

**ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร
ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา**

**The Efficiency of Internal Quality Assurance Implementation: the case of
School of Political and Social Science, University of Phayao**

มณมรกด บัวแดง*
Monmorakot Buadang*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา และเพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ กำหนดกลุ่มประชากรแบบเจาะจง คือบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งสิ้น 42 คน ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 41 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.61 เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ตามวงจรคุณภาพ (เดมมิง PDCA) 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน (Plan) ด้านการดำเนินงาน (Do) ด้านการติดตามประเมินผล (Check) และด้านการสรุปผล/พัฒนาปรับปรุง (Act) ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58

สำหรับปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการทบทวนแผนและปรับปรุงแผน การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ ทั้งระดับหลักสูตร และระดับคณะ แบบมีส่วนร่วม ผู้ดำเนินงานทุกระดับควรได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้เกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA ให้เป็นปัจจุบันเสมอ กำหนดปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน ควรสร้างฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กลางของคณะ มีระบบและกลไกที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ และนำประเด็นที่ควรปรับปรุงมาวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการวางแผนเพื่อประโยชน์ในการประกันคุณภาพในปีถัดไป

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา

คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา, ประเทศไทย
School of Political and Social Science, University of Phayao, Thailand

* Corresponding Author: e-mail: monmorakot.bu@up.ac.th

Abstract

This research aimed to study the efficiency of Internal Quality Assurance implementation of the School of Political and Social Science at the University of Phayao. Furthermore, it explored problems, obstacles, and solutions in conducting educational quality assurance procedures at the curriculum level. The research specifically focused on the academic staffs and the supporting staffs of the school. There were 41 respondents from 42 disseminated questionnaires. The amount represented 97.61 percent of the total population. The main research tool was the questionnaires. The statistics applied in the research; means and standard deviation, was conducted by the software package.

Based on the Deming quality cycle (PDCA); planning (Plan), operational (Do), monitoring and evaluation (Check), and summary/improvement (Act), the results indicated that the efficiency of Internal Quality Assurance Implementation at the school have reached the high level in all aspects with the total mean of 3.58.

The research also found that the planning stage is recommended to be reviewed. More systematic participatory improvement action plan both at the course level and the school level should be conducted. The operators at all levels should be trained to maintain the recent level of knowledge on the AUN-QA standard. Establishing a clear mutual operating calendar via electronic information database was also suggested. Besides, the transparent and verifiable systems should have become the stronger mechanisms for the school. Lastly, all collected information throughout the annual review should be considered for the planning loop of analysis to benefit the next year's quality assurance.

Keywords: Efficiency; Implementation; Education Quality Assurance

หลักการและเหตุผล

การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรสำหรับจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ปัจจุบันมีการแข่งขันสูง โดยเฉพาะการพัฒนาและยกระดับการศึกษาให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล มีเกณฑ์มาตรฐาน ข้อกำหนด และตัวชี้วัดที่บ่งชี้ความมีคุณภาพของการจัดการศึกษา คือ ประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้นำเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับและมีประสิทธิภาพมาพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทย เพื่อพัฒนาศักยภาพการศึกษา สร้างความรู้และนวัตกรรมและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในโลกยุคปัจจุบัน สนับสนุนการพัฒนาที่มีเครือข่ายอุดมศึกษาบนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2561) และตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ.

2562 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2562) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานโดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา และการประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนาที่ติดตามตรวจสอบและประเมิน การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ถือเป็นมาตรฐานการศึกษา ซึ่งแต่ละสถาบันสามารถเลือกรูปแบบ แนวปฏิบัติตามความเหมาะสมตามบริบทของสถาบันตนเอง ในการประกันคุณภาพการศึกษา ฉะนั้นแล้วแต่ละสถาบันการศึกษา

ควรตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และดำเนินงานภายใต้รูปแบบกระบวนการที่เหมาะสมในการประกันคุณภาพการศึกษารวมทั้งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ในการจัดการเรียนการสอนของตนเอง

