

ปัญหาการบริหารงานและแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง


จารุวรรณ ธรรมศิลป์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ จารูวรรณ ชรรณศิลป์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์


.....  อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุญา ชีระวนิชตระกูล)

.....  อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพันธ์ นายวิมล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุมา รัตนพลแสนย์)

.....  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุญา ชีระวนิชตระกูล)

.....  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพันธ์ นายวิมล)

.....  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาตรี ดร.พงศ์เทพ จิระโร)

คณะศึกษาศาสตร์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....  คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต สุรัตน์เรืองชัย)

วันที่..... ๑๐ เดือน..... กุมภาพันธ์..... พ.ศ. 2559

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศญา
ธีระวิชตระกุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพันธ์ ฉายวิมล อาจารย์
ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ
ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอ
กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุมา รัตนพนธ์แสน ประธานกรรมการ
สอบวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาตรี ดร.พงศ์เทพ จิระโร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์
ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์
ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำสั่งสอนความรู้ต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มเข้ารับ
การศึกษา ณ มหาวิทยาลัยแห่งนี้ จนกระทั่งผู้วิจัยได้ทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบและ
ให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่
ความร่วมมือและให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เนื่องจกงานวิจัยครั้งนี้ส่วนหนึ่งได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยของคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอขอบพระคุณ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณที่ ๆ และเพื่อนร่วมงานทุกคนที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา ตลอดจนรับฟัง
ปัญหาต่าง ๆ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณวิธาน รักเริ่มวงษ์ และน้อง ๆ ทุกคน ที่ให้ความรัก ความห่วงใย คอยดูแล
ช่วยเหลือในทุกสิ่งทุกอย่าง และเป็นกำลังใจที่สำคัญแก่ผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแต่บิดา
มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้ และสิ่งดีงามต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย
ตลอดมา

จารุวรรณ ธรรมศิลป์

53920482: สาขาวิชา: การบริหารการศึกษา; กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)

คำสำคัญ: ปัญหา/ แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน/ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
ในภาคตะวันออก

จากรุณ ธรรมศิลป์: ปัญหาการบริหารงานและแนวทางพัฒนาการบริหารงาน
ประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก (PROBLEM
AND GUIDED SOLUTION FOR THE FACULTY INTERNAL QUALITY MANAGEMENT
IN A SELECTED EASTERN UNIVERSITY) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์:

ศุภายุ ชีระวิชิตระกูล, กศ.ค., ระพีพันธ์ ฉายวิมล, ค.ค. 166 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกัน
คุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก โดยผู้วิจัยใช้การวิจัย
เชิงคุณภาพด้วยวิธีการเก็บข้อมูลจาก 1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้บริหาร อาจารย์
และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 11 คน 2) การสนทนา
กลุ่ม (Focus group) ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 7 คน โดยมีกรอบแนวคิด
ในการวิจัยตามมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และ 3) การวิเคราะห์
ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
ในภาคตะวันออก จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เห็นว่า ปัญหาของการบริหารงานประกันคุณภาพ
ภายใน ทั้ง 4 ด้าน เรียงตามผลการวิเคราะห์ความถี่ของปัญหาจากมากไปน้อย ดังนี้) การตีพิมพ์
หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 2) คณาจารย์ของคณะมีภาระงานสอนมาก
จึงทำให้ไม่มีเวลาในการทำวิจัย 3) โครงการบริการวิชาการแก่สังคมมีจำนวนน้อย และ 4) การสร้าง
มาตรฐานคุณภาพด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ตามลำดับ

2. แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัย
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออก จากการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เสนอแนวทางพัฒนาการบริหารงาน
ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยใช้กระบวนการเชิงคุณภาพ (PDCA) โดยเริ่มจากการสร้าง
ความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเกิดปัจจัย
สนับสนุนการทำงานด้วยวงจรพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อเป็นค่านิยมหลักของบุคลากร
และปฏิบัติเป็นวัฒนธรรมขององค์กรต่อไป

53920482: MAJOR: EDUCATIONAL ADMINISTRATION; M.Ed.
(EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: PROBLEM/ GUIDED SOLUTION FOR THE FACULTY INTERNAL
QUALITY MANAGEMENT IN A SELECTED EASTERN UNIVERSITY
JARUWAN TUMMASIN: PROBLEM AND GUIDED SOLUTION FOR THE
FACULTY INTERNAL QUALITY MANAGEMENT IN A SELECTED EASTERN
UNIVERSITY. ADVISORY COMMITTEE: SADAYU TEERAVANITTRAKUL, Ed.D.,
RAPIN CHAYVIMOL, Ph.D. 166 P. 2016.

This research aimed to study the problem and guided solution for the faculty internal quality management in a selected Eastern University. The researchers used qualitative research method to collect data with 1) in-depth interviews administrators, teachers and supporting staff responsible for quality assurance with 11 people, 2) focus group with seven quality assurance specialist on the mission of higher education institutions and 3) content analysis.

The study results showed that;

1. Problem of the faculty internal quality management in a selected Eastern University ranged from most to least were; 1) the published research of graduate students, 2) instructors have too much work load, 3) having too few project services to the society and 4) creating a quality for the Arts and culture service.

2. The guided solutions for the faculty internal quality management as the result of the focus group suggesting using PDCA process for the internal quality assurance starting with creating an understanding of the personnel at all levels to see the importance of the quality assurance in order to create the cooperation and working elements with the PDCA through out the organization to be the core value of the organization and organizational culture.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
คำถามในการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีการประกันคุณภาพการศึกษา.....	21
สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	43
แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	45
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	47
เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion).....	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	58
ขั้นตอนการวิจัย.....	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
4 ผลการวิจัย.....	67
ตอนที่ 1 ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง.....	67
ตอนที่ 2 แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง.....	91
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	117
สรุปผลการวิจัย.....	117
อภิปรายผลการวิจัย.....	124
ข้อเสนอแนะ.....	138
บรรณานุกรม.....	140
ภาคผนวก.....	144
ภาคผนวก ก.....	145
ภาคผนวก ข.....	149
ภาคผนวก ค.....	151
ภาคผนวก ง.....	160
ภาคผนวก จ.....	162
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	166

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน และตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ.....	33
2	มาตรฐานการอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน.....	37
3	มุมมองด้านบริหารจัดการที่สำคัญและตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ.....	38
4	มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพมาตรฐาน.....	41
5	สรุปความถี่ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัย แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการผลิตบัณฑิต.....	72
6	สรุปความถี่ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัย แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการวิจัย.....	78
7	สรุปความถี่ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัย แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม.....	83
8	สรุปความถี่ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัย แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม.....	88
9	สรุปความถี่แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการผลิตบัณฑิต.....	98
10	สรุปความถี่แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการวิจัย.....	104
11	สรุปความถี่แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม.....	109
12	สรุปความถี่แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม.....	114

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2	ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ.....	32
3	ขั้นตอนการวิจัย.....	59

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือสถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน และสังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้ ด้วยความจำเป็นดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 1-2)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ดังนี้ พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในทุกระดับและทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม จัดให้มีแผนการศึกษาแห่งชาติ กฎหมายเพื่อพัฒนาการศึกษาของชาติ จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก รวมทั้งปลูกฝังให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกของความเป็นไทย มีระเบียบวินัย คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ส่งเสริมและสนับสนุนการกระจายอำนาจเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน องค์กรทางศาสนา และเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาให้เท่าเทียมและสอดคล้องกับ

แนวนโยบายพื้นฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 48 กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545, หน้า 28)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output/ Outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา เมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จำเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในหรือเรียกว่า รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) เพื่อนำเสนอสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เอกสารดังกล่าวจะเป็นเอกสารเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด และการประเมินคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึก สะท้อนภาพที่แท้จริงของสถาบันในทุกองค์ประกอบคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 17)

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญในการทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง และทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการการศึกษาสู่คุณภาพ

และมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

คณะที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง เป็นสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งปัจจุบันเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งมีการกิจหลักที่จะต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 1) โดยคณะวิชา มีการใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นภารกิจหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาคำเนินงานของหน่วยงาน มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แล้วจัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีวัฒนธรรมเป็นแบบอย่างที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

