคมโดยอาศัยความรู้ ความสามารถ และผลิตผลของมหาวิทยาลัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ การบริหารดังกล่าวสามารถดำเนินงานโดยสำนักงานบริการวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยตามระเบียบและแนวทางการดำเนินงานที่มหาวิทยาลัยประกาศไว้

4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นการอนุรักษ์และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทย อันดีงาม ตลอดจนการรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะกรรมการด้านเอกลักษณ์และศิลปวัฒนธรรม เป็นผู้กำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนาด้านเอกลักษณ์และศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย ดูแลกำกับการจัดกิจกรรมประจำปีในภาพรวม ตลอดจนประสานงานในการถ่ายทอดประเพณีและคุณค่าต่าง ๆ สู่บุคลากรและนิสิตอย่างต่อเนื่อง

### ระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพโดยพิจารณาจากความหลากหลาย ในภารกิจของหน่วยงานและวัฒนธรรมการดำเนินการภายใน โดยอาศัยหลักการและระบบประกันคุณภาพ (Quality Assessment) ทั้งทั้งองค์กร โดยทั้งสามส่วนมีความหมายดังนี้ สำนักประกันคุณภาพ (2548)

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) คือ การจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขององค์กรประกอบต่าง ๆ จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตและผลงานด้านต่าง ๆ และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) หมายถึง การตรวจสอบการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่ได้กำหนดไว้เพื่อพิจารณาว่า กลไกการควบคุมคุณภาพ ยังคงดำเนินการอยู่อย่างต่อเนื่อง และได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นอย่างสม่ำเสมอ มีขั้นตอนการดำเนินการ

ที่จะทำให้เชื่อถือได้ว่าผลการดำเนินงานของระบบจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพตามดัชนีและตัวชี้วัดที่กำหนด

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานกับเป้าหมายหรือดัชนีชี้วัดที่กำหนด เพื่อประเมินว่าผลการดำเนินงานที่ได้จากการใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา หรือระบบควบคุมคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

4. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้กำหนดความรับผิดชอบในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไว้ดังนี้

#### 4.1 มหาวิทยาลัย

4.1.1 กำหนดปรัชญา ปณิธาน นโยบาย การประกันคุณภาพ สร้างระบบและกลไกในการประกันคุณภาพในภาพรวมของมหาวิทยาลัย

4.1.2 กำกับดูแลให้ทุกหน่วยงานมีการจัดทำระบบประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

4.1.3 ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพของทุกหน่วยงานตามที่กำหนด

4.1.4 รวบรวมผลการดำเนินงานและจัดเอกสารรายงานประจำปี

4.1.5 ประสานงานในการประเมินและตรวจเยี่ยมจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

#### 4.2 หน่วยงาน (คณะวิชา สำนัก สถาบัน และหน่วยงานในระดับเดียวกัน)

4.2.1 กำหนดนโยบายและเป้าหมายในการประกันคุณภาพของตนให้สอดคล้องกับของมหาวิทยาลัย

4.2.2 จัดทำระบบและขั้นตอนในการดำเนินการระบบการประกันคุณภาพภายใน  
ของตนให้เป็นไปตามนโยบายและระบบของมหาวิทยาลัย

4.2.3 ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานย่อยภายในให้เป็นไปตามขั้นตอน  
และเป้าหมายที่กำหนด

4.2.4 ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในของตนเอง

4.2.5 รวบรวมผลการดำเนินงานและจัดทำเอกสารรายงานการศึกษา/การประเมิน  
ตนเอง เพื่อเตรียมรับการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายในจากมหาวิทยาลัย

4.2.6 ให้ความร่วมมือในการจัดทำข้อมูลเพื่อการจัดทำรายงานประจำปีของ  
มหาวิทยาลัย

4.2.7 เตรียมพร้อมร่วมกับมหาวิทยาลัยเพื่อรับการประเมินและการตรวจเยี่ยม  
จาก สมศ.

4.2.8 จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงประจำปีของหน่วยงาน

4.3 ภาควิชา/สาขา ฝ้าย ศูนย์ และหน่วยงานย่อยภายใน

4.3.1 จัดทำแผนงานประจำปี

4.3.2 ดำเนินงานตามขั้นตอนในระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

4.3.3 ควบคุมการดำเนินงานภายในของตนเองให้เป็นไปตามขั้นตอนและ  
เป้าหมายที่กำหนด

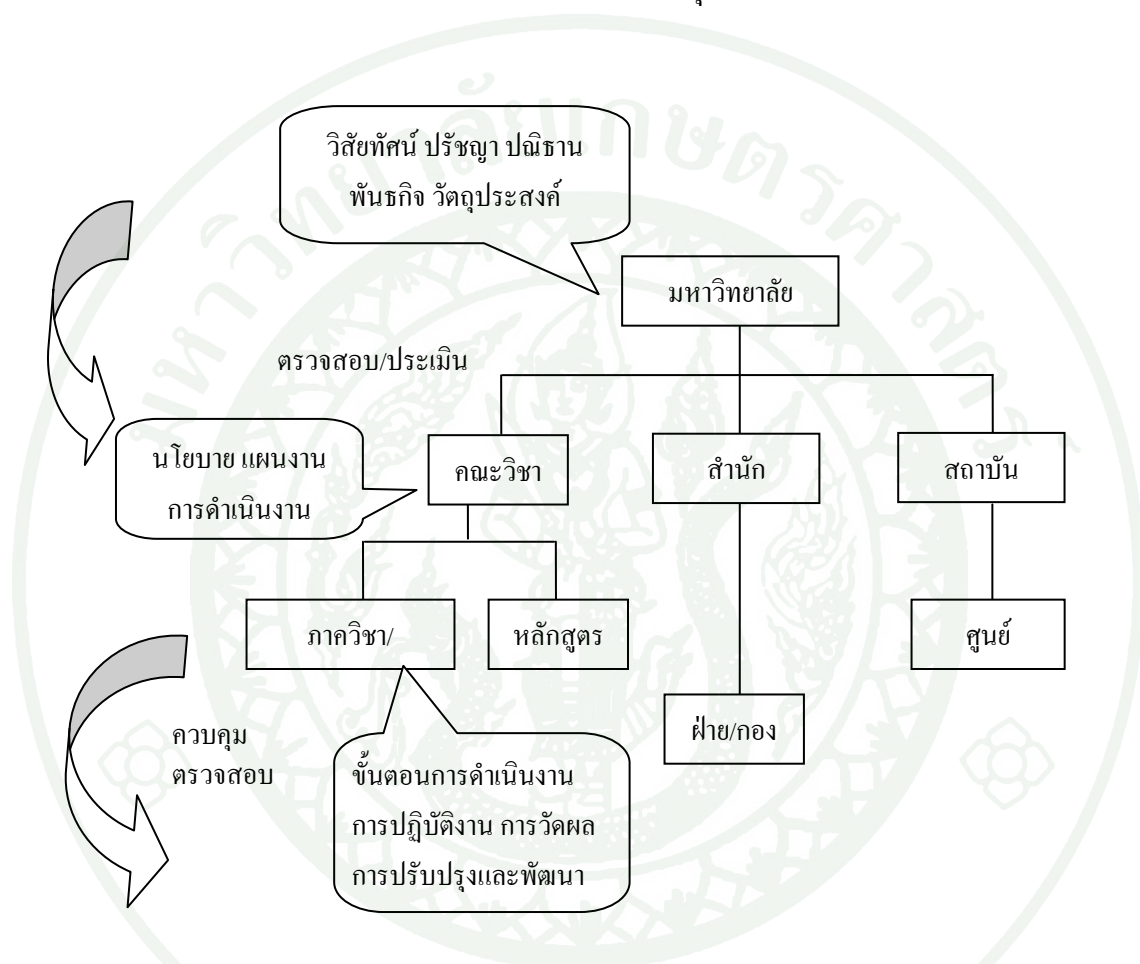
4.3.4 ตรวจสอบและประเมินผลดำเนินงานภายในพร้อมทั้งวิเคราะห์ตนเอง

4.3.5 รวบรวมผลการดำเนินงานและจัดทำเอกสารรายงานการศึกษา

4.3.6 เตรียมรับการตรวจสอบภายในจากคณะวิชา/สำนัก/สถาบันของตน

4.3.7 ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในการจัดทำข้อมูลเพื่อส่งให้มหาวิทยาลัย

4.3.8 ดำเนินกิจกรรมการพัฒนาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ



ภาพที่ 2 ขอบข่ายการประกันคุณภาพ

ที่มา: สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548)

รูปแบบของการจัดทำระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อให้การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความเหมาะสมกับระบบงานต่าง ๆ มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดการจัดระบบประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานไว้ 2 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 ระบบประกันคุณภาพสำหรับคณะวิชา

เป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้สำหรับคณะวิชาหรือสถาบันที่ทำหน้าที่โดยตรงในการผลิตบัณฑิตและมีนิตินัยอยู่ในความดูแล คณะวิชาเหล่านี้มีการดำเนินการครบทั้ง 9 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานิสิต

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

**รูปแบบที่ 2** ระบบประกันคุณภาพสำหรับสถาบัน สำนัก และหน่วยงานสนับสนุน

เป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้สำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้ผลิตบัณฑิตเป็นหลัก แต่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหารหรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ สถาบัน สำนัก ศูนย์ สถานี และหน่วยงานที่อาจใช้ชื่ออื่น ๆ หน่วยงานเหล่านี้ต้องมีการดำเนินการให้ครบทั้ง 6 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงาน

**ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

1. การดำเนินการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้จัดให้มีระบบประกันคุณภาพเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 สำหรับหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอน หรือ คณะวิชา และรูปแบบที่ 2 สำหรับ สถาบัน สำนัก และหน่วยงานสนับสนุน หรือหน่วยงานที่ให้บริการ โดยมีนโยบายให้ทุกคณะวิชา สำนัก สถาบัน และวิทยาเขต จัดทำระบบการประกันคุณภาพโดยเลือกใช้รูปแบบ 1 หรือ 2 ให้ สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานตามแนวทางโดยดำเนินการ ดังนี้

1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการหรือมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในการดูแลระบบประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน

1.2 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือ คู่มือการประกันคุณภาพ, แบบฟอร์มการรายงาน และการรวบรวมข้อมูลภายในของหน่วยงาน, ในกรณีที่เป็นคณะวิชาควรมีรายงานการศึกษาตนเอง/ รายงานการประเมินตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงานย่อย กรณีวิทยาเขตควรมีรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา หน่วยงานสนับสนุนภายในวิทยาเขตของตน

1.3 จัดทำแผนงานกำกับภารกิจทุกด้านของหน่วยงาน กำหนดผู้รับผิดชอบ และดัชนี ตรวจสอบ/ดัชนีประเมิน

1.4 รวบรวมเอกสารสนับสนุนผลการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพ

1.5 กำหนดดัชนีชี้วัดเพื่อการตรวจสอบและดัชนีประเมินภายในของหน่วยงานเพิ่มเติม (ดัชนีชี้วัดภาคบังคับต้องสอดคล้องกับดัชนีชี้วัดของมหาวิทยาลัย)

1.6 ติดตามตรวจสอบ/ประเมินระบบประกันคุณภาพภายในทุกระดับหน่วยงาน (ภาควิชา หน่วยงานย่อย ต้องทำรายงานการศึกษาตนเอง/รายงานการประเมินตนเอง พร้อมผลการดำเนินงานตามดัชนีประเมิน แต่ไม่จำเป็นต้องประเมินผลการดำเนินงาน และ พร้อมรับการตรวจสอบ/ประเมินตามนโยบายของหน่วยงาน)

1.7 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง คือ ข้อมูลตามดัชนีประเมินที่จัดทำเป็นเชิงเปรียบเทียบผลการดำเนินงานอย่างน้อย 3 ปี, ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา (รวมทั้งแผนงาน การพัฒนาปรับปรุงจากผลการตรวจประเมินครั้งก่อน), ผลการตรวจสอบ/ประเมินตนเองในระดับ