มหาวิทยาลัยพะเยา ถือเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งที่มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 ในหมวดที่ 3 การประกันคุณภาพการศึกษา ตามมาตรา 40 ระบุว่ามหาวิทยาลัยต้องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการวิจัยของมหาวิทยาลัย (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553, 2553) ประกอบกับข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2563 เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2563) โดยภายใต้พันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านที่ 2 วิจัยและนวัตกรรมสู่ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย “มหาวิทยาลัยสร้างปัญญา เพื่อนวัตกรรมชุมชนสู่สากล” และมีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก ซึ่งในระดับคณะได้จัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะ โดยใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และสภามหาวิทยาลัยให้ความเห็นแล้ว คือ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA และกำหนดให้มีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การตรวจประเมิน และการนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาปรับปรุง และพัฒนาต่อยอดหลักสูตรในการจัดการเรียนการสอน หรือยกระดับคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรของแต่ละคณะ

คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติจากมหาวิทยาลัยพะเยา และมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา และข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา ตามองค์ประกอบและเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับ

หลักสูตร CUPT QA ของที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.) อย่างไรก็ตามคณะยังดำเนินงานการกำกับมาตรฐานและการพัฒนาคุณภาพหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA ระดับหลักสูตร ซึ่งองค์ประกอบและเกณฑ์มาตรฐานมีข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่หลากหลาย ทั้งนี้ผู้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร นอกจากจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์มาตรฐานมีข้อกำหนดและตัวชี้วัดกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ข้อคิดเห็นในการดำเนินงาน หรือแนวความคิดสำหรับขั้นตอนการดำเนินงานที่ดี เหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานและวัฒนธรรมขององค์กร การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจึงจะมีความเรียบร้อยและสมบูรณ์ และนำผลการประเมินตนเองไปพัฒนาปรับปรุงหรือต่อยอด และยกระดับคุณภาพการศึกษาได้ตามลำดับ และองค์กรสามารถบริหารจัดการงานต่าง ๆ เหล่านี้ให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพได้โดยการประยุกต์ใช้ วงจรคุณภาพ (PDCA) 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน (Plan) ด้านการดำเนินงาน (Do) ด้านการติดตามประเมินผล (Check) และด้านการสรุปผล/พัฒนาปรับปรุง (Act) ซึ่งแนวคิดการบริหารคุณภาพดังกล่าวได้รับการยอมรับของหน่วยงานทั่วไป และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยตระหนักในความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ด้วยเพราะหลักสูตรคือหัวใจของการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่บัณฑิตและมหาบัณฑิต ในฐานะนักวิชาการการศึกษาผู้มีความรับผิดชอบหลักในการบริการทางการศึกษาแก่นิสิตและผู้บริหารหลักสูตรโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน และมีแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา รวมทั้งมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรของคณะ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

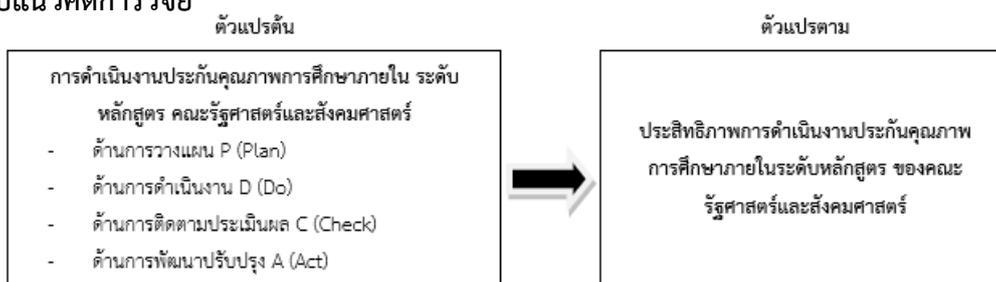
1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรตามเทคนิคการบริหารงาน วงจรคุณภาพ (เดมมิ่ง PDCA) 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน (Plan) ด้านการดำเนินงาน (Do) ด้านการติดตามประเมินผล (Check) และด้านการพัฒนาปรับปรุง (Act) ตามรูปที่ 1 ของ (ณัฐธัญพัชร อ่อนตาม, 2562) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราทางวิชาการ บทความ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

2. รวบรวมข้อมูลและสร้างแบบสอบถามในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาทางวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และทำการแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเสนอผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทดสอบความเชื่อมั่นโดยหาค่า IOC โดยการทดสอบความเชื่อมั่นและความถูกต้องตามความเหมาะสมและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีการหาค่าความสอดคล้องแบบ IOC (Index of consistency: IOC) ตามวิธีของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)
5. นำเครื่องมือมาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้วนำไปใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มประชากรแบบเจาะจง คือบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์ สถานะปฏิบัติงาน) และบุคลากรสายสนับสนุน คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 42 คน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นบุคลากรภายในคณะต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ตามวงจรคุณภาพ (เดมมิ่ง PDCA) 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน (Plan) ด้านการดำเนินงาน (Do) ด้านการติดตามประเมินผล (Check) และด้านการพัฒนาปรับปรุง (Act) โดยผู้วิจัยกำหนดแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Likert' Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) เกณฑ์ระดับ คือ