ทั้งนี้ แต่ละหน่วยงาน จะต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุมดังกล่าว ประกอบกับในปี พ.ศ. 2553 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้มีการทบทวนองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้ทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป และความเคลื่อนไหวด้านคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ที่เริ่มใช้ในปีการศึกษา 2553 เป็นต้นไป (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554) รวมทั้งยังมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ. 2554-2558) ระดับอุดมศึกษา โดยคณะแห่งหนึ่ง ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง มุ่งหวังว่าการดำเนินการประกันคุณภาพที่เน้นความสำคัญที่กระบวนการในการบริการการศึกษาและระบบบริหารจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษาทุกกลุ่ม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผลการดำเนินงานในแต่ละปี เพื่อนำผลมาประมวลและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองในด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต ตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัย 9 องค์ประกอบ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) แม้จะมีการบูรณาการความร่วมมือ แต่ยังคงมีเกณฑ์การประเมินหลายมาตรฐานที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ซึ่งผู้เกี่ยวข้องในการรายงานผลหรือการดำเนินงานประกันคุณภาพในคณะแห่งนี้
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติ
ภารกิจหลัก 4 ประการ ดังกล่าว ถ้าหน่วยงานไม่พัฒนาระบบการบริหารงานประกันคุณภาพ
เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ อาจทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานปกติได้

ขณะที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ดำเนินการ
ประกันคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน จำนวน 23 ตัวบ่งชี้ ของสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา และตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 มาตรฐาน จำนวน 18 ตัวบ่งชี้ ของสำนักงานรับรอง
มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ของคณะ จำนวน
2 ตัวบ่งชี้ โดยในรอบปีการศึกษา 2554-2556 ที่ผ่านมามีมหาวิทยาลัย มิน โยบายให้ส่วนงานภายใน
มหาวิทยาลัยจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ตามตัวบ่งชี้
และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐาน
และประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีจำนวนตัวบ่งชี้รวมกันทั้งสิ้น 41 ตัวบ่งชี้ โดยมี
ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2554-2556 ในภาพรวมอยู่ในระดับดี
ทั้ง 3 ปีการศึกษา (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.48, 3.95 และ 3.77 ตามลำดับ) ทั้งนี้พบว่า
คะแนนการประเมินในแต่ละปีการศึกษามีคะแนนการประเมินเฉลี่ยในภาพรวมคะแนนลดลง
และคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ได้เสนอแนะจุดที่ควรพัฒนาของภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่
1) การตีพิมพ์ผลงานวิจัยของบัณฑิตระดับปริญญาโทและปริญญาเอกมีจำนวนน้อยมาก
2) ควรส่งเสริมให้คณาจารย์ตีพิมพ์ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ
ให้มากขึ้น 3) ควรส่งเสริมให้มีการดำเนินการจัดทำโครงการบริการวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อ
ชุมชน สังคม หรือองค์กรภายนอกอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่สร้างรายได้ให้กับคณะเอง และบริการ
สาธารณะด้วย ทั้งนี้ การเขียนแผนต่าง ๆ ควรต้องให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นด้วย
และ 4) ขาดการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
และมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ จึงมุ่งศึกษาปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพ
เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้เป็นแนวทางการบริหารงาน
ประกันคุณภาพภายใน เพื่อการพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงข้อมูลยังเป็นประโยชน์
ในการนำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย และ
นำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในด้านอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

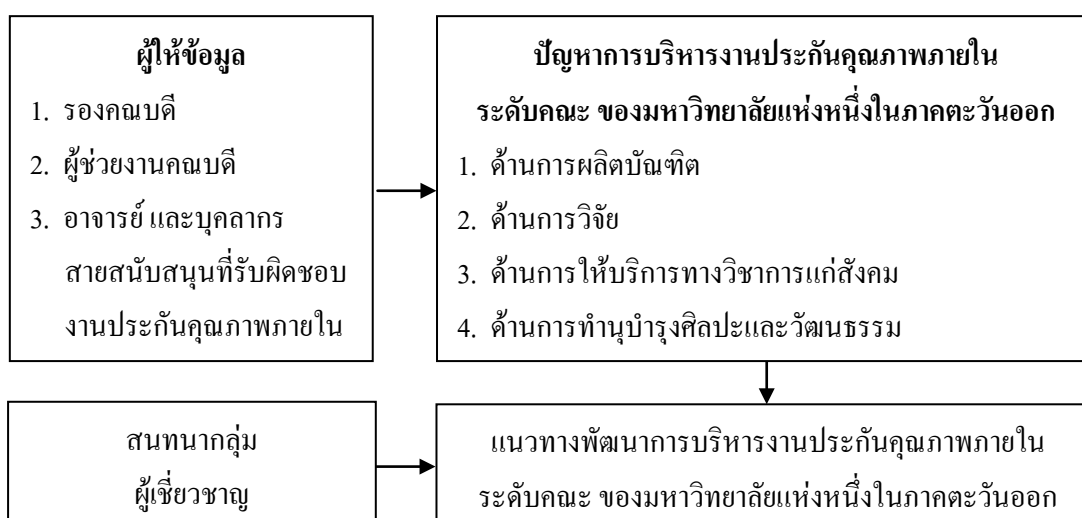
1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง
2. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง

คำถามในการวิจัย

1. ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง เป็นอย่างไร
2. แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง ควรมีแนวทางอย่างไร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาปัญหาการบริหารงานและแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง นี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดจำนวน 4 ด้าน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 1) ได้แก่ 1) ด้านการผลิตบัณฑิต 2) ด้านการวิจัย 3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) ด้านการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในปัจจุบัน
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานต่อไป
3. เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแม่บทในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายในต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการผลิตบัณฑิต 2) ด้านการวิจัย 3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม 4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล
ในการศึกษาปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยเจาะจง คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 11 คน ดังนี้
 - 2.1 รองคณบดี และผู้ช่วยงานคณบดี จำนวน 7 คน
 - 2.2 อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 4 คน
3. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
ในการศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 7 คน
4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 ด้าน คือ

- 4.1 ด้านการผลิตบัณฑิต
- 4.2 ด้านการวิจัย
- 4.3 ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
- 4.4 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษา (Education quality assurance) หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการหลักอย่างมีระบบ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยมีการประกันคุณภาพภายใน การประกันคุณภาพภายนอก ด้วยการควบคุมคุณภาพ (Quality control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานตามตัวบ่งชี้ ของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา

2. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือ โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

3. ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ปัญหา อุปสรรค หรือข้อขัดข้องต่อกระบวนการปฏิบัติงานในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง ประกอบด้วย

3.1 ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต หมายถึง ปัญหา อุปสรรค หรือข้อขัดข้องต่อการดำเนินการรับนิสิตเข้าเรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตรงตามแผนการรับนิสิตและสอดคล้องกับเป้าหมายการผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพ สถาบันผลิตบัณฑิตได้ตามคุณลักษณะ จุดเน้นของสถาบันตรงตามเป้าหมายที่กำหนด และจัดให้มีข้อเสนอแนะที่ชัดเจน เผยแพร่ต่อสาธารณะในเรื่องหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน คณาจารย์ที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรม การพัฒนาการเรียนรู้ทั้งในและนอกหลักสูตร และตอบสนองความต้องการของนิสิต

3.2 ปัญหาด้านการวิจัย หมายถึง ปัญหา อุปสรรค หรือข้อขัดข้องต่อการดำเนินงานตามพันธกิจด้านการวิจัยอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และภายใต้จุดเน้นเฉพาะ โดยมีการดำเนินการตามนโยบาย แผน งบประมาณ มีการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากรให้มีสมรรถนะในการทำวิจัย ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายการทำวิจัยกับหน่วยงานภายนอกสถาบันเพื่อให้ได้ผลงานวิจัย ผลงานประดิษฐ์ และงานริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ มีประโยชน์ สนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้ในวงกว้างและก่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณชน

3.3 ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม หมายถึง ปัญหา อุปสรรค หรือ ข้อขัดข้องต่อการให้บริการทางวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งในวงกว้างและกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งอาจให้บริการ โดยการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับ สถาบันและระดับบุคคลได้ในหลายลักษณะ

3.4 ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม หมายถึง ปัญหา อุปสรรค หรือ ข้อขัดข้องต่อการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติทั้งในระดับหน่วยงานและระดับสถาบัน มีระบบและกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ศิลปะและวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนโดยตรงหรือ โดยอ้อม เพื่อให้ผู้เรียนและบุคลากรของสถาบันได้รับการปลูกฝังให้มีความรู้ ตระหนักถึงคุณค่า เกิดความซาบซึ้งและมีสุนทรียะต่อศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ

4. แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ความคิดริเริ่มหรือ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัย แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย

4.1 แนวทางพัฒนาด้านการผลิตบัณฑิต หมายถึง ความคิดริเริ่มหรือข้อเสนอแนะ ในการดำเนินการรับนิสิตเข้าเรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตรงตามแผนการรับนิสิตและสอดคล้อง กับเป้าหมายการผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพ สถาบันผลิตบัณฑิตได้ตามคุณลักษณะ จุดเน้นของ สถาบันตรงตามเป้าหมายที่กำหนด และจัดให้มีข้อเสนอแนะที่ชัดเจน เผยแพร่ต่อสาธารณะในเรื่อง หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน คณาจารย์ที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรม การพัฒนาการเรียนรู้อย่าง ทั้งในและนอกหลักสูตร และตอบสนองความต้องการของนิสิต

4.2 แนวทางพัฒนาด้านการวิจัย หมายถึง ความคิดริเริ่มหรือข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงานตามพันธกิจด้านการวิจัยอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และภายใต้จุดเน้นเฉพาะ โดยมีการดำเนินการตามนโยบาย แผน งบประมาณ มีการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุน คณาจารย์ นักวิจัย บุคลากรให้มีสมรรถนะในการทำวิจัย ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายการทำวิจัยกับ หน่วยงานภายนอกสถาบันเพื่อให้ได้ผลงานวิจัย ผลงานประดิษฐ์ และงานริเริ่มสร้างสรรค์ ที่มีคุณภาพ มีประโยชน์ สนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการ ของสังคมได้ในวงกว้างและก่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณชน

4.3 แนวทางพัฒนาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม หมายถึง ความคิดริเริ่ม หรือข้อเสนอแนะในการให้บริการทางวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งในวงกว้าง และกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งอาจให้บริการ โดยการใช้ทรัพยากร ร่วมกันทั้งในระดับสถาบันและระดับบุคคลได้ในหลายลักษณะ

4.4 แนวทางพัฒนาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม หมายถึง ความคิดริเริ่ม หรือข้อเสนอแนะในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติทั้งในระดับหน่วยงานและระดับ สถาบัน มีระบบและกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ศิลปะและวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่ง ของการจัดการเรียนการสอน โดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ผู้เรียนและบุคลากรของสถาบัน ได้รับความรู้ ตระหนักถึงคุณค่า เกิดความซาบซึ้งและมีสุนทรียะต่อศิลปะและวัฒนธรรม ของชาติ

5. รองคณบดี หมายถึง รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รองคณบดี ฝ่ายยุทธศาสตร์ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิต รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา และรองคณบดีฝ่ายบริการ วิชาการและกิจกรรมพิเศษ ที่มีอำนาจหน้าที่ตามที่คณบดีมอบหมาย

6. ผู้ช่วยงานคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่บริหารงาน ด้านการวิจัยและการประกันคุณภาพ ตามที่คณบดีมอบหมาย

7. อาจารย์ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งการสอน และส่งเสริมการเรียนรู้ ของผู้เรียนด้วยวิธีต่าง ๆ ภายในคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง

8. บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งสนับสนุนการเรียน การสอนในด้านต่าง ๆ ภายในคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง

9. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และผ่านประสบการณ์ในด้าน การประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัญหาการบริหารงานและแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้
2. แนวคิดและทฤษฎีการประกันคุณภาพการศึกษา
3. สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
4. แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
5. การวิจัยเชิงคุณภาพ
6. เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันมีภารกิจหลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 1) การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการการศึกษาให้เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ทั้งในด้านแนวคิด ทฤษฎี สภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังนี้

การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ในภาคตะวันออก

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ในภาคตะวันออก

คณะแห่งหนึ่ง ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก มีระบบการประกันคุณภาพที่นำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของคณะ และมีกลไกเชื่อมโยงการปฏิบัติงาน โดยการจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบระบบประกันคุณภาพ ดังนี้

1. คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายติดตามประเมินผล ซึ่งเป็นคณะบุคคลในคณะแห่งหนึ่ง ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก ที่มีคุณสมบัติที่ผ่านการอบรมผู้ประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจเยี่ยมประเมินคุณภาพการศึกษาหน่วยงานภายในคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก

2. คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายดำเนินงาน ซึ่งเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทในการดำเนินการประกันคุณภาพหน่วยงานภายในคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก เพื่อรับทราบแนวปฏิบัติและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของแต่ละหน่วยงาน ภายใต้การดูแลของหัวหน้าภาควิชา หัวหน้าศูนย์ ผู้อำนวยการศูนย์ และหัวหน้าสำนักงานคณบดี

ซึ่งกระบวนการดังกล่าวทำให้คณะแห่งหนึ่ง ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง และมีการกำหนดปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก โดยมีกิจกรรมการดำเนินงาน ดังนี้

1. การจัดประชุมคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายดำเนินงาน เป็นประจำทุกเดือน เพื่อวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในคณะ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. การจัดประชุมคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายติดตามประเมินผล เพื่อวางแผน/ ดำเนินการตรวจเยี่ยมประเมินหน่วยงานภายในคณะ และจัดทำรายงานผลการตรวจเยี่ยมประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละหน่วยงาน

3. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงานภายในคณะ เป็นการกำหนดระยะเวลาสำหรับให้ทุกหน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และจัดส่งให้กับคณะกรรมการตรวจเยี่ยมประเมินคุณภาพหน่วยงานภายใน

4. การตรวจเยี่ยมประเมินคุณภาพหน่วยงานภายในคณะ เป็นการกำหนดระยะเวลาในการเข้าตรวจเยี่ยมประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ทุกหน่วยงานจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานที่ใช้อ้างอิงจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ให้คณะกรรมการตรวจเยี่ยมประเมินคุณภาพหน่วยงานภายในไว้สำหรับตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

5. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของคณะ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานต่าง ๆ มารวบรวม และนำเสนอข้อมูลในภาพรวมของคณะ และดำเนินการจัดส่งเล่มรายงานให้กับงานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

6. การกรอกข้อมูลรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ผ่านระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (CHE QA Online System) ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

7. การรับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานของคณะว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับใด

8. การจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการดำเนินการระหว่าง การรับการตรวจประเมินจากกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อเป็นการรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา และคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจะให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการประกันคุณภาพในปีถัดไปให้เห็นอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการนำไปพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ

9. การจัดนิทรรศการ โครงการ “วันประกันคุณภาพการศึกษา” ซึ่งเป็นวันคล้ายวันสถาปนามหาวิทยาลัย หรือ “วัน 8 กรกฎาคม” เพื่อเป็นการนำผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษานั้น ๆ ของแต่ละส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย มาจัดแสดงเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลให้กับนิสิต/ นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และประชาชนทั่วไป

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะแห่งหนึ่ง ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินการประกันคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน จำนวน 23 ตัวบ่งชี้ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 มาตรฐาน จำนวน 18 ตัวบ่งชี้ ของสำนักงานรับรองมาตรฐาน

และประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ของคณะ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ โดยในปีการศึกษา 2554-2556 ที่ผ่านมา มหาวิทยาลัย มินโยบายให้ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐาน ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน) มีจำนวนตัวบ่งชี้รวมกันทั้งสิ้น 41 ตัวบ่งชี้ ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน
 - 1.1 ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน
2. องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต
 - 2.1 ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร
 - 2.2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก
 - 2.3 ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ
 - 2.4 ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน
 - 2.5 ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
 - 2.6 ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน
 - 2.7 ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะ
ของบัณฑิต
 - 2.8 ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับ
นักศึกษา
 - 2.9 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 1 บัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ
ภายใน 1 ปี
 - 2.10 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 2 คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โท และเอก ตามกรอบ
มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
 - 2.11 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 3 ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับ
การตีพิมพ์หรือเผยแพร่
 - 2.12 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 4 ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับ
การตีพิมพ์หรือเผยแพร่
 - 2.13 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 14 การพัฒนาคณาจารย์
3. องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา
 - 3.1 ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร
 - 3.2 ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา

4. องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

- 4.1 ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
- 4.2 ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
- 4.3 ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

และนักวิจัยประจำ

- 4.4 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 5 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่
- 4.5 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 6 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์
- 4.6 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 7 ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ

5. องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

- 5.1 ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม
- 5.2 ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 กระบวนการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม
- 5.3 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 8 ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการ

มาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย

- 5.4 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 9 ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือ

องค์กรภายนอก

6. องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

- 6.1 ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
- 6.2 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 10 การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม
- 6.3 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 11 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

7. องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

- 7.1 ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ภาวะผู้นำของสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน
- 7.2 ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้
- 7.3 ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
- 7.4 ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง
- 7.5 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 12 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของสภาสถาบัน
- 7.6 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 13 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน

8. องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

- 8.1 ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ระบบกลไกการเงินและงบประมาณ

9. องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

- 9.1 ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
- 9.2 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 15 ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด

10. กลุ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ และกลุ่มตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม

10.1 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 16 ผลการพัฒนาตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

10.1.1 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 16.1 ผลการบริหารสถาบันให้เกิดอัตลักษณ์

10.1.2 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 16.2 ผลการพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์

10.2 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 17 ผลการพัฒนาตามจุดเน้นจุดเด่นที่ส่งผลกระทบต่อ

เป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน

10.3 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 18 ผลการชี้นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในด้านต่าง ๆ

10.3.1 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 18.1 ผลการชี้นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ

10.3.2 ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 18.2 ผลการชี้นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในด้านการพร้อมรับการเป็นสมาชิก และมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสังคมอาเซียน

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษภายใน

จากรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปีการศึกษา 2554-2556 (ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2557) โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษภายในที่แต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดดังนี้

1. ปีการศึกษา 2554 คณะแห่งหนึ่งของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.48) (คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษภายใน, 2555, หน้า 3) โดยพิจารณาแยกตามประเภท ดังนี้

1.1 พิจารณาตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน พบว่า องค์ประกอบที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ, องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิต, องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม, องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม, องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ, องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ทุกองค์ประกอบ) องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.91) และองค์ประกอบที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต และองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ 4.49 ตามลำดับ)

1.2 พิจารณาตามมาตรฐานการอุดมศึกษา พบว่า มาตรฐานที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ มาตรฐานที่ 2 ก มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา, มาตรฐานที่ 2 ข มาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา และมาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.95, 4.70 และ 4.39 ตามลำดับ) และมาตรฐานที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ คือ มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.02)

1.3 พิจารณาตามมุมมองด้านบริหารจัดการ พบว่า มุมมองที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ มุมมองด้านที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านที่ 3 ด้านการเงิน (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และ 5.00 ตามลำดับ) และมุมมองที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ มุมมองด้านที่ 1 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมุมมองด้านที่ 4 ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.20 ตามลำดับ)

1.4 พิจารณาตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พบว่า มาตรฐานที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คือ มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.61) และมาตรฐานที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดี คือ มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.38)

1.5 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเกี่ยวกับจุดเด่น มี 2 ประเด็น คือ 1) การบริการวิชาการของคณะมีระบบกลไกที่ดี และเด่นในการให้บริการ โดยเฉพาะโครงการโทรทัศน์ครู และ 2) การบริหารจัดการที่ดีทั้งด้านวิชาการ กิจการนิสิต และการบริการวิชาการ

1.6 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเกี่ยวกับจุดที่ควรพัฒนา มี 3 ประเด็น คือ 1) ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ และการดำรงตำแหน่งทางวิชาการ 2) การตีพิมพ์ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และ 3) การบูรณาการร่วมกันระหว่างการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการสู่การพัฒนาชุมชน สู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต

1.7 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเกี่ยวกับประเด็นเร่งด่วนในการพัฒนา มี 2 ประเด็น คือ 1) การผลักดันให้อาจารย์พัฒนาทางด้านผลงานวิชาการ เพื่อเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ และ 2) การเพิ่มปริมาณการตีพิมพ์ผลงานวิจัยของนิสิตในระดับบัณฑิตศึกษา

2. ปีการศึกษา 2555 คณะหนึ่ง ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก มีผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) (คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน, 2556, หน้า 3) โดยพิจารณาแยกตามประเภท ดังนี้

2.1 พิจารณาตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน พบว่า องค์ประกอบที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ, องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม, องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม และองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ (คะแนนการประเมินเฉลี่ย เท่ากับ 5.00, 5.00, 5.00 และ 4.74 ตามลำดับ) องค์ประกอบที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ใน ระดับดี ได้แก่ องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิต, องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ทุกองค์ประกอบ) และองค์ประกอบที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต, องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และ 4.45 ตามลำดับ)

2.2 พิจารณาตามมาตรฐานการอุดมศึกษา พบว่า มาตรฐานที่มีผลการประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คือ มาตรฐานที่ 2 ข มาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหาร การอุดมศึกษา (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) มาตรฐานที่มีผลการประเมินในภาพรวม อยู่ในระดับดี คือ มาตรฐานที่ 2 ก มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) มาตรฐานที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ คือมาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) และมาตรฐานที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับ ต้องปรับปรุง คือ มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 1.79)

2.3 พิจารณาตามมุมมองด้านบริหารจัดการ พบว่า มุมมองที่มีผลการประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คือ มุมมองด้านที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน (คะแนนการประเมิน เฉลี่ยเท่ากับ 4.53) มุมมองที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ มุมมองด้านที่ 1 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมุมมองด้านที่ 3 ด้านการเงิน (คะแนนการประเมินเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 และ 4.50 ตามลำดับ) และมุมมองที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ คือ มุมมองด้านที่ 4 ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.36)

2.4 พิจารณาตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พบว่า มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีทั้ง 2 มาตรฐาน (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ 3.70 ตามลำดับ)

2.5 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเกี่ยวกับจุดเด่น มี 4 ประเด็น คือ 1) คณะผู้บริหารมีศักยภาพ เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ 2) โครงการโทรทัศน์ครูเป็นโครงการบริการวิชาการที่บูรณาการร่วมกับการวิจัยและการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) มีเวทีการประชุมวิชาการ EDUCA สำหรับการเสนอผลงานวิจัยของคณาจารย์ นิสิต และนักการศึกษา ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปี และ 4) มีกระบวนการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ

2.6 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเกี่ยวกับจุดที่ควรพัฒนา มี 2 ประเด็น คือ
1) ควรพัฒนาแผนพัฒนาขององค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบ ให้สมบูรณ์ ชัดเจน และ
2) ควรดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA ให้ครบทุกขั้นตอนทั้ง 9 องค์ประกอบ

2.7 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเกี่ยวกับประเด็นเร่งด่วนในการพัฒนา มี 4 ประเด็น คือ 1) ควรพัฒนาระบบและกลไกส่งเสริมการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ พร้อมหลักฐานเชิงประจักษ์ 2) ควรส่งเสริมให้คณาจารย์เขียนหนังสือ และตำราเชิงวิชาการ และมีการรับรองคุณภาพ เพื่อแสดงศักยภาพของคณาจารย์ รวมทั้งควรมีการส่งเสริมให้มีการยื่นผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เพื่อยื่นขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 3) ควรส่งเสริมให้นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาดำเนินการวิจัยในระดับชาติและนานาชาติให้เพิ่มขึ้น และ 4) ควรส่งเสริมให้คณาจารย์ตีพิมพ์ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการในวารสารวิชาการระดับนานาชาติให้มากขึ้น