ภาควิชา/หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ในรอบการตรวจสอบ, ผลการวิเคราะห์จุดอ่อน/จุดแข็ง ปัจจัยคุกคาม/โอกาส ในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

#### 1.8 เตรียมพร้อมรับการประเมินจากคณะกรรมการประเมินของมหาวิทยาลัย

1.9 นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากรายงานการประเมินต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงาน รวมทั้งกำหนดดัชนีชี้วัดเพิ่มเติมสำหรับใช้เฉพาะภายในของหน่วยงานต่อไป

ระบบประกันคุณภาพภายในทั้ง 2 แบบ มุ่งให้หน่วยงานระดับคณะวิชาหรือเทียบเท่า นำไปใช้สำหรับหน่วยงานย่อยภายใน ได้แก่ ภาควิชา ฝ้าย กอง ศูนย์ สถานี ไม่จำเป็นต้องทำครบทุกดัชนีของแต่ละองค์ประกอบ แต่ให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม ในการดำเนินการให้หน่วยงานย่อยจัดทำเอกสารแสดงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงาน และขั้นตอนการดำเนินงานภายในของตนเอง พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและวิเคราะห์ผล หรือผลการประเมินตนเอง หรือจัดทำรายงานการประเมินตนเองแบบเต็มรูปแบบเหมือนคณะวิชา หรือสำนัก สถาบัน เพื่อรับการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพภายในจากหน่วยงานต้นสังกัดต่อไป

#### ระบบเอกสารด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานมีดังนี้

1. คู่มือการประกันคุณภาพ เป็นเอกสารที่ระบุนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน รวมทั้งรายละเอียดของโครงสร้างการบริหารงานและความรับผิดชอบกำกับ ภารกิจหลัก และองค์ประกอบต่าง ๆ

2. รายงานการศึกษาตนเอง/รายงานการประเมินตนเอง หน่วยงานในระดับภาควิชาหรือหน่วยงานย่อยสามารถจัดทำรายงานการประกันคุณภาพได้ 2 รูปแบบ คือ รายงานการศึกษาตนเองหรือจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เอกสารทั้งสองฉบับจะเป็นเอกสารที่รายงานผลการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพ ซึ่งเกิดจากการประมวลผลการตรวจสอบ/ประเมินภายในของแต่ละภารกิจหลักของภาควิชา/หน่วยงานย่อย พร้อมทั้งบทวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของหน่วยงานในแต่ละองค์ประกอบ

3. รายงานการประเมินตนเอง การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะ สำนักสถาบัน ควรเป็นผลจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการของภาควิชา หรือหน่วยงานย่อยเพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสังเคราะห์หาจุดแข็ง/จุดอ่อนของแต่ละภาควิชา หรือหน่วยงานย่อย และสังเคราะห์เป็นภาพรวมของคณะวิชา สถาบัน สำนักต่อไป โดยควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นก่อนรับการประเมินจากคณะกรรมการของมหาวิทยาลัย

### วจรกิจการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

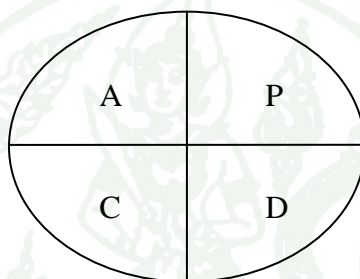
วจรกิจการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบงานทุกระดับเพื่อให้เกิดการพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศวงจร P D C A ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย

1. การวางแผนงาน เป็นการวางแผนงานการประกันคุณภาพประจำปี สำนักงานประกันคุณภาพจะจัดทำแผนงานการประกันคุณภาพประจำปี เพื่อแจ้งให้หน่วยงานทราบ และนำไปจัดทำแผนงานกิจกรรมประกันคุณภาพของหน่วยงานให้สอดคล้อง
2. การดำเนินงาน การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนที่ระบุ โดยการประสานงานระหว่างสำนักประกันคุณภาพกับหน่วยงานต่าง ๆ
3. การตรวจสอบ/ประเมินผล การตรวจสอบ/ประเมินผลของโครงการต่าง ๆ ตามแผนงาน และจัดสรุปภาพรวมของผลการประเมินคุณภาพของทั้ง 2 รูปแบบ ในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อนำเสนอตามลำดับขั้นสู่สภามหาวิทยาลัย
4. การพัฒนาปรับปรุง การติดตามการจัดส่งแผนพัฒนาปรับปรุงของแต่ละหน่วยงาน พร้อมทั้งผลการปรับปรุงเพื่อจัดทำสรุปในรายงานประจำปี รวมทั้งเป็นข้อมูลป้อนกลับในระบบประกันคุณภาพ เพื่อปรับเปลี่ยนดัชนีตรวจสอบ ดัชนีประเมิน และกลไกการประกันคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัย

สำหรับการประกันคุณภาพภายนอก มหาวิทยาลัยต้องจัดส่งรายงานประจำปีให้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นองค์การมหาชน (สมศ.) ภายใน 120 วันนับจากวันปิดภาคเรียน หรือประมาณเดือนตุลาคมของทุกปี

### กระบวนการ PDCA

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540: 212) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของวัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) หมายถึง ระบบการบริหารที่มีคุณภาพเป็นที่รู้จักแพร่หลายระบบหนึ่ง ประกอบด้วยขั้นตอนการวางแผน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อสามารถนำไปสู่การปฏิบัติ (Plan) การปฏิบัติตามแผน คือ ลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ (Do) การตรวจสอบหรือการประเมิน คือ ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ (Check) การพัฒนาปรับปรุง คือ การนำผลการประเมินย้อนกลับไปปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (Action) การใช้วัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง ต้องดำเนินการอย่างมีวินัย ให้ครบวงจรหมุนเวียนไปไม่มีหยุด ดังภาพที่ 1



### ภาพที่ 3 การบริหารงานคุณภาพ “การหมุนวัฏจักร PDCA”

ที่มา: วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540: 212)

บรรจง จันทมาศ (2547: 7-8) กระบวนการ PDCA เป็นขั้นตอนที่จำเป็นต้องปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่อง ไม่สิ้นสุด คือ Plan-Do-Check-Act สำหรับรายละเอียดของการทำงานแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** เตรียมแผนงาน (Plan) ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญต้องนำมาพิจารณา คือ

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน และกำหนดคุณลักษณะที่จะใช้ควบคุมลงไปด้วย
2. กำหนดเป้าหมายที่สามารถวัดได้
3. กำหนดวิธีการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

4. กำหนดว่า จะทำอะไร ที่ไหน โดยใคร เมื่อไหร่ และด้วยวิธีใด คือ 5 W 1 H  
(What Where When Why and How)

### ขั้นตอนที่ 2 ลงมือปฏิบัติตามแผนงาน (Do)

1. ทำการศึกษาและฝึกอบรมให้เข้าใจวิธีการทำงานในแต่ละครั้ง
2. ลงมือปฏิบัติตามวิธีการที่กำหนดไว้
3. เก็บข้อมูลถึงคุณภาพลักษณะทางคุณภาพ ตามวิธีการที่กำหนดไว้

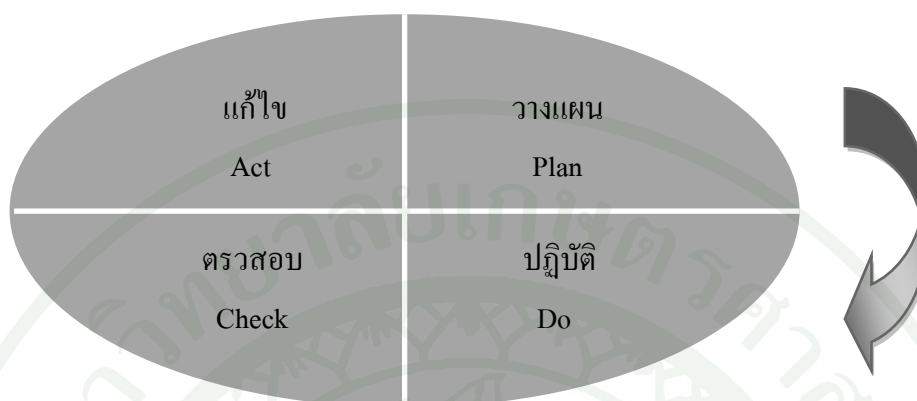
ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบผลการปฏิบัติ (Check) เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน และประเมินผล

1. เพื่อตรวจสอบดูว่างานที่ได้เป็นมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ เปรียบเทียบกับเป้าหมาย
2. ตรวจสอบดูว่าค่าที่ได้วัดได้ และผลการทดสอบตรงตามมาตรฐานหรือไม่
3. ตรวจสอบว่าลักษณะจำเพาะทางคุณภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายหรือไม่อย่างไร

ขั้นตอนที่ 4 ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Action) จากผลการตรวจสอบถ้าพบที่เกิดปัญหา มีข้อบกพร่องขึ้น งานที่ได้ไม่ตรงกับเป้าหมาย หรือทำไม่ได้ตามแผน ให้ปฏิบัติตามแก้ไขตาม ลักษณะของปัญหาที่ค้นพบ คือ

1. ต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ ถ้าผลงานที่ได้รับมีการเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย
2. ถ้าพบความผิดปกติใด ๆ ที่สอบสวน ค้นหาสาเหตุ แล้วทำการป้องกันแก้ไข เพื่อมิให้ความผิดปกติเกิดซ้ำอีก
3. พัฒนาระบบหรือปรับปรุงวิธีการทำงานนั้น ๆ

การบริหารด้วยวงล้อ PDCA ทั้ง 4 ขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ไม่สิ้นสุด จึงเหมือนการหมุนวงล้อแบบการพัฒนา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 2



#### ภาพที่ 4 การบริหารด้วยวงจร PDCA

ที่มา: บรรจง จันทมาส (2547: 7-8)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553: 19-20) ได้ให้ความหมายขั้นตอนตามระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วย กรณีที่มีเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการประกาศให้ทุกหน่วยงานในสถาบันได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษา เพราะต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือ เดือนที่ 1 - เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน-เดือนพฤษภาคม ปีถัดไป)

C = ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบัน ระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม ของปีการศึกษาถัดไป

A = วางแผนพัฒนาปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารของสถาบันอุดมศึกษานำข้อเสนอแนะผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

สรุปได้ว่า การบริหารวงจรคุณภาพ หมายถึง ด้านการวางแผน คือ การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กำหนดเวลา งบประมาณ และกำลังคน ด้านการปฏิบัติ หมายถึง การลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ตามเวลาที่กำหนด ด้านการตรวจสอบ ติดตามผลตรวจสอบว่าได้ดำเนินการตามแผน มีมาตรฐานตามที่ได้กำหนดไว้ และด้านการพัฒนาปรับปรุง คือ แก้ไขข้อบกพร่องและใช้ในการวางแผนครั้งต่อไป

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ถิรนนท์ ปาลี (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากร 3 กลุ่ม กลุ่มแรก ได้แก่ ผู้บริหารระดับคณะวิชา สถาบัน สำนัก วิทยาลัย จำนวน 62 คน กลุ่มที่สอง คือ ผู้รับผิดชอบโครงการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย จำนวน 31 คน และกลุ่มสุดท้าย คือ ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาที่มีประสบการณ์ของคณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย จำนวน 31 คน รวมทั้งสิ้น 124 คน ผลการศึกษาสรุปว่า ความสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการ ความสำเร็จของคณะกรรมการ การกำหนดแผนดำเนินงานเพื่อเตรียมรับการตรวจประเมิน การนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเป็นแนวทางการพัฒนา การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนภายหลังการประเมินและตรวจสอบ และการเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น