- 1 หมายถึง น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง น้อย
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 4 หมายถึง มาก
- 5 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพปัญหา อุปสรรค การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์แยกเป็นหมวดหมู่ตามเนื้อหาวัตถุประสงค์ และนำเสนอโดยบรรยายการสรุปเชิงวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.79 หมายถึง ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.80-2.59 หมายถึง ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.60-3.39 หมายถึง ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.40-4.19 หมายถึง ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.20-5.00 หมายถึง ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา อุปสรรค การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวความคิดแผนผังก้างปลา (Fish bone Diagram) หรือ แผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram) (ศิริชัย เปรมกาญจนา, 2555) ในการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ด้วย 5W1H Analytical thinking with 5W1H (ศศิมา สุขสว่าง, 2560) สำหรับวิเคราะห์สาเหตุที่เกิดปัญหา อุปสรรค แล้วพิจารณาแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานตามลำดับ

จริยธรรมการวิจัย

ผู้วิจัยได้เสนอขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หน่วยพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยพะเยา โดยได้รับการพิจารณารับรอง รหัสโครงการ UP-HEC 2.1/015/65 รับรองวันที่ 8 มีนาคม 2565

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 42 ชุด ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 41 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.61 แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์แยกเป็นหมวดหมู่ตามเนื้อหาวัตถุประสงค์ และนำเสนอโดยบรรยายการสรุปเชิงวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ

อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระยะเวลาการทำงาน ในสังกัดคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมความรู้เกณฑ์ AUN-QA และระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์ AUN-QA โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบบรรยาย ดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน) n = 41	ร้อยละ 100.00
1. เพศ		
ชาย	14	34.10
หญิง	27	65.90
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	5	12.20
31 – 40 ปี	18	43.90
41 – 50 ปี	12	29.30
51 – 60 ปี	4	9.80
60 ปี ขึ้นไป	2	4.90
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	11	26.80
ปริญญาโท	15	36.60
ปริญญาเอก	15	36.60
4. ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหารคณะ	6	14.60
ประธานหลักสูตร/อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	8	19.50
อาจารย์	14	34.10
เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	13	31.70
5. ระยะเวลาการทำงานในสังกัดคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์		
น้อยกว่า 3 ปี	3	7.30
3 ปี	0	0.00
4 ปี	2	4.90
5 ปี ขึ้นไป	36	87.80
6. ประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมความรู้เกณฑ์ AUN-QA		
ไม่เคยเข้าร่วมอบรม	5	12.20
1 - 2 ครั้ง	22	53.70
3 - 4 ครั้ง	6	14.60
5 ครั้ง ขึ้นไป	8	19.50

รายการข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน) n = 41	ร้อยละ 100.00
7. ระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์ AUN-QA		
1 น้อยที่สุด คือ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์ AUN-QA	1	2.40
2 น้อย คือ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์ AUN-QA บางตัวชี้วัดที่ตนเองรับผิดชอบ	9	22.00
3 ปานกลาง คือ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์ AUN-QA และทราบกระบวนการดำเนินงาน	20	48.80
4 มาก คือ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์ AUN-QA อย่างละเอียด สามารถปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนได้	9	22.00
5 มากที่สุด คือ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์ AUN-QA อย่างละเอียด และสามารถดำเนินงานทุกขั้นตอน ทุกตัวชี้วัดแต่ละกระบวนการเป็นอย่างดี	2	4.90

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน (ร้อยละ 65.90) ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 43.90) มีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก จำนวนเท่ากัน ระดับละ 15 คน คิดรวมเป็นจำนวน 30 คน (ร้อยละ 73.2) มีตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 34.10) มีระยะเวลาการทำงานในคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 36 คน (ร้อยละ 87.80) มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมความรู้เกณฑ์ AUN-QA 1 – 2 ครั้ง จำนวน 22 คน (ร้อยละ 53.70) และมีระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์ AUN-QA ในระดับ 3 ปานกลาง จำนวน 20 คน (ร้อยละ 48.80)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรภายในคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นบุคลากรภายในคณะต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการวางแผน (Plan)	3.62	0.93	มาก
2. ด้านการดำเนินงาน (Do)	3.64	0.87	มาก
3. ด้านการติดตามประเมินผล (Check)	3.65	0.96	มาก
4. ด้านการพัฒนาปรับปรุง (Act)	3.41	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	0.94	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า มาก