3. ปีการศึกษา 2556 คณะหนึ่ง ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก มีผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) (คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน, 2557, หน้า ค) โดยพิจารณาแยกตามประเภท ดังนี้

3.1 พิจารณาตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน พบว่า องค์ประกอบที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ, องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ทุกองค์ประกอบ) องค์ประกอบที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต, องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิต, องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ และ องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.51, 4.00, 4.17 และ 4.00

ตามลำดับ) และองค์ประกอบที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย และองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และ 3.50 ตามลำดับ)

3.2 พิจารณาตามมาตรฐานการอุดมศึกษา พบว่า มาตรฐานที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ มาตรฐานที่ 2 ก มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา และมาตรฐานที่ 2 ข มาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และ 3.87 ตามลำดับ) และมาตรฐานที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต และมาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ 3.16 ตามลำดับ)

3.3 พิจารณาตามมุมมองด้านบริหารจัดการ พบว่า มุมมองที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ มุมมองด้านที่ 1 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, มุมมองด้านที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านที่ 3 ด้านการเงิน (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.65, 4.06 และ 4.26 ตามลำดับ) และมุมมองที่มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ คือ มุมมองด้านที่ 4 ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

3.4 พิจารณาตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พบว่า มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีทั้ง 2 มาตรฐาน (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 3.66 ตามลำดับ)

3.5 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเกี่ยวกับจุดเด่น มี 5 ประเด็น คือ 1) คณาจารย์มีความรู้ลึกผูกพันกับคณะที่มีบรรยากาศอบอุ่นและเป็นกันเอง เอื้อต่อการทำงานและการผลิตผลงานทางวิชาการ มีการจัดสรรทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงาน 2) นิสิตประทับใจการสอนของคณาจารย์และการดูแลเอาใจใส่ และภูมิใจในภาพลักษณ์ของคณะและมหาวิทยาลัย ตลอดจนความสำเร็จของบัณฑิตรุ่นพี่ และนักศึกษาต่างชาติได้รับการดูแลจากคณาจารย์ในคณะเป็นอย่างดี 3) ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในคุณภาพของบัณฑิตทั้งในด้านวิชาการและความมีน้ำใจ 4) ผู้บริหารมีความสามารถในการแสวงหาแหล่งเงินทุนภายนอกในการบริการวิชาการ มีมนุษยสัมพันธ์ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกเป็นอย่างดี และ 5) คณะมีโครงการวิจัยจำนวนมาก

3.6 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเสริมจุดแข็ง มี 3 ประเด็น คือ 1) ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิตบางส่วนมีวินัยเพิ่มขึ้น เช่น ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ และย้ำการปลูกฝังความเป็นครู 2) ด้านการทำโครงการวิจัย อาจทำเป็นชุดโครงการและมีงานวิจัยย่อยที่อาจารย์จะสามารถนำไปขอตำแหน่งทางวิชาการได้ ซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะทางการวิจัย แก่อาจารย์ที่ร่วมโครงการ โดยเรียนรู้ร่วมกันกับอาจารย์ที่อาวุโสและเชี่ยวชาญด้านการวิจัย และ 3) คณะควรส่งเสริมการตีพิมพ์เผยแพร่ผลการวิจัยในแหล่งที่ได้รับการรับรอง โดยอาจจัดตั้ง คณะกรรมการดำเนินการแปล และนำเสนอตีพิมพ์

3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเกี่ยวกับจุดที่ควรพัฒนา มี 4 ประเด็น คือ 1) โรงอาหารมีราคาแพง และรสชาติไม่อร่อย 2) นิสิตบางรุ่นมีจำนวนมาก เมื่อไปเรียนวิชาข้ามคณะ ต้องหาห้องเรียนเอง 3) ที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับนิสิตหลักสูตรนอกเวลา และ 4) การจัดทำ รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่ตอบเกณฑ์ขาดรายละเอียด และการนำผลการประเมิน ไปปรับปรุงการดำเนินงานในรอบถัดไป

3.8 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเกี่ยวกับประเด็นเร่งด่วนในการพัฒนา มี 4 ประเด็น คือ 1) ควรปรับปรุงโรงอาหารให้เป็นแหล่งสวัสดิการและมีคุณภาพสำหรับนิสิต คณาจารย์ และบุคลากร 2) คณะควรประสานงานกับอาคารสถานที่และมหาวิทยาลัยในการจัดห้องเรียน แก่นิสิต กรณีที่เรียนข้ามคณะ 3) ควรประสานงานกับมหาวิทยาลัยในการอำนวยความสะดวก ในเรื่องการจอดรถของนิสิต และผู้มาติดต่อ และ 4) ควรพิจารณาวงจร PDCA ในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพตามเกณฑ์ของตัวบ่งชี้ครบทุกองค์ประกอบ (PDCA)

จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปีการศึกษา 2554-2556 ข้างต้น จะเห็นได้ว่า คณะเน้นการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในของคณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 3 ปี (คะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.48, 3.95 และ 3.77 ตามลำดับ) ทั้งนี้พบว่า คณะเน้นการประเมินในแต่ละปีมีคะแนนการประเมินเฉลี่ย ในภาพรวมคะแนนลดลง เป็นผลมาจากคะแนนในตัวบ่งชี้คุณภาพในองค์ประกอบที่ 2 การผลิต บัณฑิต และองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย ได้คะแนนน้อย เนื่องจาก 1) การตีพิมพ์ผลงานวิจัยของ บัณฑิตระดับปริญญาโทและปริญญาเอกมีจำนวนน้อยมาก 2) การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ของคณาจารย์มีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด และ 3) ผลงานวิชาการ ของคณาจารย์ที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ประเภทหนังสือและตำรา มีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับ จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด

แนวคิดและทฤษฎีการประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีหน่วยงานและนักวิชาการ หลากหลายท่านได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550, หน้า 10) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใดก็ตามที่สถานศึกษาจัดขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นว่างานด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพสามารถให้การรับประกันได้ว่าผลผลิต (นักศึกษา/ บัณฑิต ผลงานวิจัย การบริการวิชาการ) ของสถาบันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

โชติกา วรรณบุรี (2547, หน้า 10) ได้ให้ความหมายว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายถึง กระบวนการหรือ กลไกใด ๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงซึ่งคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการป้องกันผลประโยชน์ของ ผู้เรียน ผู้ปกครอง นายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้ รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่ริเริ่มขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 14) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ การศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ ทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการ โดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้บริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมี ประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษา ที่กำหนด

ชอบ ลีซอ (2542, หน้า 5) ได้อธิบายไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกลไกสำคัญ ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและผลักดันให้กระบวนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับของ วงการศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินไปอย่างประสานสอดคล้องกันเป็นระบบ มุ่งหน้าไปใน ทิศทางที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้โดยอาศัยหลักการและวิธีการบริหารและการจัดการคุณภาพ (Quality management) สมัยใหม่ ที่เน้นความมั่นใจให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นผลผลิตขององค์กร จะมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

อำรุง จันทวานิช (2542, หน้า 79) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง วิธีการหรือกลยุทธ์ที่กำหนดแนวปฏิบัติหรือแนวทางการดำเนินงานในการจัดการศึกษา ที่เป็นหลักประกันว่านักเรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม

เข็มทอง สิริแสงเลิศ (2540, หน้า 36) อธิบายว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การรับประกันคุณภาพของกระบวนการบริหารของโรงเรียนว่า ได้มีการวางแผนการทำงาน และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ผลผลิตของโรงเรียนที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานทางการศึกษา และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการตลอดเวลา

จากการศึกษาความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมได้มั่นใจว่าสถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานตามที่กำหนด และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และได้กำหนดนโยบายในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการกำกับดูแลคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ พ.ศ. 2539 ภายใต้หลักการสำคัญสามประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic freedom) ความมีอิสระในการดำเนินงานของสถาบัน (Institutional autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) อนึ่ง นโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษามีรายละเอียดดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544, หน้า 9-11)

1. ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการและปรับปรุงการปฏิบัติการทุก ๆ ด้าน อย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของการมีเสรีภาพทางวิชาการและอิสรภาพในการดำเนินงานที่ยังคงเอื้อต่อการตรวจสอบจากสังคมภายนอก อันจะนำมาซึ่งความมีมาตรฐานการศึกษาในระดับที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้ โดยจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นเพื่อกำกับดูแลและบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษาด้วย

2. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality control) ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้ แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม

3. ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบและวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติม ให้เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

4. เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบันได้รับการยอมรับ จากภายนอกโดยกว้างขวางและเป็นการแสดงถึงควมมีคุณภาพของการจัดการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยส่งเสริมให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบประกันคุณภาพ การศึกษา ที่แต่ละสถาบัน ได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชา

5. ทบวงมหาวิทยาลัยจะสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของ หน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ในสังคม ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน อุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน สมาคมวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนความร่วมมือระหว่าง สถาบันอุดมศึกษาที่มีความสนใจร่วมกันในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

6. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรม การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่าง ๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึง มาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษา และผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ และทรัพยากรต่าง ๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัว และพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

นโยบายข้างต้นผลักดันให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจำเป็นต้องพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดย มุ่งเน้นให้มีการสร้างระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ (Quality control) องค์กรประกอบหลัก ในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา ซึ่งปัจจุบันทบวงมหาวิทยาลัย ได้กำหนดไว้ 9 องค์กรประกอบ จากนั้นจึงจัดให้มีระบบการตรวจสอบ (Quality audit) และระบบ การประเมิน (Quality assessment) การดำเนินงานของสถาบันเพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จะเกิดขึ้นได้ หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักที่สำคัญ คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การสนับสนุนและร่วมมือ ของบุคลากร การมีองค์กรประกอบคุณภาพดัชนีและเกณฑ์คุณภาพที่สัมพันธ์สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธานและเป้าหมายของสถาบันและของชาติ การวางแผน ดำเนินการในการควบคุมคุณภาพ ในแต่ละองค์กรประกอบ มีการปฏิบัติอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบ ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข อย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยระบบฐานข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบันเป็นตัวสนับสนุน (ภาวนา กิตติวิมลชัย, คมสัน พันธุ์ชัยเพชร, ยมพร สนธิเปรม, พรรณี ศักดิ์ทัศนาศ และภัทรวดี พลไพสรรพ์, 2551, หน้า 7)

มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ทุกระดับ โดยให้สถานศึกษาจัดระบบการประกันคุณภาพภายใน และให้สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพภายนอก และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

มาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นภารกิจหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แล้วจัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมเป็นแบบอย่างที่ดี (สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

มาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บัญญัติให้มีระบบ การประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบ การประกันคุณภาพภายนอก เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ทั้งนี้ ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าว ให้เป็นไปตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และมาตรา 47 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 อันเป็นกฎหมายที่มี บทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับ มาตรา 43 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตาม บทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ โดยให้ยกเลิก กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 กฎกระทรวงฯ ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ตามราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนที่ 23 ก 2 หน้า 22-35 กล่าวไว้ โดยในการดำเนินงานวิจัยนี้ ขอคัดลอกเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับ การประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา ตามกฎกระทรวงฯ ดังกล่าว ประกอบด้วย ดังนี้

1. ความหมายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใต้กฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1.1 การประเมินคุณภาพภายใน หมายความว่า การประเมินคุณภาพ การจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกำหนดสำหรับการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งกระทำโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้น หรือ โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

1.2 การประเมินคุณภาพภายนอก หมายความว่า การประเมินคุณภาพ การจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งกระทำโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือผู้ประเมินภายนอก

1.3 การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายความว่า กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงาน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพ การศึกษา

1.4 การพัฒนาคุณภาพการศึกษา หมายความว่า กระบวนการพัฒนาการศึกษา เข้าสู่คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การจัดระบบและโครงสร้าง การวางแผน และการดำเนินงานตามแผน รวมทั้ง การสร้างจิตสำนึก ให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นความรับผิดชอบ ร่วมกันของทุกคน

1.5 สำนักงาน หมายความว่า สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน)

2. ระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนา มาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ตั้งแต่การศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา ดังนี้

2.1 การประเมินคุณภาพภายใน โดยให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพภายใน อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ด้วยการสนับสนุนจากหน่วยงาน ต้นสังกัดและการมีส่วนร่วมของชุมชน

2.2 การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา โดยให้สถานศึกษาจัดทำรายงาน ประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงาน ต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยรายงานนั้นต่อสาธารณชน

2.3 การพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยสถานศึกษาต้องนำผลการประเมินคุณภาพ ทั้งภายในและภายนอกไปประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

3. ระบบการประกันคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานและมุ่งพัฒนาคุณภาพ การศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

3.1 การประเมินคุณภาพภายนอก ให้คำนึงถึงจุดมุ่งหมายและหลักการ ดังต่อไปนี้

3.1.1 เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

3.1.2 ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม และ โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพ ความเป็นจริงและมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

3.1.3 สร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลัก การศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย ซึ่งสถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะ และพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน

3.1.4 ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับสถานศึกษาในการพัฒนาระบบ การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

3.1.5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ และพัฒนาการจัดการศึกษา ของรัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น

3.1.6 ความเป็นอิสระ เสรีภาพทางวิชาการ เอกสิทธิ์ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของสถานศึกษา

ในการประกันคุณภาพภายนอก ให้สำนักงานทำการประเมินคุณภาพภายนอก สถานศึกษาแต่ละแห่งตามมาตรฐานการศึกษาของชาติและครอบคลุมหลักเกณฑ์ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

มาตรฐานที่ว่าด้วยผลการจัดการศึกษาในแต่ละระดับและประเภทการศึกษา

มาตรฐานที่ว่าด้วยการบริหารจัดการศึกษา

มาตรฐานที่ว่าด้วยการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

มาตรฐานที่ว่าด้วยการประกันคุณภาพภายใน

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องทำการประเมินคุณภาพภายนอกจากมาตรฐานอื่นเพิ่มเติม จากมาตรฐานที่กำหนดในวรรคหนึ่ง ให้สำนักงานประกาศกำหนดมาตรฐานอื่นได้โดย ความเห็นชอบของรัฐมนตรี วิธีการในการประกันคุณภาพภายนอก ให้เป็นไปตามระเบียบ ที่สำนักงานกำหนด

3.2 การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา โดยหน่วยงานต้นสังกัด ของสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพ การศึกษาต่อสาธารณชน

4. คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ภายใต้กฎกระทรวง ฉบับนี้ ระบุในข้อ 30 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา” ประกอบด้วย

- 4.1 กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการ
- 4.2 เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นรองประธานกรรมการ
- 4.3 กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งโดยคำแนะนำของคณะกรรมการการอุดมศึกษา จากผู้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านการจัดการศึกษา การบริหารสถานศึกษา หรือการประเมินการจัดการศึกษา จำนวนไม่เกินเก้าคน เป็นกรรมการ ซึ่งในจำนวนนี้จะต้องแต่งตั้งบุคคลที่ไม่เป็นข้าราชการหรือพนักงานมหาวิทยาลัย ที่มีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคน ให้เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษาแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาซึ่งดูแลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกรรมการและเลขานุการ

5. หลักการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยยึดหลักดังนี้

5.1 หลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

5.2 หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้พิจารณาจาก

5.2.1 ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด

5.2.2 ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้

5.2.3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

6. แนวปฏิบัติวิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งให้ใช้แนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

6.1 ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหาร

และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

6.3 ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

6.4 ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังต่อไปนี้

6.4.1 หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ

6.4.2 คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์

6.4.3 สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน

6.4.4 ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น

6.4.5 อุปกรณ์การศึกษา

6.4.6 สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา

6.4.7 การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา

6.4.8 องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควรให้

แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะวิชา ของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