นุชนารถ ชื่นจ้อย (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ สภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ 3 ประเด็น ดังนี้ ผลการศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า คณะได้ดำเนินการตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา 6 ด้าน คือ 1) การศึกษาและการเตรียมการ 2) การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา 3) การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ 4) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา 5) การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา 6) การเตรียมรับการประกันคุณภาพจากองค์กรภายนอก ซึ่งเป็นไปตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สำหรับผลการศึกษา ปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายชื่อตามความคิดของผู้บริหาร อาจารย์ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในด้านการศึกษา และการเตรียมการมีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ การตีความศัพท์เฉพาะบางคำเพื่อให้ตรงกับบริบทของหน่วยงานคณะแพทยศาสตร์และศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก ยังไม่มีความชัดเจน และผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ด้านการศึกษา และการเตรียมการ

จันทราวดี สมจันทร์ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี กลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ครู ครูพิเศษ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 166 คน ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้บริหารมีสภาพการปฏิบัติงานจริง คือ ด้านการตรวจสอบประเมินผลอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารมีปัญหาด้านการดำเนินการตามเป้าหมายอยู่ในระดับน้อย ครูมีสภาพการปฏิบัติงานจริง คือ ด้านการวางแผนปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ครูมีปัญหา คือ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงอยู่ในระดับน้อย ครูพิเศษสอนมีปัญหา คือ ด้านการดำเนินการตามเป้าหมายอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่มีสภาพการปฏิบัติงานจริง คือ ด้านการวางแผนปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ธุรการมีปัญหา คือ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพ 1) ต้องวางกรอบปฏิบัติที่ชัดเจนและปฏิบัติอย่างจริงจังและทุกภาคส่วนต้องมีส่วนร่วม 2) จัดอบรมให้ความรู้กระบวนการประกันคุณภาพภายในเพิ่มมากขึ้นในทุกระดับ 3) ควรนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาสาเหตุจากข้อเสนอแนะต่าง ๆ นำมาปรับปรุงแก้ไข และชี้แจงให้บุคลากรทราบ

กรรณิกา เทศกาล (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนหนองเรือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 ในด้านการศึกษาและเตรียมการ การเตรียมการรับการประเมินจากหน่วยงานที่รัฐกำหนด การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐาน ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เอกสาร สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 1 คน ผู้สอน จำนวน 12 คน นักเรียน จำนวน 5 คน ผู้ปกครอง จำนวน 5 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 28 คน ผลการวิจัยทั้ง 6 ด้าน พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาน้อย ขาดความร่วมมือกันในการวางแผนการประกันคุณภาพ การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไม่เป็นระบบ ขาดการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพทำให้ไม่มีการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการศึกษา

วิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ และ ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ตามกระบวนการ PDCA ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้บริหารทุกระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ สำนัก สถาบัน และระดับภาควิชา ฝ่าย/กอง/ศูนย์/สถานี จำนวน 240 คน ผลการวิจัยสรุปว่า ผู้บริหารทุกระดับ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพตาม

กระบวนการ PDCA ทั้งด้านการวางแผน การปฏิบัติงานตามแผน การติดตามและประเมินผล และการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงงานในระดับมากขึ้นไป และมีความเห็นมากที่สุด เรื่อง การวางแผน ส่วนน้อยที่สุดในกลุ่มคณะวิชา คือ การติดตามและประเมินผลการทำงาน และ กลุ่มสำนัก/สถาบัน คือ การดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงงาน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ต่อประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพตามกระบวนการ PDCA ในทุกระดับ มีความเห็นว่าปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสำเร็จมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ อันประกอบไปด้วย สายการบังคับบัญชา การกำหนดภาระงาน การมอบหมายงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ เป็นปัญหาด้าน บุคลากรที่มีภาระงานมากไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน รวมทั้งขาดความรู้ความเข้าใจ ทั้งใน เรื่องการจัดทำแผน การติดตามประเมินผล และการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง

เสาวลักษณ์ บุญจันทร์ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินการ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดอุทัยธานี สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 จำแนกตามขนาดโรงเรียนและประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียนและครู จำนวน 273 คน ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษาจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า ปัญหาการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ปัญหาการดำเนินการ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่าง ๆ กัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) แนวทางการพัฒนา พบว่า ต้องมีการกำหนด มาตรฐานให้สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน มีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี จัดทำระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ จัดให้มีการประเมินและ ดำเนินการตรวจสอบทบทวนคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ จัดทำเผยแพร่รายงานประจำปีและที่สำคัญ สถานศึกษาต้องจัดให้ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

สรุปผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ 4 ด้าน ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง ซึ่งผลจากการวิจัยจะแตกต่างกันออกไป แต่สิ่งสำคัญที่ได้ จากแนวทางทางการพัฒนานั้น คือ การมีส่วนร่วมของคนในองค์กรทุกระดับ การจัดทำสารสนเทศ อย่างเป็นระบบ การทบทวนคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และการนำผลการพัฒนามาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญสองประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดังนั้นเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานการวิจัยทั่วไป ผู้วิจัยจึงกำหนดวิธีการวิจัยในเรื่องต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงบรรยาย โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน คือ

**ขั้นตอนที่ 1** การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**ขั้นตอนที่ 2** การศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 10,140 คน จาก 4 วิทยาเขต ประกอบด้วย วิทยาเขตบางเขน วิทยาเขตกำแพงแสน วิทยาเขตศรีราชา และวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะวิชา สถาบัน สำนัก ผู้บริหารหน่วยงานย่อย ผู้มีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 0.05 ได้ตัวอย่างทั้งสิ้น 385 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น

2. ประชากรที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิระดับนโยบาย ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องทางด้านประกันคุณภาพ และผู้ทรงคุณวุฒิระดับปฏิบัติการด้านประกันคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิระดับนโยบาย จำนวน 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องทางด้านประกันคุณภาพจำนวน 2 คน และผู้ทรงคุณวุฒิระดับปฏิบัติการด้านประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสัมภาษณ์

### การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามการศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบแก้ไข
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขให้ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการพัฒนาปรับปรุง พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ผลจากการตรวจคุณภาพของแบบสอบถามจำนวน 62 ข้อ ได้ค่า IOC 1.00 จำนวน 27 ข้อ และค่า IOC 0.67 จำนวน 23 ข้อ
4. แก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ พร้อมทั้งเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอีกครั้ง จึงนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
5. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่า ผลของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.86
6. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริง

**ตอนที่ 2** แบบสัมภาษณ์การศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. นำผลจากสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาความเชื่อมโยงในลักษณะสภาพการปฏิบัติอันดับต่ำสุด และปัญหาอันดับสูงสุด เพื่อกำหนดกรอบในการสัมภาษณ์
2. นำเสนอแบบสัมภาษณ์ต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ ไปสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามการศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
2. นำแบบสอบถามส่งไปยังต้นสังกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดำเนินการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนทั้งสิ้น 385 คน คิดเป็นร้อยละ 100
4. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ

**ตอนที่ 2** แบบสัมภาษณ์การศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ
2. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิตามวัน และเวลาที่กำหนด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามจุดประสงค์และข้อกำหนดของการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลด้าน สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ ภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอ ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

### การแปลความหมายค่าคะแนน

การแปลความหมายค่าคะแนนสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**ตารางที่ 2** การแปลความหมายค่าคะแนนด้านสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
4.51 – 5.00	มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2548)

**ตารางที่ 3** การแปลความหมายค่าคะแนนด้านปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
4.51 – 5.00	มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีปัญหาอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2548)

**ขั้นตอนที่ 2** การศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยวิเคราะห์ประเด็นจากบทสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบการวิจัย และนำเสนอในลักษณะการบรรยาย



## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**ตอนที่ 3** ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**ตอนที่ 4** แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**ตอนที่ 1** สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประกอบด้วยผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะวิชา/สถาบัน/สำนัก ผู้บริหารหน่วยงานย่อย และผู้มีประสบการณ์การด้านการประกันคุณภาพ จำนวน 385 คน โดยสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง หรือรักษาการในตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน

(n=385)

	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	99	25.70
	หญิง	286	74.30
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	3.40
วุฒិการศึกษา	ปริญญาตรี	163	42.30
	ปริญญาโท	175	45.50
	ปริญญาเอก	34	8.80
ตำแหน่งหรือรักษาการ ในตำแหน่ง	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	2	0.50
	ผู้บริหารคณะวิชา/สถาบัน/สำนัก	30	7.80
	ผู้บริหารหน่วยงานย่อย	90	23.40
	ผู้มีประสบการณ์การประกันคุณภาพภายใน	175	45.50
	อื่น ๆ	88	22.90
ประสบการณ์ ในการทำงาน	ไม่เกิน 5 ปี	67	17.40
	6-10 ปี	142	36.90
	11-15 ปี	69	17.90
	มากกว่า 15 ปี	107	27.80

จากตารางที่ 4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 เป็นผู้มีประสบการณ์การประกันคุณภาพภายใน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และมีอายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90

## ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้วิจัยได้รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยพิจารณาใน 4 ด้าน ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติการตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง รายละเอียดดังนี้

### ตารางที่ 5 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(n=385)

สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ด้านการวางแผน	3.47	0.58	3	ปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติ	3.56	0.55	2	มาก
3. ด้านการตรวจสอบ	3.57	0.59	1	มาก
4. ด้านการพัฒนาปรับปรุง	3.38	0.64	4	ปานกลาง
รวม	3.50	0.59		ปานกลาง

จากตารางที่ 5 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ ด้านการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.55) และสภาพการปฏิบัติ อยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = 0.64)

ตารางที่ 6 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ด้านการวางแผน

(n=385)

ด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบาย ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ เป้าหมายที่สอดคล้อง กับความต้องการดำเนินงานการประกัน คุณภาพภายใน	3.83	0.65	2	มาก
2. มหาวิทยาลัยมีการกำหนดนโยบาย การประกันคุณภาพภายในอย่างชัดเจน	3.89	0.67	1	มาก
3. มหาวิทยาลัยสร้างความเข้าใจแก่บุคลากร ในการจัดทำแผนงานประกันคุณภาพภายใน	3.54	0.75	4	มาก
4. แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกิดจากการมีส่วนร่วมของ ทุกระดับ	3.29	0.86	8	ปานกลาง
5. ทุกหน่วยงานมีการนำแผนการดำเนินงาน ด้านประกันคุณภาพภายในไปใช้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.36	0.78	7	ปานกลาง
6. มหาวิทยาลัยมีคู่มือการดำเนินงานประกัน คุณภาพภายในที่ชัดเจนและปฏิบัติได้	3.76	0.78	3	มาก
7. มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะ ในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพ ภายใน	3.53	0.78	5	มาก
8. มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศเพื่อ การวางแผนประกันคุณภาพภายใน ที่สามารถเชื่อมโยงกันได้	3.13	0.99	11	ปานกลาง
9. มหาวิทยาลัยจัดทำข้อมูลที่จำเป็น ในการจัดทำประกันคุณภาพภายใน เพียงพอ	3.24	0.92	9	ปานกลาง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n=385)

ด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
10. มหาวิทยาลัยมีการจัดตั้งงบประมาณ ที่เหมาะสม เพียงพอต่อการดำเนินการ ประกันคุณภาพภายใน	3.17	0.87	10	ปานกลาง
11. มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้บุคลากรได้รับ การพัฒนาฝึกอบรมศึกษาคูงานแลกเปลี่ยน เรียนรู้กับหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษา	3.44	0.80	6	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.58</b>	<b>-</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 6 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ด้านการวางแผน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดนโยบายการประกัน  
คุณภาพภายในอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.67) รองลงมา คือ มหาวิทยาลัย  
กำหนดนโยบาย ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ เป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการดำเนินงาน  
การประกันคุณภาพภายใน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.65) และสภาพการปฏิบัติอยู่ใน  
อันดับต่ำสุด คือ มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนประกันคุณภาพภายในที่สามารถ  
เชื่อมโยงกันได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ , S.D. = 0.99)

ตารางที่ 7 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ด้านการปฏิบัติ

(n=385)