ที่สุดคือ ด้านการติดตามประเมินผล (Check) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงาน (Do) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง (Act) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นบุคลากรภายในคณะต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการวางแผน (Plan)

ด้านการวางแผน (Plan)	N = 41			แปลผล
	ΣX	\bar{X}	S.D.	
1. คณะมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยการจัดประชุมอาจารย์เจ้าหน้าที่เพื่อวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	150	3.66	0.93	มาก
2. คณะมีแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยสร้างความตระหนักถึงความสำคัญ มีการส่งเสริมพัฒนาทักษะ และอบรมเพิ่มพูนความรู้เรื่องเกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา	142	3.46	0.89	มาก
3. คณะมีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน และกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ และมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องชัดเจน	164	4.00	0.94	มาก
4. คณะมีการเตรียมการ และให้การสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	147	3.59	0.99	มาก
5. คณะมีการวางแผน พัฒนาระบบฐานข้อมูล AUN-QA ของคณะที่เป็นปัจจุบัน พร้อมใช้งานและตอบสนองความต้องการของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้งานสำหรับใช้จัดทำรายงาน SAR	140	3.41	0.92	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	148.60	3.62	0.93	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการวางแผน (Plan) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่ามากที่สุดคือ คณะมีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ และมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก

รองลงมาคือ คณะมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยการจัดประชุมอาจารย์เจ้าหน้าที่เพื่อวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ คณะมีการวางแผน พัฒนาระบบฐานข้อมูล AUN-QA ของคณะที่เป็นปัจจุบัน พร้อมใช้งานและตอบสนองความต้องการของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้งานสำหรับใช้จัดทำรายงาน SAR มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นบุคลากรภายในคณะต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการดำเนินงาน (Do)

ด้านการดำเนินงาน (Do)	N = 41			แปลผล
	ΣX	\bar{X}	S.D.	
1. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ และตามแผนปฏิบัติงานประจำปี	148	3.61	0.86	มาก
2. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรม AUN-QA มาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร และนโยบายการดำเนินงานประกันคุณภาพที่กำหนดไว้	148	3.61	0.91	มาก
3. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามกระบวนการอย่างเป็นระบบ และครอบคลุมทุกหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA	145	3.54	0.92	มาก
4. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถจัดการปัญหากรณีเกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน รวมทั้งปัญหาโดยตรงและทางอ้อม และสามารถดำเนินงานจนสำเร็จ	149	3.63	0.88	มาก
5. ประธานคณะกรรมการดำเนินงานและเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการการประกันคุณภาพการศึกษา	157	3.63	0.77	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	149.40	3.64	0.87	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษายกระดับหลักสูตรของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการดำเนินงาน (Do) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อยพบว่า มากที่สุดคือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถจัดการปัญหากรณีเกิดขึ้นระหว่างดำเนินงานรวมทั้งปัญหาโดยตรงและทางอ้อม และสามารถดำเนินงานจนสำเร็จ และประธานคณะกรรมการดำเนินงานและเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 อยู่ในระดับมาก

รองลงมาคือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพ สามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ และตามแผนปฏิบัติงานประจำปี และอาจารย์และเจ้าหน้าที่ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรม AUN-QA มาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร และนโยบายการดำเนินงานประกันคุณภาพที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษ ตามกระบวนการอย่างเป็นระบบ และครอบคลุมทุกหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นบุคลากรภายในคณะต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการติดตามประเมินผล (Check) N=41

ด้านการติดตามประเมินผล (Check)	N = 41			แปลผล
	ΣX	\bar{X}	S.D.	
1. คณะมีการสรุป และรายงานผลการดำเนินงาน/โครงการการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QAตามแผนการปฏิบัติการประจำปี	162	3.95	0.97	มาก
2. คณะมีการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบผลการดำเนินงาน/โครงการการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นประจำทุกปี	152	3.71	0.87	มาก
3. คณะมีการทบทวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้อย่างครอบคลุม	141	3.44	1.02	มาก