7. กรณีที่ผลการประเมินคุณภาพภายนอกไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เมื่อผลการประเมินคุณภาพภายนอกแสดงว่า ผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ให้สำนักงานแจ้งเป็นหนังสือพร้อมแสดงเหตุผลที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน แก่หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษานั้น และให้สถานศึกษานั้นปรับปรุงแก้ไขโดยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ และดำเนินการตามแผน เพื่อขอรับการประเมินใหม่ภายในสองปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมินครั้งแรก และให้สถานศึกษาเสนอแผนพัฒนาคุณภาพ ต่อสำนักงานเพื่อพิจารณาอนุมัติภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมิน

ในกรณีที่สถานศึกษาไม่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในกำหนดเวลา ให้สำนักงานรายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา หรือคณะกรรมการอุดมศึกษา หรือหน่วยงานต้นสังกัดอื่น แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ระบบประกันคุณภาพ (Quality assurance) (ลักษณะ จาตกานนท์, ธนพรรณ บุญยรัตกลิน, ดวงรัตน์ แซ่ตั้ง และเนนิสา ไชยบุระ, 2554, หน้า 29-31)

1. ความหมายของระบบคุณภาพ โดยทั่วไประบบคุณภาพ หมายถึง โครงสร้าง กระบวนการ ระบบและทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรที่จำเป็นในการจัดการคุณภาพ ระบบคุณภาพ ในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพใด สาระสำคัญอยู่ที่กระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผนคุณภาพ มีการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และปรับปรุง การดำเนินงาน เพื่อมุ่งไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1.1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal quality assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษา จากภายใน โดยวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Action) เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบัน การศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษา กระบวนการสำคัญ ของการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1.1 การควบคุมคุณภาพ (Quality control) เป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน โดยสถาบันการศึกษาจัดระบบและกลไกการควบคุมภายใน ขององค์ประกอบ หรือปัจจัยที่มีผลต่อการผลิตนักเรียนหรือนักศึกษา เช่น ประกาศนียบาย การประกันคุณภาพ การศึกษา การแต่งตั้งคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบ มีระบบการตรวจสอบและประเมินผล การดำเนินงานภายใน เพื่อการพัฒนาคุณภาพเข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อจะประกันว่ามี การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพ การควบคุมดังกล่าวเน้นที่ระบบการกำกับดูแลตนเอง (Self-regulating system) ในระดับบุคคล คณะวิชา แผนกงาน กรม/ กอง และสถาบันประกอบด้วย

1.1.1.1 การกำหนดมาตรฐานการศึกษา โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถาบัน การศึกษา กำหนดมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ และจัดทำข้อมูล พื้นฐานการศึกษาไว้เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพต่อไป

1.1.1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันการศึกษา จัดทำแผนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ เข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ ในด้านการพัฒนาหลักสูตร สื่อการพัฒนาครูและบุคลากร ธรรมเนียมสถานศึกษา การเรียนการสอน การแนะแนว การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล เป็นต้น ทั้งนี้โดยเน้นระบบและกลไก การปฏิบัติงานตามแผน ติดตาม กำกับการดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

1.1.2 การตรวจสอบคุณภาพ (Quality audit) หมายถึง การตรวจสอบ และทบทวน ผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพการศึกษาภายใน ที่สถาบันการศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันได้มีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้ หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และรายงานผลต่อผู้ปกครอง ผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา และเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการใช้มาตรการในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

1.1.3 การประเมินคุณภาพ (Quality assessment) หมายถึง การประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการจัดการศึกษา คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของการสอน โดยมีจุดเน้นที่หลักสูตรรายวิชา เป็นต้น แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1.3.1 การประเมินคุณภาพภายใน จะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self study) และการประเมินตนเอง (Self-assessment) เน้นการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาด้านต่าง ๆ ของปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process)

1.1.3.2 การประเมินคุณภาพภายนอก เป็นการดำเนินงานโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อประเมินผลและรับรองว่าสถาบันการศึกษา จัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ การประเมินคุณภาพภายนอก จะใช้วิธีการประเมินทางวิชาการจากภายนอก (External peer review) และการใช้ตัวบ่งชี้วัดพฤติกรรม (Performance indicators) เน้นการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในด้านต่าง ๆ ของ ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ดังนั้น การประกันคุณภาพภายในย่อมส่งผลถึง การประกันคุณภาพภายนอกโดยตรง

1.2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (External quality assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษา จากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพ และให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษา ประกอบด้วย

1.2.1 การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน

1.2.2 การประเมินคุณภาพ

1.2.3 การให้การรับรอง

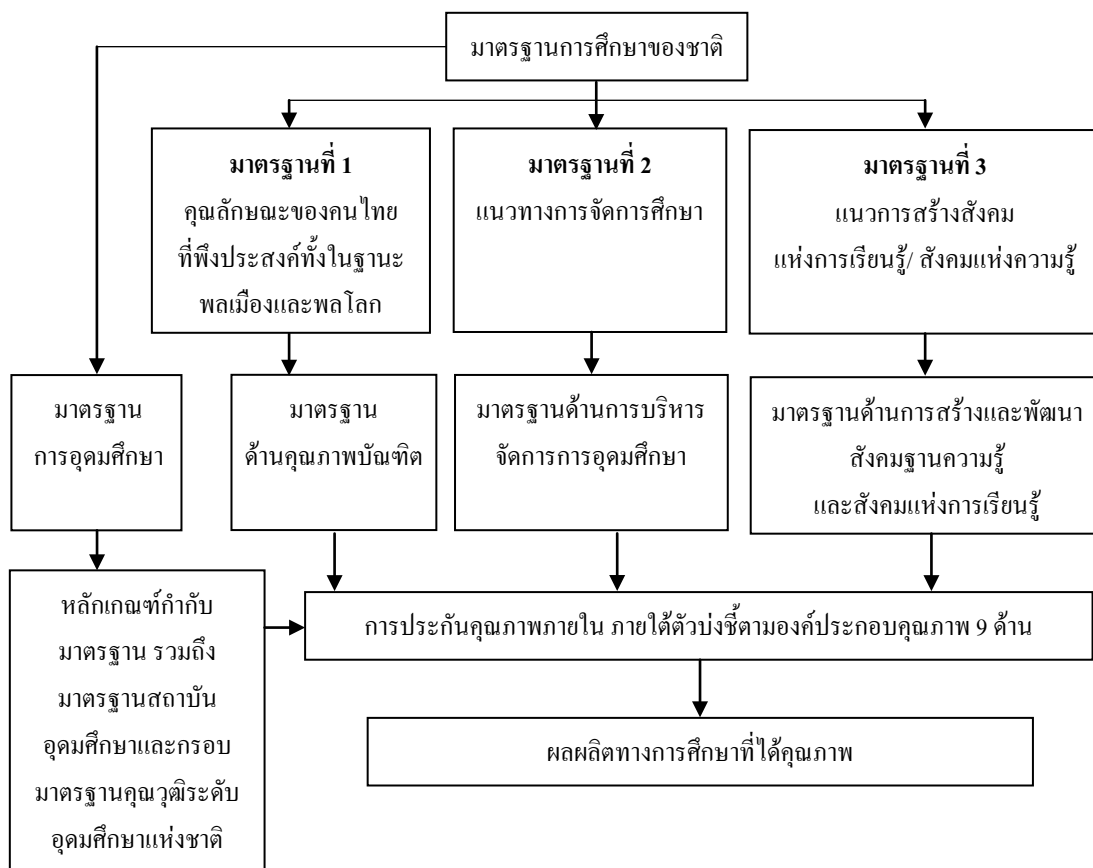
การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามกรอบแผนอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554, หน้า 6-7) กล่าวใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ระบุว่ากรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ในปี 2551 กำหนดประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิต ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรมสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริงในชุมชน สถาบันสนับสนุนรองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชน ได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิต อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาที่ยั่งยืน
2. กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงานธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาค เพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้
3. กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง หมายความว่า สถาบันที่เน้น การผลิตบัณฑิตเฉพาะทาง หรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์ หรือมนุษยศาสตร์ รวมทั้งสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง สถาบันอาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์หรือการวิจัย หรือเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพ ระดับสูง หรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งสถาบันอาจมีบทบาทในการพัฒนาภาคการผลิตจริง ทั้งอุตสาหกรรมและบริการ สถาบันในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ 1 เป็นสถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี
4. กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูง และผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัย หลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิต ที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่มดังกล่าว