ด้านการปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. คณะทำงานประกันคุณภาพภายในมีความรู้ ความเข้าใจในแผนการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	3.63	0.74	1	มาก
2. มหาวิทยาลัยประชาสัมพันธ์แผนการ ดำเนินงานประกันคุณภาพให้กับ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับทราบอย่างทั่วถึง	3.58	0.75	4	มาก
3. การดำเนินงานประกันคุณภาพสอดคล้อง กับบริบทของหน่วยงาน	3.42	0.77	9	ปานกลาง
4. การจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติ การประกันคุณภาพการศึกษาได้รับ ความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง	3.56	0.72	6	มาก
5. การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ภายในให้เพียงพอต่อการประเมินคุณภาพ ภายใน	3.63	0.68	2	มาก
6. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความเหมาะสมและเข้าใจบริบท หน่วยงานที่รับการประเมินคุณภาพภายใน	3.56	0.69	7	มาก
7. การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ ประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสม	3.58	0.64	5	มาก
8. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในให้ ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา อย่างชัดเจนและนำมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงได้	3.62	0.64	3	มาก
9. มหาวิทยาลัยจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านประกันคุณภาพภายใน	3.47	0.79	8	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.55</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ คณะทำงานประกันคุณภาพภายในมีความรู้ความเข้าใจในแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.74) รองลงมา คือ การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในให้เพียงพอต่อการประเมินคุณภาพภายใน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.68) และสภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ การดำเนินงานประกันคุณภาพสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.77)

ตารางที่ 8 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการตรวจสอบ

(n=385)				
ด้านการตรวจสอบ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. การกำหนดวัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสม	3.66	0.66	1	มาก
2. การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสม	3.63	0.66	2	มาก
3. การกำหนดกรอบการประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสม	3.57	0.67	5	มาก
4. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ตรงกัน	3.48	0.72	8	ปานกลาง
5. การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในที่มีประสิทธิภาพ	3.53	0.72	6	มาก
6. การจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในเพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความสมบูรณ์เพียงพอ และสามารถแสดงถึงความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการจัดการศึกษา	3.58	0.71	4	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n=385)				
ด้านการตรวจสอบ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
7. ผลการประเมินคุณภาพภายใน มีความน่าเชื่อถือ	3.54	0.71	7	มาก
8. การให้ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพภายในเป็นประโยชน์ เหมาะสมกับธรรมชาติของการพัฒนา หน่วยงาน	3.60	0.70	3	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.59</b>	-	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ด้านการตรวจสอบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า  
สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ การกำหนดวัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน  
มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66, S.D. = 0.66$ ) รองลงมา คือ การกำหนดวิธีการประเมิน  
คุณภาพภายในมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63, S.D. = 0.66$ ) และสภาพการปฏิบัติ  
อยู่ในอันดับต่ำสุด คือ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์  
การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ตรง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48, S.D. = 0.72$ )

ตารางที่ 9 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ด้านการพัฒนาปรับปรุง

(n=385)				
ด้านการพัฒนาปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. การนำผลการประเมินคุณภาพภายใน มาพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน ได้อย่างต่อเนื่อง	3.43	0.74	1	ปานกลาง
2. การประกันคุณภาพภายในทำให้ทุก หน่วยงานประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.42	0.72	2	ปานกลาง
3. มหาวิทยาลัยมีการเทียบเคียงการประกัน คุณภาพภายในกับหน่วยงานอื่น	3.25	0.84	5	ปานกลาง

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n=385)				
ด้านการพัฒนาปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
4. มหาวิทยาลัยมีการนำผลการประเมิน คุณภาพภายในมาปรับนโยบาย ทิศทาง ในการจัดทำแผนพัฒนาการประกัน คุณภาพภายใน	3.41	0.72	3	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาตัวบ่งชี้ ระบบ/กลไก การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย อย่างเหมาะสม	3.40	0.73	4	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.38</b>	<b>0.64</b>	-	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 9 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการพัฒนาปรับปรุง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาการประกันคุณภาพภายในได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.74) รองลงมา คือ การประกันคุณภาพภายในทำให้ทุกหน่วยงานประสบผลสำเร็จบรรลุ เป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.72) และสภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ มหาวิทยาลัยมีการเทียบเคียงการประกันคุณภาพภายในกับหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.84)

## ตอนที่ 3 ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้วิจัยได้รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยพิจารณาใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการพัฒนาปรับปรุง รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 10 ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(n=385)

ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. ด้านการวางแผน	3.04	0.78	1	ปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติ	2.79	0.78	3	ปานกลาง
3. ด้านการตรวจสอบ	2.60	0.79	4	ปานกลาง
4. ด้านการพัฒนาปรับปรุง	2.80	0.80	2	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.81</b>	<b>0.79</b>		<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.81$ , S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.78) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ , S.D. = 0.80) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ด้านตรวจสอบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.60$ , S.D. = 0.79)

ตารางที่ 11 ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ด้านการวางแผน

(n=385)

ด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบาย ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ เป้าหมายไม่สอดคล้องกับความต้องการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน	2.70	0.98	10	ปานกลาง
2. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยทุกระดับขาดความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพภายใน	3.12	1.06	5	ปานกลาง
3. มหาวิทยาลัยสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรในการประกันคุณภาพภายในยังไม่ทั่วถึง	3.22	0.96	4	ปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n=385)					
ด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ	
4. แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยยังขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ	3.28	1.03	2	ปานกลาง	
5. แผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพยังขาดประสิทธิภาพ	2.96	0.91	7	ปานกลาง	
6. มหาวิทยาลัยมีแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้	3.98	0.95	1	มาก	
7. มหาวิทยาลัยจัดระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนประกันคุณภาพภายในที่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกัน	3.25	1.03	3	ปานกลาง	
8. มหาวิทยาลัยจัดทำข้อมูลที่เป็นในการจัดทำประกันคุณภาพภายในไม่เป็นระบบ	3.02	1.02	6	ปานกลาง	
9. มหาวิทยาลัยยังมีการจัดตั้งงบประมาณที่ไม่เหมาะสม เพียงพอต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน	2.89	0.94	9	ปานกลาง	
10. บุคลากรได้รับการพัฒนาฝึกอบรม ศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในไม่เพียงพอ	2.93	0.95	8	ปานกลาง	
<b>รวม</b>	<b>3.04</b>	<b>0.78</b>	<b>-</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.95) รองลงมา คือ แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยยังขาดการมีส่วนร่วมของ

บุคลากรทุกระดับ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = 1.03) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบาย ปรัชญา วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ เป้าหมายไม่สอดคล้องกับความต้องการ ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.70$ , S.D. = 0.99)

**ตารางที่ 12** ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ด้านการปฏิบัติ

(n=385)				
ด้านการปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. คณะทำงานประกันคุณภาพภายใน ยังขาด ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตาม ระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัย	2.78	0.93	5	ปานกลาง
2. มหาวิทยาลัยประชาสัมพันธ์แผน การดำเนินงานประกันคุณภาพให้กับ หน่วยงานต่าง ๆ ยังไม่ทั่วถึง	2.76	0.94	6	ปานกลาง
3. การดำเนินงานประกันคุณภาพ ยังไม่สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน	2.86	0.95	3	ปานกลาง
4. บุคลากรขาดทักษะในการทำงานตามระบบ ประกันคุณภาพภายใน	3.03	0.93	1	ปานกลาง
5. การจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติ การประกันคุณภาพการศึกษาขาดการได้รับความ ร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง	2.95	0.97	2	ปานกลาง
6. การจัดคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ยังไม่เพียงพอต่อการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน	2.70	0.90	8	ปานกลาง
7. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ยังไม่เข้าใจบริบทหน่วยงานที่รับการประเมิน คุณภาพภายใน	2.83	0.92	4	ปานกลาง
8. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการประกัน คุณภาพภายในยังไม่เหมาะสม	2.57	0.87	10	ปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n=385)					
ด้านการปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ	
9. คณะกรรมการประเมินคุณภาพการภายใน ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางใน การพัฒนายังไม่ชัดเจนและยังไม่สามารถ นำมาพัฒนาปรับปรุงได้เท่าที่ควร	2.68	0.88	9	ปานกลาง	
10. มหาวิทยาลัยจัดตั้งอำนาจความสะดวก เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานด้าน ประกันคุณภาพภายในน้อย	2.70	0.91	7	ปานกลาง	
<b>รวม</b>	<b>2.79</b>	<b>0.78</b>	-	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.79$ , S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ บุคลากรขาดทักษะในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 0.93) รองลงมา คือ การจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาขาดการได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 0.97) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในยังไม่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.87)

ตารางที่ 13 ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ด้านการตรวจสอบ

(n=385)

ด้านการตรวจสอบ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. การกำหนดวัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายในยังไม่มีที่เหมาะสม	2.53	0.87	7	ปานกลาง
2. การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพภายในยังไม่มีที่เหมาะสม	2.52	0.87	8	ปานกลาง
3. การกำหนดกรอบการประเมินคุณภาพภายในยังไม่มีที่เหมาะสม	2.54	0.87	5	ปานกลาง
4. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ไม่ตรงกัน	2.72	0.94	1	ปานกลาง
5. การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในยังขาดประสิทธิภาพ	2.72	0.92	2	ปานกลาง
6. การจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในเพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังขาดความสมบูรณ์เพียงพอ และสามารถไม่แสดงถึงความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการจัดการศึกษา	2.66	0.88	3	ปานกลาง
7. ผลการประเมินคุณภาพภายในขาดความน่าเชื่อถือ	2.53	0.89	6	ปานกลาง
8. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไม่เหมาะสมกับธรรมชาติของการพัฒนาหน่วยงาน	2.60	0.90	4	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.60</b>	<b>0.79</b>	<b>-</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการตรวจสอบ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.60$ , S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ไม่ตรงกัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.72$ , S.D. = 0.94) รองลงมา คือ การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในยังขาดประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.72$ , S.D. = 0.92) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพภายในยังไม่มี ความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.54$ , S.D. = 0.87)

ตารางที่ 14 ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ด้านการพัฒนาปรับปรุง

(n=385)				
ด้านการพัฒนาปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ
1. การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาการประกันคุณภาพภายในขาดความต่อเนื่อง	2.87	0.90	2	ปานกลาง
2. การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานยังไม่ประสบผลสำเร็จ ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย และยังขาดประสิทธิภาพ	2.88	0.96	1	ปานกลาง
3. มหาวิทยาลัยไม่มีการเทียบเคียงการประกันคุณภาพภายในกับหน่วยงานอื่น	2.81	0.97	3	ปานกลาง
4. ภายหลังจากการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยไม่มีการปรับนโยบาย ทิศทางในการจัดทำแผนพัฒนาการประกันคุณภาพภายในที่ชัดเจน	2.77	0.92	4	ปานกลาง
5. การพัฒนาตัวบ่งชี้ ระบบ/กลไกการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยยังไม่เป็นไปตามหลักวิชาการ	2.66	0.89	5	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.81</b>	<b>0.79</b>	-	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการพัฒนาปรับปรุง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.81$ , S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานยังไม่ประสบผลสำเร็จ ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย และยังขาดประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$ , S.D. = 0.96) รองลงมา คือ การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาการประกันคุณภาพภายในขาดความต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.87$ , S.D. = 0.90) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ การพัฒนาตัวบ่งชี้ ระบบ/กลไกการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยยังไม่เป็นไปตามหลักวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.66$ , S.D. = 0.89)

#### ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้วิจัยได้รวบรวมผลวิเคราะห์จากการสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด และปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยที่มีระดับปัญหามากที่สุด และนำมาหาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน รายละเอียดการศึกษาสรุปได้ดังนี้