ด้านการติดตามประเมินผล (Check)	N = 41			แปลผล
	ΣX	\bar{X}	S.D.	
4. คณะมีการประชุมสรุปผลการตรวจสอบและทบทวนแผนการดำเนินงานเป็นข้อมูลสารสนเทศ และแสดงข้อมูลแก่ อาจารย์เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องทราบ	146	3.56	0.97	มาก
5. คณะมีการรายงานผลการตรวจสอบ พร้อมเสนอแนะแนวทางการแก้ไขการดำเนินงานต่อหลักสูตรและทีมดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	147	3.59	0.98	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	149.60	3.65	0.96	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการติดตามประเมินผล (Check) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า มากที่สุดคือ คณะมีการสรุปและรายงานผลการดำเนินงาน/โครงการการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA ตามแผนการปฏิบัติการ

ประจำปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ คณะมีการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบผลการดำเนินงาน/โครงการการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นประจำทุกปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ คณะมีการทบทวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ได้อย่างครอบคลุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นบุคลากรภายในคณะต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการสรุปผล/พัฒนาปรับปรุง (Act)

ด้านการสรุปผล/พัฒนาปรับปรุง (Act)	N = 41			แปลผล
	ΣX	\bar{X}	S.D.	
1. คณะมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามผลที่ได้จากระบบการติดตามและประเมินผล (Check) สำหรับปีการศึกษาถัดไป	141	3.44	0.97	มาก
2. คณะมีการนำข้อเสนอแนะ จากการรายงานผลการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบไปพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา และสนับสนุนการอบรมให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ AUN-QA ที่เป็นปัจจุบัน แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่	132	3.22	1.01	มาก
3. คณะมีการวิเคราะห์ผลดำเนินงาน และสภาพปัญหา การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในปีการศึกษาถัดไป	135	3.29	0.95	มาก
4. คณะมีการศึกษาข้อมูล รูปแบบ วิธีการต่าง ๆ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อความสะดวก รวดเร็วแก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่	144	3.51	1.00	มาก
5. คณะมีการพัฒนาปรับปรุง กลวิธี ทบทวนแผนการดำเนินงาน และกำหนดแผนสำรอง แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้ในการจัดการเมื่อเกิดปัญหาขึ้นระหว่างดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	139	3.39	0.99	มาก
6. คณะมีการสรุปผลการดำเนินงาน/โครงการ และข้อเสนอแนะ แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานครั้งต่อไป	148	3.61	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	139.83	3.41	0.99	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการสรุปผล/พัฒนาปรับปรุง (Act) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า มากที่สุดคือ คณะมีการสรุปผลการดำเนินงาน/โครงการ และข้อเสนอแนะแก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ คณะมีการศึกษาข้อมูล รูปแบบ วิธีการต่าง ๆ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อความสะดวก รวดเร็วแก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ คณะมีการนำข้อเสนอแนะ จากผลการรายงานผลการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบ ไปพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา และสนับสนุนการอบรมให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ AUN-QA ที่เป็นปัจจุบัน แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากบุคลากรในสังกัดคณะ ได้เสนอความคิดเห็นต่อสภาพปัญหา อุปสรรค การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ดังนี้

ด้านการวางแผน (Plan)

1. การวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ควรวางแผนอย่างเป็นระบบ ทั้งระดับหลักสูตร และระดับคณะ แบบประตมความคิด และควรมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในคณะให้ได้มากที่สุด
2. เนื่องจากเกณฑ์ชี้วัด การประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA มีการปรับเปลี่ยนเกือบทุกปี การศึกษา ควรมีการประชุมร่วมกันระหว่างหลักสูตร คณะ

และเจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจร่วมกันอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี จะส่งผลต่อดีขึ้น

3. การประกันคุณภาพการศึกษามักไม่ได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ เพราะเน้นการดำเนินงานในเชิงเอกสาร ซึ่งสร้างภาระให้แก่บุคลากรมากขึ้น จึงทำให้เกิดการต่อต้าน คณะขาดการสร้างความเข้าใจต่อบุคลากรให้ชัดเจนต่อความสำคัญของการประกันคุณภาพ และสร้างความชัดเจนในเรื่องแผนการดำเนินงานต่าง ๆ แต่จะเน้นให้ความสำคัญกับการให้อาจารย์ในหลักสูตรมาทำเอกสารแต่ละปีก่อนที่กรรมการประกันจะเข้า ซึ่งแท้จริงแล้วคณะมีแผนและการดำเนินงานมีความสอดคล้อง ตอบโจทย์การประกันคุณภาพการศึกษาเรียบร้อยแล้ว ทั้งการออกแบบและปรับปรุงหลักสูตร หรือการจัดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ

ด้านการดำเนินงาน (Do)

1. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ควรพัฒนาปรับปรุงแผนการดำเนินงาน ตั้งแต่ขั้นเตรียมการให้ดีขึ้น มีการทบทวนแผนและปรับปรุงแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จะส่งผลต่อการดำเนินการตามแผนที่ดีขึ้น บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. ผู้รับผิดชอบหลักและนักวิชาการศึกษา ผู้ประสานงานหลัก ควรศึกษารูปแบบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ศึกษาระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อความชำนาญในการปฏิบัติงาน และผู้ดำเนินงานในทุกระดับควรได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้เกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA สำหรับมาตรฐานตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์ชี้วัดใหม่ให้เป็นปัจจุบันเสมอ และคอยติดตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารนั้น เพื่อให้การถ่ายทอด/เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่ตกหล่น และทำให้บุคลากรในคณะเข้าใจข้อมูลสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ควรมีการกำหนดปฏิทินการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะที่ชัดเจน และมีการดำเนินงานตามแผนกำหนดการที่วางไว้สม่ำเสมอในรอบปี การศึกษานั้น ๆ

ด้านการติดตามประเมินผล (Check)

1. การติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ยังอยู่ในระดับ

ผู้รับผิดชอบหลักและกรรมการประจำคณะ ขาดกระบวนการประเมินผลแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน คณะควรให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในกระบวนการติดตามประเมินผล เพื่อรับทราบข้อคิดเห็นจากการติดตามประเมินผลที่หลากหลาย และข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของคณะ

2. ระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ มีข้อมูลอยู่ในแหล่งเดียวคือ ผู้รับผิดชอบหลักรายงานต่อกรรมการประจำคณะ ซึ่งคณะควรสร้างฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กลางของคณะ มีระบบและกลไกที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้

3. ผู้บริหารคณะ อาจารย์ประจำหลักสูตร อาจารย์ท่านอื่น ๆ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มีส่วนร่วมน้อย และต่างฝ่ายต่างทำงาน ควรให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยการจัดสัมมนา หรือจัดกิจกรรมถอดบทเรียน เพื่อการติดตามประเมินผลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านการพัฒนาปรับปรุง (Act)

1. เนื่องจากมีปัจจัยทั้งจากภายในหลักสูตร/คณะ และระดับมหาวิทยาลัย ส่งผลทำให้การปรับปรุงอาจไม่สามารถใช้ได้ครบทุกข้อในการดำเนินงาน ฉะนั้นคณะควรนำประเด็นที่ควรปรับปรุง ข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์/พัฒนาอย่างจริงจัง เพื่อใช้ในการวางแผน เพื่อประโยชน์ในการประกันคุณภาพในปีถัดไป

2. เมื่อมีการประเมินผลแบบเป็นรูปธรรม การปรับปรุงการดำเนินงานจึงจะเกิดขึ้น และเมื่อมีการสร้าง platform กลางของคณะ และสร้างระบบ Notification ควรมีการทำฐานข้อมูลรวบรวมการสรุปผล เพื่อให้เห็นแนวโน้มในระยะกลางและระยะยาว

3. เพื่อให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง การพัฒนาปรับปรุงเป็นไปในทิศทางที่ดี เกิดแนวปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ คณะควรให้ขวัญกำลังใจ/รางวัลการทุ่มเทงานแก่ผู้รับผิดชอบ

4. หลังจากดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คณะรับฟังผลการประเมิน

และแต่ละหลักสูตรรับฟังผลการประเมินและข้อเสนอแนะของหลักสูตรตนเองเรียบร้อยแล้วนั้น ต่างก็มุ่งพัฒนาจุดอ่อนของตนเอง ขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะควรจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนระหว่างหลักสูตรภายในคณะ เพื่อเกิดการพัฒนารับปรุงการดำเนินงานที่ดีต่อไป

การอภิปรายผลการวิจัย

ด้านการวางแผน (Plan)