#### ด้านการวางแผน

ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า

1. ควรสร้างจิตสำนึกความรักในองค์กร และความตระหนักในความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผน และนโยบายขององค์กร
2. ควรมีการวางแผนแบบมีส่วนร่วมกล่าวคือ ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการร่วมพัฒนาปรับปรุง ให้ครบวงจร PDCA
3. ควรกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด งบประมาณ ผู้ปฏิบัติ และมอบหมายงานตามแผนที่กำหนดให้แก่ผู้รับผิดชอบในระดับปฏิบัติให้ชัดเจน

4. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรเป็นผู้ดำเนินการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพ

5. ควรมีการวิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อนำไปวางแผนการพัฒนา ระบบสารสนเทศในแต่ละด้านให้ครอบคลุม ครบถ้วน ซึ่งจะช่วยให้การบริหารจัดการ และการ ตัดสินใจของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### ด้านการปฏิบัติ

ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า

1. หน่วยงานในมหาวิทยาลัยควรกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงจุดเด่นของ แต่ละหน่วยงานที่มีบริบทต่างกันเป็นสำคัญเนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานจะดำเนินงานเพื่อตอบสนอง ตัวบ่งชี้ตามรูปแบบของระบบประกันคุณภาพสำหรับคณะวิชาใน 9 องค์กรประกอบที่กล่าวไว้เป็น ภาพรวม และเน้นที่ผลของคะแนนเท่านั้น ซึ่งแท้ที่จริงแล้วการประกันคุณภาพในรูปแบบดังกล่าว ยังไม่สามารถทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับภารกิจ หรือบริบทของหน่วยงานที่มี จุดเด่นต่างกันเท่าที่ควรทั้งนี้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ดังกล่าว หน่วยงานต้องคำนึงถึงความ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยด้วยเช่นกัน

2. หน่วยงานในมหาวิทยาลัยควรคำนึงถึงภารกิจหลักในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย กล่าวคือ การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคม โดยแม้ว่าบริบทของแต่ละหน่วยงานจะมีความ แตกต่างกันแต่ควรยึดถือหลักการประกันคุณภาพที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ก็สามารถได้ผลผลิต และผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ควรมีตัวชี้วัดไปถึงระดับบุคคลตามภาระงาน ตามหน้าที่รับผิดชอบ ปัจจุบันการ ประกันคุณภาพของโรงพยาบาลต่าง ๆ มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคลตามภาระงาน แต่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีตัวชี้วัดภาระงานระดับบุคคลเฉพาะของอาจารย์ สำหรับสายสนับสนุน ยังไม่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน ดังนั้น จึงควรพัฒนาตัวชี้วัดเป็นรายบุคคลตามภาระงาน ที่กำหนด

4. ควรร่วมกันวิเคราะห์ภาพรวมของหน่วยงาน และร่วมกันระดมความคิดเห็น

เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานส่วนต่าง ๆ ของหน่วยงาน ในการขับเคลื่อน โดยใช้กลไกการดำเนินงานในรูปแบบของคณะกรรมการ ที่มีผู้แทนจากทุกภาคส่วน และมีการติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอจากการประชุม

5. มหาวิทยาลัยควรชี้แจง และทำความเข้าใจกับบุคลากรเพื่อให้เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพให้ทั่วถึงเนื่องจากปัจจุบันการประกันคุณภาพไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องเท่าที่ควรซึ่งอาจเป็นเพราะเกิดความเบื่อหน่าย หรือมีภาระงานมาก และขาดความเข้าใจถึงประโยชน์ของการประกันคุณภาพ นอกจากนี้ยังควรสนับสนุนด้านการมีส่วนร่วมเพื่อให้ทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพนั้นสามารถนำมาพัฒนาคุณภาพการทำงานได้

6. ควรจัดกิจกรรมหรือ โครงการเพื่อสร้างความสัมพันธ์เชิงเครือข่ายกับทั้งในและนอกองค์กร เพื่อสร้างความรู้จักคุ้นเคยระหว่างบุคลากร ซึ่งอาจทำโดยการจัดสัมมนาออกสถานที่ และควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการรองรับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ด้วย โดยควรกำหนดกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ชัดเจน

7. ควรกำหนดผู้รับผิดชอบในรูปแบบของคณะกรรมการ หรือกำหนดผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อรับผิดชอบ ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ ทั้งในส่วนของการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้หรือองค์ประกอบคุณภาพที่กำหนด โดยมีการติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเป็นระยะ อย่างต่อเนื่อง

### ด้านการตรวจสอบ

ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า

1. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพภายในมากกว่าการประเมินคุณภาพภายนอกเพราะหน่วยงานจะเข้าใจในบริบทของหน่วยงานอย่างแท้จริง รวมทั้งควรกำหนดเกณฑ์ให้เรื่องการประกันคุณภาพเป็นความรู้ภาคบังคับ โดยทุกสายงานต้องมีความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพ โดยอาจจะกำหนดให้เป็นภาระงานขั้นต่ำ และไม่ควรมุ่งเวียนบุคลากรมาทำประกันคุณภาพแต่ควรทำความเข้าใจว่าทุกคนมีส่วนร่วมในการทำให้เกิดคุณภาพ จึงต้องร่วมมือกันทำ มิใช่มอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น

2. ควรจัดให้มีการอบรมสำหรับผู้ประเมินคุณภาพภายในเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้ และนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกัน เนื่องจากผู้ประเมินคุณภาพภายในจะผ่านการอบรมทุกคนตามหลักสูตร แต่สิ่งที่สำคัญคือ ประสบการณ์ที่ได้จากการประเมินต่างกัน จึงควรสร้างให้มีกิจกรรมเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว

3. ควรนำหลักเกณฑ์การประเมินแบบอภิมานมาใช้ในการประเมินคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในแต่ละชุด ตามแบบประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยมีกรอบในการประเมิน 6 ด้าน คือ 1) คุณสมบัติของผู้ประเมิน 2) การกำหนดแผนการทำงานและการปฏิบัติงานตามแผน 3) ความสามารถในการวิเคราะห์ SAR 4) ความสามารถในการออกแบบเก็บข้อมูลและประมวลผล 5) ระบบการตรวจสอบคุณภาพของการประเมิน และ 6) ระบบการจัดทำและรายงานผลการประเมิน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

4. ควรพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการ ในการวิเคราะห์ผลเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ และนำไปพัฒนาคุณภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพ เพราะส่วนมากมักอิงตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ มหาวิทยาลัย ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการนำผลการประเมินไปใช้ให้ชัดเจน เพราะกรอบแนวทางการประเมินยังกว้างเกินไป

### ด้านการพัฒนาปรับปรุง

ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า

1. หน่วยงานควรจัดทำการพัฒนาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพเป็นไตรมาส โดยติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ เพื่อนำมาใช้ในการปรับแผนเนื่องจากการติดตามเป็นระยะก็จะทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และแก้ไขจุดอ่อน ได้ทันทั่วทั้งที่ซึ่งอาจรายงานผลในช่วงภาคต้น และภาคปลายในแต่ละปีการศึกษา

2. ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการประกันคุณภาพอย่างจริงจัง มุ่งมั่น ตั้งใจ และพยายามทำให้ได้ในทุกระดับ รวมทั้งต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

3. ควรนำข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพ มาจัดทำเป็นโครงการในการปรับปรุงคุณภาพ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน เพราะจะทำให้ทราบว่าหลังการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพแล้วมีคุณภาพเพิ่มมากขึ้นเพียงใด ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานไม่ได้จัดทำเป็นโครงการ ไม่มีการเก็บข้อมูล ไม่มีการวิเคราะห์ ไม่มีการประเมินผล คุณภาพจึงไม่ดีขึ้น ฉะนั้นหน่วยงานต้องวิเคราะห์หาสาเหตุและนำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง ซึ่งการทำให้ครบวงจร PDCA เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะปรับปรุงได้อย่างแท้จริง

4. ควรพิจารณาถึงประเด็นที่ควรพัฒนา หรือผลการประเมินตัวบ่งชี้ที่มีคะแนนน้อยที่สุด หรือเปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละปี เพื่อหาประเด็นปัญหาพร้อมที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ เพื่อนำมาวางแผนหาแนวทางแก้ไขหรือพัฒนาคุณภาพผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น

5. ควรดำเนินการประกันคุณภาพตามแนวทาง PDCA ที่สามารถปฏิบัติจริงได้ทุกระดับ มีควรมุ่งเน้นเพียงการหาหลักฐานซึ่งเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลเท่านั้น ซึ่งการดำเนินงานประกันคุณภาพนั้นควรเริ่มการปฏิบัติตั้งแต่ตัวบุคลากรควรปลูกฝังให้ตระหนักถึงคุณภาพ รู้จักวิเคราะห์ปัญหา ให้ความสำคัญกับคน สร้างแรงจูงใจ และปฏิบัติงานให้ดีที่สุด จะทำให้เกิดความสำเร็จอย่างแท้จริง ซึ่งจะส่งผลไปถึงความสำเร็จของหน่วยงานด้วย

6. ผู้บริหารสูงสุดควรให้ความสำคัญ และเห็นประโยชน์ของการประกันคุณภาพ ตระหนักและทำความเข้าใจ ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ ส่งเสริมให้ผู้บริหารใช้การประกันคุณภาพ เป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการพัฒนารวมทั้งส่งเสริมการปฏิบัติงานโดยใช้วงจร PDCA ที่จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

### ข้อวิจารณ์

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอ ข้อวิจารณ์ในประเด็นต่อไปนี้

#### 1. สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวม พบว่าด้านการพัฒนาปรับปรุง อยู่ในอันดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.38, S.D. = 0.64$ ) อาจเป็นเพราะหน่วยงานยังไม่

เห็นถึงความสำคัญของผลการประเมินคุณภาพภายใน จึงไม่นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงาน รวมทั้งขาดความเข้าใจในการเชื่อมโยงผลการประเมินมากำหนดเป็นแผนพัฒนาปรับปรุง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลรัตน์ วิริยะบุญกิจ และ ธเนศ คาวรุ่งโรจน์ (2554) กล่าวว่า หน่วยงานไม่มีการปรับปรุงการดำเนินงาน บางครั้งต้องมีการสั่งการจากหน่วยงานภายนอก การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคเพื่อจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงยังไม่สอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผล รวมทั้งขาดงบประมาณในการพัฒนาปรับปรุงอีกประการหนึ่งด้วย

สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนประกันคุณภาพภายในที่สามารถเชื่อมโยงกัน อยู่ในอันดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.13$ , S.D. = 0.99) อาจเป็นเพราะ ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน มีระบบสารสนเทศหลายด้าน เช่น ด้านวิจัย ด้านการบริการวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการเงิน เป็นต้น แต่ขาดความเชื่อมโยงระหว่างระบบสารสนเทศด้านต่าง ๆ เข้าด้วยกัน จึงเกิดปัญหาอุปสรรคในการใช้ข้อมูลเพื่อการวางแผนของผู้บริหาร หรือนำมาเป็นข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ บุญจันทร์ (2555) พบว่า ต้องมีการจัดทำระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับ ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย (2555: 26) ที่ว่า ระบบสนเทศของมหาวิทยาลัย ยังต้องการการพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลด้านต่าง ๆ และเชื่อมโยงในทุกวิทยาเขตให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทบทวนและกำหนดมาตรฐานข้อมูลกลางที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลทุกระบบได้

สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน อยู่ในอันดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.77) อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีหลายวิทยาเขต และทุกวิทยาเขต มีคณะวิชาที่มีความเชี่ยวชาญ และมีภารกิจการเรียนการสอน ที่หลากหลาย จึงทำให้แต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชนารถ ชื่นจ้อย (2553) พบว่า มหาวิทยาลัยนเรศวร ในด้านการศึกษาและการเตรียมการมีปัญหาในระดับมาก คือ การตีความศัพท์เฉพาะบางคำเพื่อให้ตรงกับบริบทของหน่วยงานของคณะแพทยศาสตร์และศูนย์แพทยศาสตรศึกษา คลินิกยังไม่มีความชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ บุญจันทร์ (2555) พบว่า ต้องมีการกำหนดมาตรฐานให้สอดคล้องกับบริบทโรงเรียน

สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการพัฒนาปรับปรุง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มหาวิทยาลัยมีการเทียบเคียงการประกันคุณภาพภายในกับหน่วยงานอื่น อยู่ในอันดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.84) อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยหลายแห่งมักจะไม่ได้เปิดเผยข้อมูลในด้านการประกันคุณภาพ จึงไม่สามารถนำมาเทียบเคียงเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถิรนนท์ ปาลี (2553) ความสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนภายหลังการประเมินและตรวจสอบ และการเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น

## 2. ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวมด้านการวางแผน อยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.78) อาจเป็นเพราะการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการระดมสมองการจัดทำแผนกลยุทธ์แผนปฏิบัติการ แผนพัฒนาคุณภาพ ยังน้อย ส่งผลให้แผนไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และไม่ชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งมหาวิทยาลัยมีขนาดใหญ่ มีหลายวิทยาเขต และมีบุคลากรจำนวนมาก การสื่อสารเพื่อการรับรู้แผนอาจจะยังไม่ทั่วถึง บุคลากรยังไม่มีเข้าใจในเรื่องการวางแผน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลรัตน์ วิริยะบุญยกิจ และ ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์ (2554) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความเข้าใจน้อยในเรื่องการจัดทำแผน ส่วนใหญ่มีความเห็นในด้านขาดการมีส่วนร่วมในทุกระดับ แผนงานที่จัดทำไม่ชัดเจนพอที่จะทำให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การวางแผนมีความล่าช้าเพราะมีการเปลี่ยนแปลงในระดับบนขึ้นไป รวมทั้ง เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553: 33) ได้กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมระดมสรรพกำลัง เช่น พลังความคิด สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ จะทำให้การจัดทำแผน และนำแผนไปสู่การปฏิบัติประสบความสำเร็จมากขึ้น และ สมยศ นาวิการ (2545: 23) กล่าวว่า องค์กรหลายแห่งพบว่าขาดการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร การติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ในองค์กรจึงเป็นการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง

ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มหาวิทยาลัยมีแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ อยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.95) อาจเป็นเพราะ บุคลากรยังเข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นเพียงแค่การประเมินคุณภาพ จึงดำเนินการประกันคุณภาพเพียงแต่

เตรียมเอกสารหลักฐานไว้สำหรับให้คณะกรรมการเข้ามาประเมินฯ เพียงเท่านั้น เมื่อการประกันคุณภาพระดับหน่วยงานไม่บรรลุเป้าหมาย จึงส่งผลกระทบต่อประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย เพราะการประกันคุณภาพนั้นเชื่อมโยงกันในทุกระดับ นอกจากนี้ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี และ สุณี รักษาเกียรติศักดิ์ (2546: 137) กล่าวว่า การประกันคุณภาพเป็นเพียงเพื่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพมากกว่าการแสดงถึงคุณภาพที่คาดหวังโดยรวม

ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรขาดทักษะในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพภายในอยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 0.93) อาจเป็นเพราะ บุคลากรไม่เข้าใจในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพอย่างแท้จริง ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนางานได้อย่างเป็นระบบ มีภาระงานมาก ไม่มีเวลาเข้าร่วม โครงการ/กิจกรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ บุญจันทร์ (2555) พบว่า ต้องจัดให้พัฒนาฝึกอบรมเพื่อการประเมินและดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการพัฒนาปรับปรุง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานยังไม่ประสบผลสำเร็จ ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย และยังขาดประสิทธิภาพ อยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X} = 2.88$ , S.D. = 0.96) อาจเป็นเพราะยังไม่เห็นถึงความสำคัญในระบบประกันคุณภาพที่สามารถนำมาใช้พัฒนางานได้อย่างแท้จริง หรือการประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากร หรือผู้รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทน์ สมจันทร์ (2553: บทคัดย่อ) พบว่า ควรจัดอบรมให้ความรู้กระบวนการประกันคุณภาพภายในเพิ่มมากขึ้นในทุกระดับ และสอดคล้องกับ ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย (2555: 26) ที่ว่า มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้คณาจารย์ และบุคลากรใหม่ ตลอดจนผู้บริหารทุกระดับที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ต้องผ่านการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเข้าใจการประเมินคุณภาพในทิศทางเดียวกัน และสามารถดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและบุคลากร ผู้รับผิดชอบในการประกันคุณภาพ

สำหรับด้านการตรวจสอบ พบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในอันดับต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.72) และปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 0.93) ในประเด็นเรื่อง คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ไม่ตรงกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงสภาพและปัญหาอย่างเด่นชัด และ

เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเป็นเพราะคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ยังมีการสร้าง  
ประสบการณ์ตามเกณฑ์ ตัวบ่งชี้ ของการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพศึกษาไม่เพียงพอ การจัด  
สัมมนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การระดมสมอง ยังไม่สม่ำเสมอ ทำให้ผลการตรวจสอบ/การประเมิน  
มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถิรนนท์ ปาลี (2553)  
ความสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ระยะเวลาในการ  
ดำเนินการ คุณวุฒิประสบการณ์ของคณะกรรมการ การนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเป็นแนว  
ทางการพัฒนา รวมทั้งงานวิจัยของ กรรณิการ์ เทศกาล (2554) พบว่า ขาดการตรวจสอบและ  
ทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนทำให้ไม่มีการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการศึกษา และสม  
ยศ นาวิการ (2545: 23) กล่าวว่า ต้องมีความรู้ที่จำเป็นในสาขาที่เชี่ยวชาญ เพื่อให้พวกเขา  
สามารถมีส่วนร่วมช่วยอย่างแท้จริง บ่อยครั้งที่บุคคลถูกขอให้ลงมือปฏิบัติในเรื่องที่พวกเขาไม่มีความรู้  
ความเชี่ยวชาญเลย สิ่งเหล่านี้กลายเป็นข้อแก้ตัว สิ่งเหล่านี้เป็นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารที่จะ  
ทำให้พนักงานมีความรู้ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติ ฝ่ายบริหารควรจะให้การฝึกอบรมที่จำเป็นกับพวก  
เขา

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การวิจัยในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะวิชา สถาบัน สำนักผู้บริหารหน่วยงานย่อย และผู้มีประสบการณ์การประกันคุณภาพภายใน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 385 คน ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้านสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แล้วนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้เสนอไปแล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย ในประเด็นที่สำคัญรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การประกันคุณภาพภายใน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และมีอายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90

2. การวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ ด้านการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ,

S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.55) และสภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = 0.64)

3. การวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพภายในอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.67) รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบาย ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ เป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.65) และสภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนประกันคุณภาพภายในที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ , S.D. = 0.99)

4. การวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ คณะทำงานประกันคุณภาพภายในมีความรู้ความเข้าใจในแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.74) รองลงมา คือ การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในให้เพียงพอต่อการประเมินคุณภาพภายใน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.68) และสภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ การดำเนินงานประกันคุณภาพสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.77)

5. การวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการตรวจสอบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ การกำหนดวัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.66) รองลงมา คือ การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.66) และสภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ตรง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.72)

6. การวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ด้านการพัฒนาปรับปรุง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมา พัฒนาการประกันคุณภาพภายในได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.74) รองลงมา คือ การประกันคุณภาพภายในทำให้ทุกหน่วยงานประสบผลสำเร็จบรรลุ เป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.72) และสภาพการปฏิบัติ อยู่ในอันดับต่ำสุด คือ มหาวิทยาลัยมีการเทียบเคียงการประกันคุณภาพภายในกับหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.84)

7. การวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.81$ , S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.78) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ , S.D. = 0.80) และปัญหา อยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ด้านตรวจสอบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.60$ , S.D. = 0.79)

8. การวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีแนวทางการดำเนินงานประกัน คุณภาพภายใน ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.95) รองลงมา คือ แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยยังขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทุกระดับ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = 1.03) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบาย ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ เป้าหมายไม่สอดคล้องกับความต้องการ ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.70$ , S.D. = 0.99)

9. การวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.79$ , S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ บุคลากรขาดทักษะในการทำงานตามระบบประกัน คุณภาพภายใน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 0.93) รองลงมา คือ การจัดโครงการ/ กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาขาดการได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 0.97) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ใน การดำเนินการประกันคุณภาพภายในยังไม่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.57$ , S.D. = 0.87)

10. การวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการตรวจสอบ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.60, S.D. = 0.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ไม่ตรงกัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.72, S.D. = 0.94$ ) รองลงมา คือ การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในยังขาดประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.72, S.D. = 0.92$ ) และ ปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพภายในยังไม่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.54, S.D. = 0.87$ )

11. การวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการพัฒนาปรับปรุง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.81, S.D. = 0.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ การประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน ยังไม่ประสบผลสำเร็จ ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย และยังขาดประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88, S.D. = 0.96$ ) รองลงมา คือ การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาการประกันคุณภาพภายในขาดความต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.87, S.D. = 0.90$ ) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ การพัฒนาตัวบ่งชี้ ระบบ/กลไกการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยยังไม่เป็นไปตามหลักวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.66, S.D. = 0.89$ )

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

ผลจากวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

#### 1. ด้านการวางแผน จากผลการวิจัยพบว่า

1.1 ปัญหาภาพรวมอันดับสูงสุด คือ ด้านการวางแผน ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมระดมสมองในการจัดทำแผนต่าง ๆ เพื่อแผนนั้นจะได้เป็นไปในทิศทาง

เดียวกัน และสามารถปฏิบัติได้จริง รวมทั้งสร้างเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ด้วยการจัดอบรม ด้านการการจัดทำแผนอย่างสม่ำเสมอ

1.2 สภาพการปฏิบัติด้านการวางแผนรายข้ออันดับต่ำสุด คือ มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนประกันคุณภาพภายในที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงได้ทุกฐานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งการจัดฐานข้อมูลควรกำหนดความต้องการข้อมูลสารสนเทศให้ชัดเจน การประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาวิธีการเชื่อมโยงการได้มาซึ่งข้อมูล กำหนดลักษณะคุณภาพของข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นระบบมากขึ้น

1.3 ปัญหาด้านการวางแผนรายข้ออันดับสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น จึงควรเตรียมความพร้อมของบุคลากร ตั้งแต่การสร้างตระหนักรู้ การเสริมความรู้ ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพทุกระดับ ให้เข้าใจถึงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในทุกขั้นตอน ตามวงจรคุณภาพ PDCA สนับสนุน ผลักดันให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมที่มีการให้ความรู้ และตั้งเป้าหมายความสำเร็จของการประกันคุณภาพที่สามารถปฏิบัติได้

## 2. ด้านการปฏิบัติ จากผลการวิจัยพบว่า

2.1 สภาพด้านการปฏิบัติรายข้ออันดับต่ำสุด คือ การดำเนินงานประกันคุณภาพไม่สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรกำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ อัตลักษณ์ และตัวบ่งชี้ให้ชัดเจน และสามารถวัดได้จริง เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถนำไปกำหนดการดำเนินงานภายในของหน่วยงานได้ รวมทั้งหน่วยงานควรคำนึงถึงความเชี่ยวชาญ ความโดดเด่นที่จะกำหนดเป็นอัตลักษณ์ เพราะหน่วยงานจะเข้าใจบริบทของหน่วยงานอย่างแท้จริง

2.2 ปัญหาด้านการปฏิบัติรายข้ออันดับสูงสุด คือ บุคลากรขาดทักษะในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน เพราะยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยควรสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ ให้ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพตามวงจร PDCA รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรมีระบบการควบคุมกระบวนการ PDCA ด้วยการให้รางวัลหรือการลงโทษ เพื่อให้เกิดการกระตุ้นตามกระบวนการคุณภาพต่อไป