ผลการศึกษาพบว่ามีความเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนและมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์วิสัยทัศน์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี มีการประชุมวางแผนการดำเนินงาน รวมทั้งมีการวางแผน พัฒนาระบบฐานข้อมูล AUN-QA ของคณะ ซึ่งสอดคล้องกับเพ็ญสิริวังหน้า (2563) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ สุริยา วงษา (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอีสานเหนือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร เขต 1 อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ด้านการเตรียมการมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ด้านการดำเนินงาน (Do)

ผลการศึกษาพบว่ามีความเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถจัดการปัญหากรณีที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน รวมทั้งปัญหาโดยตรงและทางอ้อม และสามารถดำเนินการประกันคุณภาพจนสำเร็จ เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์และตามแผนปฏิบัติงานประจำปี และครอบคลุมทุกหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิษฐา อุนะรัตน์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง พัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน : กรณีศึกษาวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ

ทหารลาดกระบัง ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงาน การส่งเสริมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับสุริยา วงษา (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเทคโนโลยีอีสานเหนือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดุทรธานี เขต 1 อำเภอเมือง จังหวัดอุตรธานี ผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินการในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับ ชัยรัตน์ ต.เจริญ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของวิทยาลัยเชียงราย ในภาพรวมระดับปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้การที่ไม่สอดคล้องกันอาจเป็นเพราะว่า รูปแบบนโยบาย และบริบทขององค์กรที่ต่างกัน และมีวัฒนธรรมการดำเนินงานที่แตกต่างกัน

ด้านการติดตามประเมินผล (Check)

ผลการศึกษาพบว่ามีความเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคณะมีการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบผลการดำเนินงาน/โครงการการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการทบทวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ อย่างครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับพัฒนา พล แก้วยม และสิริพร เรืองสุรัตน์. (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของสถาบัน มีความรู้ ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก อันเป็นผลมาจากการที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน ผู้บริหารมีความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและสอดคล้องกับ สุริยา วงษา (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอีสานเหนือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดุทรธานี เขต 1 อำเภอเมือง จังหวัด

อุตรธานี ผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินการในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพ อยู่ในระดับมาก

ด้านการสรุปผล/พัฒนาปรับปรุง (Act)

ผลการศึกษาพบว่ามีความเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคณะมีการสรุปผลการดำเนินงาน/โครงการ และมีข้อเสนอแนะแก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการศึกษาข้อมูล รูปแบบ วิธีการต่าง ๆ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และสนับสนุนการอบรมให้ความรู้ เรื่องเกณฑ์ AUN-QA ที่เป็นปัจจุบัน แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ และมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาครั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญสิริ วังหน้า (2563) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาและปรับปรุง อยู่ในระดับมาก

ฉะนั้นประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เกิดขึ้นจากการร่วมมือของทุกส่วนตั้งแต่ผู้บริหาร ประธานหลักสูตร/อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ประจำหลักสูตร บุคลากรเจ้าหน้าที่ ทั้งบทบาทการเป็นผู้นำและผู้ตาม ทำงานเป็นทีม รวมทั้งให้การสนับสนุนพัฒนาสมรรถนะ ทักษะของบุคลากรสำหรับความรู้ความเข้าใจ เรื่องเกณฑ์ AUN-QA ที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน อีกทั้งการกำหนดนโยบาย การพัฒนาหลักสูตรเพื่อจัดการเรียนการสอน อีกหนึ่งปัจจัยที่สามารถทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเป็นระบบแบบแผนและมีประสิทธิภาพ คือ การดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) คู่มือการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา และมีกระบวนการวางแผนการดำเนินงาน การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง การบริหารจัดการของคณะ สำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 42 ชุด ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 41 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.61 และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มากที่สุดคือ ด้านการติดตามประเมินผล (Check) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงาน (Do) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการวางแผน (Plan) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านการสรุปผล/พัฒนาปรับปรุง (Act) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมาก

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. ได้แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่ 2.1) ต้องวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ 2.2) ทำการศึกษาเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA อย่างสม่ำเสมอ 2.3) กำหนดรูปแบบการติดตามการดำเนินงานให้ชัดเจนและตรวจสอบการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนาปรับปรุงแผนการดำเนินงาน ตั้งแต่ขั้นเตรียมการอย่างเป็นระบบ มีการทบทวนแผนและปรับปรุงแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบทั้งระดับหลักสูตร และระดับคณะ และควรมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในคณะฯ

2. ควรมีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารอย่างสมบูรณ์ สม่ำเสมอ และผู้ดำเนินงานในทุกระดับ ควรได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้เกณฑ์มาตรฐาน AUN-QA สำหรับมาตรฐานตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์ชี้วัดใหม่ให้เป็นปัจจุบันเสมอ

3. ควรมีการกำหนดปฏิทินการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะที่ชัดเจน และมีการดำเนินงานตามแผนกำหนดการที่วางไว้สม่ำเสมอในรอบปี การศึกษานั้น ๆ

4. คณะฯ ควรสร้าง platform กลางของคณะฯ มีระบบและกลไกที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ บนฐานข้อมูลข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่บุคลากรทุกคน สามารถเข้าตรวจเช็คสถานะความก้าวหน้า และข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยสะดวก

5. คณะฯ ควรนำประเด็นที่ควรปรับปรุง ข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์/พัฒนาอย่างจริงจัง เพื่อใช้ในการวางแผนเพื่อประโยชน์ในการประกันคุณภาพในปีถัดไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยพะเยา สำหรับการสนับสนุนทุนการทำวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์พรณยูพานพริก คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ และ ดร.-รัตติยา พิษเซอร์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือแนะนำเป็นอย่างดี ในการตรวจสอบแก้ไข จนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอย่างสูง ในการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของเครื่องมือในการวิจัย

คุณประโยชน์ที่ได้รับจากผลการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แต่คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้พัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ขนิษฐา อุนรัตน์. (2563). พัฒนาการการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน : กรณีศึกษาวิทยาลัยการ บริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอม- เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *วารสารการ วัตผลการศึกษา*, 37 (102), 240-250.
- ชัยรัตน์ ต.เจริญ จินตนา จันทรเจริญ เณนิศา สุวรรณจินดา และ วีรพันธ์ ศิริฤทธิ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของวิทยาลัยเชียงราย. *วารสารวิชาการ Veridian E –Journal, Silpakom University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 10(2), 432-440.
- ณัฐธัมพ์พัชร อ่อนตาม. (2562). เทคนิคการบริหารงาน แบบ PDCA (Deming Cycle) PDCA (Demind Cyclr) Management Techniques. *วารสาร สมาคมพัฒนาวิชาชีพ การบริหารการศึกษาแห่ง ประเทศไทย*, 1. (3), 39-46.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). สุวีริยาสาส์น.
- พัฒน์พล แก้วยม และ สิริพร เรืองสุรัตน์. (2556). *สมภาพ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง งานวิจัย ทุนอุดหนุนจากเงินกองทุนส่งเสริม งานวิจัยสำนักคุณภาพการศึกษาศูนย์หัตถรา เงินกองทุนส่งเสริมงานวิจัย ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2556*. มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- เพ็ญสิริ วังหน้า. (2563). การพัฒนาแนวทางการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสาร ศึกษาศาสตร์*, 14(2), 281-293.
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2563, 15 มิถุนายน). *ข้อบังคับ มหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง การประกันคุณภาพ การศึกษา พ.ศ. 2563*. กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา, <https://does.up.ac.th/public/storage/announce-detail/June2020/jL3zs5qTcTeQW4vMmkFq.pdf>
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553. (2553, 16 กรกฎาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 127 ตอนที่ 44 ก หน้า 18.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2562). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562. (2562, พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 57 ก: หน้า 51.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2561). เกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561. กรุงเทพฯ.
- ศิริชัย เปรมกาญจนา. (2555. 7 มิถุนายน). *แผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram)*. HR Leadership, <https://perchai.wordpress.com/2012/06/07/25/>
- ศศิมา สุขสว่าง. (2560). *การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วย 5W1H Analytical thinking with 5W1H*. HCD Innovation CO.,Ltd., [sasimasuk.com/17106171/การวิเคราะห์ ข้อมูลด้วย-5w1h-analytical-thinking-with-5w1h](https://sasimasuk.com/17106171/การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย-5w1h-analytical-thinking-with-5w1h)
- สุริยา วงษา. (2556). *การดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ของวิทยาลัยเทคโนโลยี อีสานเหนือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาอุดรธานี เขต 1 อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี* [การศึกษาอิสระ ปริญญา มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น