### 3. ด้านการตรวจสอบ จากผลการวิจัย พบว่า

3.1 สภาพการปฏิบัติด้านการตรวจสอบรายข้ออันดับต่ำสุด และปัญหาด้านการตรวจสอบรายข้ออันดับสูงสุด คือ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาไม่ตรงกัน ซึ่งปัจจุบันคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) มีหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในก่อน แต่เป็นเพียงการอบรมตามหลักสูตรยังมีการปฏิบัติจริง ดังนั้น ประสพการณ์เป็นสิ่งที่สำคัญ การที่มหาวิทยาลัยมอบหมายให้คณะกรรมการฯ ได้ฝึกประสบการณ์เป็นประจำ รวมทั้งจัดประชุม อบรม สัมมนา เพื่อร่วมระดมความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้ประเมินหน้าใหม่ และผู้ที่มีประสบการณ์ประเมินฯ เพื่อให้เกิดความชำนาญ และมีการตัดสินใจเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ตรงกัน

### 4. ด้านการพัฒนาปรับปรุง จากผลการวิจัย พบว่า

4.1 สภาพการปฏิบัติภาพรวมอันดับต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานนำผลการประเมินคุณภาพภายใน ไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและพิจารณานำผลการประเมินในแต่ละปีเป็นข้อมูลสำหรับวางแผนงานในปีต่อไป และควรกระตุ้น จูงใจให้ทุกหน่วยงานพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีการพัฒนาคุณภาพให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป

4.2 สภาพการปฏิบัติด้านการพัฒนาปรับปรุงรายข้ออันดับต่ำสุด มหาวิทยาลัยมีการเทียบเคียงการประกันคุณภาพภายในกับหน่วยงานอื่น มหาวิทยาลัยหลายแห่งมักไม่เปิดเผยข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรสร้างเครือข่ายระหว่างสถาบัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แทนการเทียบเคียง รวมทั้งมหาวิทยาลัยและเครือข่าย ควรให้ความสำคัญกับระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพราะเป็นรากฐานการศึกษาในระดับต้น ให้บริการ ให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และด้านอื่น ๆ ที่จำเป็น เมื่อรากฐานการศึกษาในระดับต้นแข็งแรงแล้ว ย่อมจะส่งผลดีแก่การเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาต่อไป

4.3 ปัญหาด้านการพัฒนาปรับปรุงรายข้ออันดับสูงสุด คือ การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานยังไม่ประสบผลสำเร็จ ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย และยังขาดประสิทธิภาพ การประกันคุณภาพจะสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารต้องตระหนัก ให้ความสำคัญ

เห็นประโยชน์ และทำความเข้าใจการประกันคุณภาพอย่างแท้จริง ที่สามารถเป็นเครื่องมือทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการทำงาน และคุณภาพชีวิตประจำวันได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อผู้บริหารเข้าใจและตระหนักแล้ว ย่อมเป็นแบบอย่างให้ผู้ปฏิบัติได้เห็นถึงความสำเร็จจากผู้บริหาร ซึ่งนำวงจร PDCA มาเป็นแนวทางในการบริหารงาน รวมทั้งต้องถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เมื่อทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ ได้ดำเนินตามวงจรการประกันคุณภาพ แม้จะมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนกันรับผิดชอบ คุณภาพก็ยังคงอยู่ในตัวบุคคลและหน่วยงานต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจวิจัยและเกี่ยวข้องกับการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาความปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จจากการนำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการทำงาน
2. ควรเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะวิชา สถาบัน สำนัก และระดับหน่วยงานย่อย

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรณีศึกษา เทศกาล. 2554. ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของ  
โรงเรียนบ้านหนองเรือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2. วิทยานิพนธ์  
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เกษม วัฒนชัย. 2543. ระบบมาตรฐานและการประกันคุณภาพที่ดี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์  
คุรุสภา.

คณะกรรมการดำเนินงานวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. 2554. การประกัน  
คุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ  
จังหวัดตรัง. (อัคราณา)

คณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2555. รายงานผลการประเมิน  
คุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554. (อัคราณา)

จันทร์ทราดี สมจันทร์. 2553. การศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานประกัน  
คุณภาพภายใน วิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาครุศาสตรเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ณัฐพล ชุมวรฐายี. 2545. บันไดสู่การประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บริษัท  
บุ๊ค พอยท์ จำกัด.

ถิรนนท์ ปาลี. 2553. การประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทบวงมหาวิทยาลัย. 2540. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกัน  
คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2539. กรุงเทพมหานคร: ทบวงมหาวิทยาลัย.

- นุชนารถ ชื่นชูชัย. 2553. **สภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.**
- บรรจง จันทมาศ. 2547. **การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.**
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. 2553. **การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม: ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัทบุ๊คพอยท์ จำกัด**
- วรภัทร์ กุ์เจริญ. 2544. **แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.**
- วิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ และ ชเนศ ดาวรุ่งโรจน์. 2553. **การศึกษาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ตามกระบวนการ PDCA. โครงการวิจัยทุนอุดหนุน มก. ปีงบประมาณ 2550, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. 2540. **TQM LIVING HANDBOOK: An Executive Summary กรุงเทพมหานคร: บริษัท บีฟัวร์แอนด์ทีควีเอ็มคอนซัลแตนท์ จำกัด.**
- ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี และ สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. 2546. **รายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดทำและพัฒนามาตรฐานการศึกษาของชาติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.**
- สมคิด พรหมจ้อย และ สุพัตร์ พิบูลย์. 2543. **การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา. (อัดสำเนา)**
- สมยศ นาวิการ. 2545. **การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.**

เสาวลักษณ์ บุญจันทร์. 2555. ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดอุทัยธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2543. แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิมพ์ดี จำกัด.

\_\_\_\_\_. 2546. รายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดทำและพัฒนามาตรฐานการศึกษาชาติ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

\_\_\_\_\_. 2548. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545. กรุงเทพมหานคร: สกายบุ๊กส์ จำกัด.

\_\_\_\_\_. 2554. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553. กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2554. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาคพิมพ์.

สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2548. คู่มือระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ฟลิคส์เซ็นเตอร์.

\_\_\_\_\_. 2555. คู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในสำหรับสถาบัน สำนัก ปีการศึกษา 2554 และปีการศึกษา 2555. กรุงเทพมหานคร: สหประชาพาณิชย์.

\_\_\_\_\_. 2555. รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2553. **อภิธานศัพท์ การประกันคุณภาพการศึกษา (QA Glossary)**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544. **นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

\_\_\_\_\_. 2545. **ห้าสาระการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาคพิมพ์.

อุทุมพร จามรมาน. 2545. **การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ฟีนีบลิซซิ่ง.

\_\_\_\_\_. 2545. **9 ขั้นตอนการทำประกันคุณภาพการศึกษาครบวงจร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ฟีนีบลิซซิ่ง.

Hutchins, G. B. 1991. **Introduction to Quality: Control Assurance and Management**. New York : Macmillan.





ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บันทึกวิทยาลัย อาครสารสนเทศ โทร. ๐-๒๕๔๒-๘๔๔๕-๕๐, ๑๑๘๔-๗ ต่อ ๒๓๓

ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๑๕๐๑/0109

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเรียง ขจรศิลป์

ด้วย นางกัลยาณี รัตนวราหะ นิตินระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิติน ๕๔๑๔๖๐๐๑๕ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ภายใต้การควบคุมของ

๑. ดร.อัจฉรา นิชมาภา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การวิจัยครั้งนี้ นิตินจำเป็นต้องทำการทดลองเครื่องมือวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จึงขอเรียนท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยขอคำปรึกษา แนะนำ เพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมนี้ได้แนบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มาจำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่ นางกัลยาณี รัตนวราหะ โดยสามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๕๗๑-๗๔๓๗ และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา วีระกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บันทึกวิทยาลัย อาครสารสนเทศ โทร. ๐-๒๕๔๒-๘๔๔๕-๕๐, ๑๑๘๔-๗ ต่อ ๒๓๓  
ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๑๕๐๑/0109 วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๕๖  
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระศักดิ์ พราพงศ์

ด้วย นางกัลยาณี รัตนวราหะ นิตินระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิติน ๕๔๑๔๖๐๐๑๕ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ภายใต้การควบคุมของ

๑. ดร.อัจฉรา นิชมาภา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การวิจัยครั้งนี้ นิตินจำเป็นต้องทำการทดลองเครื่องมือวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จึงขอเรียนท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยขอคำปรึกษา แนะนำ เพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมนี้ได้แนบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มาจำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่ นางกัลยาณี รัตนวราหะ โดยสามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๕๗๑-๗๔๓๗ และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา ธีระกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารสารสนเทศ โทร. ๐-๒๕๔๒-๘๔๔๕-๕๐, ๑๑๘๔-๗ ต่อ ๒๓๓

ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๑๕๐๑/0109

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาววิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ

ด้วย นางกัลยาณี รัตนวราระ นิติตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิติต ๕๔๑๔๖๐๐๐๑๕ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ภายใต้การควบคุมของ

๑. ดร.อัจฉรา นียมาภา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรารักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การวิจัยครั้งนี้ นิติตจำเป็นต้องทำการทดลองเครื่องมือวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จึงขอเรียนท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยขอคำปรึกษา แนะนำ เพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมนี้ได้แนบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มาจำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่ นางกัลยาณี รัตนวราระ โดยสามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๕๗๑-๗๔๔๗ และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา วีระกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารสารสนเทศ โทร. ๐-๒๕๔๒-๘๔๔๕-๕๐, ๑๑๘๔-๗ ต่อ ๒๓๓  
 ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๑๕๐๑/๐๗๗๖ วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๕๖  
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์

### เรียน

ด้วย นางกัลยาณี รัตนวราระ นิตินระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต ๕๔๑๔๖๐๐๐๑๕ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ภายใต้การควบคุมของ

๑. ดร.อัจฉรา นียมาภา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรารักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การวิจัยครั้งนี้ นิสิตจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จึงขอความอนุเคราะห์ขอทำการเก็บข้อมูลจากท่าน และบุคลากร โดยกรอกแบบสอบถามเพื่อประกอบการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมนี้ได้แนบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่ นางกัลยาณี รัตนวราระ โดยสามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๕๗๑-๗๔๓๗ และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรางค์ เห็นสว่าง)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารสารสนเทศ โทร. ๐-๒๕๔๒-๘๔๔๕-๕๐, ๑๑๘๔-๗ ต่อ ๒๓๓

ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๑๕๐๑/1026

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สุคนธ์ชน ศรีงาม

ด้วย นางกัลยาณี รัตนวราหะ นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต ๕๔๑๔๖๐๐๐๑๕ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ภายใต้การควบคุมของ

๑. ดร.อัจฉรา นิชมาภา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การวิจัยครั้งนี้ นิสิตจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จึงขอความอนุเคราะห์ขอทำการเก็บข้อมูลจากท่าน โดยการสัมภาษณ์เพื่อประกอบการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมนี้ได้แนบแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่ นางกัลยาณี รัตนวราหะ โดยสามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๕๗๑-๗๔๓๗ และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา ชีระกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารสารสนเทศ โทร. ๐-๒๕๔๒-๘๔๔๕-๕๐, ๑๑๘๔-๗ ต่อ ๒๓๓

ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๑๕๐๑/1026

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์กมลพรรณ นามวงศ์พรหม

ด้วย นางกัลยาณี รัตนวราหะ นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต ๕๔๑๔๖๐๐๐๑๕ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ภายใต้การควบคุมของ

๑. ดร.อัจฉรา นิชมาภา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การวิจัยครั้งนี้ นิสิตจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จึงขอความอนุเคราะห์ขอทำการเก็บข้อมูลจากท่าน โดยการสัมภาษณ์เพื่อประกอบการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมนี้ได้แนบแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่ นางกัลยาณี รัตนวราหะ โดยสามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๕๗๑-๗๔๓๗ และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา ชีระกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารสารสนเทศ โทร. ๐-๒๕๔๒-๘๔๔๕-๕๐, ๑๑๘๔-๗ ต่อ ๒๓๓

ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๑๕๑๑/1026

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข้มทอง

ด้วย นางกัลยาณี รัตนวราหะ นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต ๕๔๑๔๖๐๐๐๑๕ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ภายใต้การควบคุมของ

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| ๑. ดร.อัจฉรา นิชมาภา                            | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์ | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม |

การวิจัยครั้งนี้ นิสิตจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จึงขอความอนุเคราะห์ขอทำการเก็บข้อมูลจากท่าน โดยการสัมภาษณ์เพื่อประกอบการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมนี้ได้แนบแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่ นางกัลยาณี รัตนวราหะ โดยสามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๕๗๑-๗๔๓๗ และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา ชีระกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารสารสนเทศ โทร. ๐-๒๕๔๒-๘๔๔๕-๕๐, ๑๑๘๔-๗ ต่อ ๒๓๓

ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๑๕๐๑/1026

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงลักษณ์ งามเจริญ

ด้วย นางกัลยาณี รัตนวราหะ นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต ๕๔๑๔๖๐๐๐๑๕ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ภายใต้การควบคุมของ

๑. ดร.อัจฉรา นิชมาภา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การวิจัยครั้งนี้ นิสิตจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จึงขอความอนุเคราะห์ขอทำการเก็บข้อมูลจากท่าน โดยการสัมภาษณ์เพื่อประกอบการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมนี้ได้แนบแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่ นางกัลยาณี รัตนวราหะ โดยสามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๕๗๑-๗๔๓๗ และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา ชีระกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารสารสนเทศ โทร. ๐-๒๕๔๒-๘๔๔๕-๕๐, ๑๑๘๔-๗ ต่อ ๒๓๓

ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๑๕๐๑/1026

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน นางมุกดา เกตุแก้ว

ด้วย นางกัลยาณี รัตนวราหะ นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัวนิสิต ๕๔๑๔๖๐๐๐๑๕ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ภายใต้การควบคุมของ

๑. ดร.อัจฉรา นิชมาภา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การวิจัยครั้งนี้ นิสิตจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จึงขอความอนุเคราะห์ขอทำการเก็บข้อมูลจากท่าน โดยการสัมภาษณ์เพื่อประกอบการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมนี้ได้แนบแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่ นางกัลยาณี รัตนวราหะ โดยสามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๕๗๑-๗๔๓๗ และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา ชีระกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามการวิจัย

## แบบสอบถามการวิจัย

## เรื่อง

แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน  
ในปัจจุบัน

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ตำแหน่งหรือรักษาการในตำแหน่ง

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย (อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี)  
 ผู้บริหารคณะวิชา/สถาบัน/สำนัก (คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน/สำนัก รองคณบดี  
 ผู้ช่วยคณบดี รองผู้อำนวยการสถาบัน/สำนัก และผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบัน/สำนัก)  
 ผู้บริหารหน่วยงานย่อย (หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายหัวหน้า  
 สถานี และหัวหน้างาน)  
 ผู้มีประสบการณ์การประกันคุณภาพภายใน  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ประสบการณ์ในการทำงานของท่าน

ไม่เกิน 5 ปี  6-10 ปี  
 11-15 ปี  มากกว่า 15 ปี

## ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ระดับสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ดังเกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้

### ด้านสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- 5 หมายถึง มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด  
 4 หมายถึง มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก  
 3 หมายถึง มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง  
 2 หมายถึง มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย  
 1 หมายถึง มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	รายการ	ระดับของการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1.	ด้านการวางแผน มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบาย ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ เป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการดำเนินงานการประกัน คุณภาพภายใน					
2.	มหาวิทยาลัยมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพภายใน อย่างชัดเจน					
3.	มหาวิทยาลัยสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรในการจัดทำแผนงาน ประกันคุณภาพภายใน					
4.	แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกระดับ					
5.	ทุกหน่วยงานมีการนำแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ภายในไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6.	มหาวิทยาลัยมีคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ที่ชัดเจนและปฏิบัติได้					

ข้อที่	รายการ	ระดับของการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
7.	มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน					
8.	มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนประกันคุณภาพภายในที่สามารถเชื่อมโยงกันได้					
9.	มหาวิทยาลัยจัดทำข้อมูลที่เป็นใช้ในการจัดทำประกันคุณภาพภายในเพียงพอ					
10.	มหาวิทยาลัยมีการจัดตั้งงบประมาณที่เหมาะสม เพียงพอต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน					
11.	มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาฝึกอบรมศึกษาคุณาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา					
12.	<b>ด้านการปฏิบัติ</b> คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในมีความรู้ความเข้าใจในแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย					
13.	มหาวิทยาลัยประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ได้รับทราบอย่างทั่วถึง					
14.	การดำเนินงานประกันคุณภาพสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน					
15.	การจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง					
16.	การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในให้เพียงพอต่อการประเมินคุณภาพภายใน					
17.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความเหมาะสมและเข้าใจบริบทหน่วยงานที่รับการประเมินคุณภาพภายใน					
18.	การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสม					

ข้อที่	รายการ	ระดับของการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
19.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอย่างชัดเจนและนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงได้					
20.	มหาวิทยาลัยจัดตั้งอำนาจความสะดวกเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพภายใน					
21.	<b>ด้านการตรวจสอบ</b> การกำหนดวัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสม					
22.	การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสม					
23.	การกำหนดกรอบการประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสม					
24.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ตรงกัน					
25.	การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในที่มีประสิทธิภาพ					
26.	การจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในเพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความสมบูรณ์เพียงพอ และสามารถแสดงถึงความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการจัดการศึกษา					
27.	ผลการประเมินคุณภาพภายในมีความน่าเชื่อถือ					
28.	การให้ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในเป็นประโยชน์เหมาะสมกับธรรมชาติของการพัฒนาหน่วยงาน					
29.	<b>ด้านการพัฒนาปรับปรุง</b> การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาการประกันคุณภาพภายในได้อย่างต่อเนื่อง					
30.	การประกันคุณภาพภายในทำให้ทุกหน่วยงานประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
31.	มหาวิทยาลัยมีการเทียบเคียงการประกันคุณภาพภายในกับหน่วยงานอื่น					

ข้อที่	รายการ	ระดับของการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
32.	มหาวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาปรับนโยบาย ทิศทางในการจัดทำแผนพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน					
33.	มีการพัฒนาตัวบ่งชี้ ระบบ/กลไกการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม					

### ด้านปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- 5 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	รายการ	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
1.	ด้านการวางแผน มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบาย ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ เป้าหมายไม่สอดคล้องกับความต้องการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน					
2.	ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยทุกระดับ ขาดความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพภายใน					
3.	มหาวิทยาลัยสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรในการประกันคุณภาพภายในยังไม่ทั่วถึง					
4.	แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ยังขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ					
5.	แผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพยังขาดประสิทธิภาพ					

ข้อที่	รายการ	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
6.	มหาวิทยาลัยมีแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้					
7.	มหาวิทยาลัยจัดระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนประกัน คุณภาพภายในที่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกัน					
8.	มหาวิทยาลัยจัดทำข้อมูลที่เป็นใช้ในการจัดทำประกันคุณภาพ ภายในไม่เป็นระบบ					
9.	มหาวิทยาลัยยังมีการจัดตั้งงบประมาณที่ไม่เหมาะสม เพียงพอต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน					
10.	บุคลากรได้รับการพัฒนาฝึกอบรม ศึกษาความรู้แลกเปลี่ยน เรียนรู้กับหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ไม่เพียงพอ					
11.	<b>ด้านการปฏิบัติ</b> คณะทำงานประกันคุณภาพภายใน ยังขาดความรู้ความเข้าใจ ในการดำเนินงานตามระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัย					
12.	มหาวิทยาลัยประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ให้กับหน่วยงานต่างๆ ยังไม่ทั่วถึง					
13.	การดำเนินงานประกันคุณภาพยังไม่สอดคล้องกับบริบทของ หน่วยงาน					
14.	บุคลากรขาดทักษะในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพ ภายใน					
15.	การจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ การศึกษาขาดการได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง					
16.	การจัดคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในยังไม่เพียงพอ ต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน					
17.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ยังไม่เข้าใจบริบท หน่วยงานที่รับการประเมินคุณภาพภายใน					

ข้อที่	รายการ	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
18.	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในยังไม่เหมาะสม					
19.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนายังไม่ชัดเจนและยังไม่สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงได้เท่าที่ควร					
20.	มหาวิทยาลัยจัดตั้งอำนาจความสะดวกเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพภายในน้อย					
21.	<b>ด้านการตรวจสอบ</b> การกำหนดวัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายในยังไม่มีความเหมาะสม					
22.	การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพภายในยังไม่มีความเหมาะสม					
23.	การกำหนดกรอบการประเมินคุณภาพภายในยังไม่มีความเหมาะสม					
24.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ไม่ตรงกัน					
25.	การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในยังขาดประสิทธิภาพ					
26.	การจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในเพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังขาดความสมบูรณ์เพียงพอ และสามารถไม่แสดงถึงความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการจัดการศึกษา					
27.	ผลการประเมินคุณภาพภายในขาดความน่าเชื่อถือ					
28.	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไม่เหมาะสมกับธรรมชาติของการพัฒนาหน่วยงาน					
29.	<b>ด้านการพัฒนาปรับปรุง</b> การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาการประกันคุณภาพภายในขาดความต่อเนื่อง					
30.	การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานยังไม่ประสบผลสำเร็จยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย และยังขาดประสิทธิภาพ					

ข้อที่	รายการ	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
31.	มหาวิทยาลัยไม่มีการเทียบเคียงการประกันคุณภาพภายในกับหน่วยงานอื่น					
32.	ภายหลังจากการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยไม่มีการปรับนโยบาย ทิศทางในการจัดทำแผนพัฒนาการประกันคุณภาพภายในที่ชัดเจน					
33.	การพัฒนาตัวบ่งชี้ ระบบ/กลไกการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยยังไม่เป็นไปตามหลักวิชาการ					

ตอนที่ 3 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์  
เรื่อง

แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

---

หัวเรื่องที่สัมภาษณ์ ..... แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ให้สัมภาษณ์ .....

ตำแหน่ง .....

หน่วยงาน .....

ผู้สัมภาษณ์ .....

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เริ่มเวลา ..... สิ้นสุดเวลา .....

สถานที่สัมภาษณ์ .....

---

การสัมภาษณ์แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพ ดังนี้

ด้านการวางแผน

1. ท่านคิดว่าแนวทางการวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพแบบมีส่วนร่วม  
ควรดำเนินการอย่างไร

2. ท่านคิดว่าแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนการประกันคุณภาพ  
ภายในที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ทั้งระบบควรดำเนินการอย่างไร

ด้านการปฏิบัติ

1. ท่านคิดว่าการทำงานประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน  
ควรดำเนินการอย่างไร

2. ท่านคิดว่าการทำงานให้บุคลากรมีทักษะในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพ  
ภายในมีวิธีการอย่างไร

### ด้านการตรวจสอบ

1. ท่านคิดว่าแนวทางการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ควรดำเนินการอย่างไร
2. ท่านคิดว่า การวิเคราะห์ผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพ ควรทำอย่างไร

### ด้านการพัฒนาปรับปรุง

1. ท่านคิดว่าแนวทางการนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาปรับปรุงการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ควรดำเนินการอย่างไร
2. ท่านคิดว่าแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ควรเป็นอย่างไร

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านกรุณาให้ความอนุเคราะห์ และสละเวลาอันมีค่า  
 ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้  
 นางกัลยาณี รัตนวราหะ  
 ผู้วิจัย

## ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางกัลยาณี รัตนวราหะ
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 10 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หัวหน้างานธุรการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์