นอกจากนั้น เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา ยังได้มีการจัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนดทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่น ๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ
(สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 10)

ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน (สำนักงาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 145-146)

สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลักที่สำคัญ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และมีพันธกิจอย่างน้อยอีก 5 ประการที่จะสนับสนุนให้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักบรรลุเป้าหมายได้ คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ 2) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 3) การบริหาร และการจัดการ 4) การเงินและงบประมาณ และ 5) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนจะต้องทำงานเชื่อมโยงบูรณาการทุกเรื่องเข้าด้วยกัน อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงจะส่งเสริมให้การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพได้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในจึงพัฒนาขึ้น โดยคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา 9 ด้านที่ครอบคลุมทั้งพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ 2) การผลิตบัณฑิต 3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ และ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ดังนั้น ในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงได้กำหนดตัวบ่งชี้ภายใต้องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา 9 ด้าน ดังมีรายละเอียดปรากฏในบทที่ 3 เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน และตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบคุณภาพ	จำนวนตัวบ่งชี้			รวม
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต หรือผลลัพธ์	
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 16 และ 17	1+2
2. การผลิตบัณฑิต	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2, 2.3 และ 2.5	ตัวบ่งชี้ 2.1, 2.4, 2.6 และ 2.7	ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 และตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 1, 2, 3, 4 และ 14	8+5

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพ	จำนวนตัวบ่งชี้			รวม
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต หรือผลลัพธ์	
3. กิจกรรมการพัฒนา นักศึกษา	-	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 และ 3.2	-	2
4. การวิจัย	ตัวบ่งชี้ที่ 4.3	ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 และ 4.2	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 5, 6 และ 7	3+3
5. การบริการ ทางวิชาการแก่สังคม	-	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 และ 5.2	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 8, 9 และ 18	2+3
6. การทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม	-	ตัวบ่งชี้ที่ 6.1	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 10 และ 11	1+2
7. การบริหารและ การจัดการ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 7.1, 7.2 7.3 และ 7.4	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 12 และ 13	4+2
8. การเงินและ งบประมาณ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	-	1
9. ระบบและกลไก การประกันคุณภาพ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 15	1+1
รวม	4	18	1+18	23+18

ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา, 2554, หน้า 147-148)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
มาตรา 34 กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษา
ที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับ
มาตรฐานการศึกษาของชาติ ดังนั้น จึงได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐาน
การอุดมศึกษา ลงวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งถือได้ว่าเป็นมาตรฐานการอุดมศึกษาฉบับแรก
ของประเทศไทย มาตรฐานฉบับนี้ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพ
บัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนา
สังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

บัณฑิตระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

1.1 บัณฑิตมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ของตน สามารถเรียนรู้ สร้างและประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สามารถปฏิบัติงานและสร้างงานเพื่อพัฒนาสังคม ให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

1.2 บัณฑิตมีจิตสำนึก ดำรงชีวิต และปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบโดยยึดหลัก คุณธรรมจริยธรรม

1.3 บัณฑิตมีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีการดูแลเอาใจใส่รักษาสุขภาพ ของตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม

2. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา

มีการบริหารจัดการการอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลและพันธกิจของการอุดมศึกษา อย่างมีคุณภาพ

ก. มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา มีการบริหารจัดการ การอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงความหลากหลาย และความเป็นอิสระทางวิชาการ มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

1) มีการบริหารจัดการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม เพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการปฏิบัติงานอย่างมีอิสระทางวิชาการ

2) มีการบริหารจัดการทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีการจัดการศึกษาผ่านระบบ และวิธีการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและคุ้มค่าคุ้มทุน

3) มีระบบการประกันคุณภาพเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข. มาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา การดำเนินงานตามพันธกิจ ของการอุดมศึกษาทั้ง 4 ด้านอย่างมีคุณภาพ โดยมีการประสานความร่วมมือร่วมพลังจากทุกภาคส่วน ของชุมชนและสังคมในการจัดการความรู้ มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

1) มีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ทันสมัย ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการเรียนรู้และการสร้างงานด้วยตนเองตามสภาพจริง ใช้การวิจัยเป็นฐาน มีการประเมิน และใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาผู้เรียน และการบริหารจัดการหลักสูตรตลอดจน มีการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรและการเรียนการสอน

2) มีการวิจัยเพื่อสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์และเป็นประโยชน์แก่สังคม และทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมตามศักยภาพของประเภทสถาบัน มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับนานาชาติของสังคมและประเทศชาติ

3) มีการให้บริการวิชาการที่ทันสมัย เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของสังคมตามระดับความเชี่ยวชาญของประเภทสถาบัน มีการประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของสังคม และประเทศชาติ

4) มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน พัฒนา เผยแพร่วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีการปรับใช้ศิลปวัฒนธรรมต่างประเทศอย่างเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

3. มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้

การแสวงหา การสร้าง และการจัดการความรู้ตามแนวทาง/ หลักการ อันนำไปสู่สังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

3.1 มีการแสวงหา การสร้าง และการใช้ประโยชน์ความรู้ ทั้งส่วนที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างสังคมฐานความรู้

3.2 มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการวิจัยแบบบูรณาการ หลักการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลักการสร้างเครือข่ายและหลักการประสานความร่วมมือร่วมพลัง อันนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้

ดังนั้น ในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงสามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ลงในมาตรฐานการอุดมศึกษา แต่ละด้าน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ดังปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 มาตรฐานการอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน

มาตรฐาน	ตัวบ่งชี้ด้าน ปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้าน กระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้าน ผลผลิตหรือ ผลลัพธ์	รวม
1. มาตรฐานด้านคุณภาพ บัณฑิต	-	-	ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 และ ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 1, 2, 3 และ 4	1+4
2. มาตรฐานด้านการบริหาร จัดการอุดมศึกษา				
ก. มาตรฐานด้าน ธรรมาภิบาลของ การบริหาร การอุดมศึกษา	-	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 2.4, 7.1, 7.3, 7.4, 8.1 และ 9.1	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 12 และ 13	7+2
ข. มาตรฐานด้าน พันธกิจของการ บริหารการอุดมศึกษา	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2, 2.3, 2.5 และ 4.3	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1, 2.6, 2.7, 3.1, 3.2, 4.1, 5.1, 5.2 และ 6.1	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17 และ 18	13+9
3. มาตรฐานด้านการสร้าง และพัฒนาสังคม ฐานความรู้และสังคม แห่งการเรียนรู้	-	ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 และ 7.2	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 5, 6 และ 7	2+3
รวม	4	18	1+18	23+18

ตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 150)

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมิน การดำเนินงานอย่างครอบคลุมและมีสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร

การเรียนรู้ รวมถึงนวัตกรรม จึงสามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ลงในมุมมองด้านต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น ดังปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 มุมมองด้านบริหารจัดการที่สำคัญและตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

มุมมองด้านบริหาร จัดการ	ตัวบ่งชี้ด้าน ปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้าน กระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้าน ผลผลิตหรือ ผลลัพธ์	รวม
1. ด้านนักศึกษาและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	ตัวบ่งชี้ที่ 2.6, 2.7, 3.1, 3.2, 5.1 และ 5.2	ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 และตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 1, 2, 3, 4, 8, 9 และ 18	7+7
2. ด้านกระบวนการ ภายใน	ตัวบ่งชี้ที่ 2.5	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 2.1, 2.4, 4.1, 6.1, 7.1, 7.3, 7.4 และ 9.1	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 10, 11, 12, 13, 15, 16 และ 17	10+7
3. ด้านการเงิน	ตัวบ่งชี้ที่ 4.3	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	-	2
4. ด้านบุคลากร การเรียนรู้ และนวัตกรรม	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 และ 2.3	ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 และ 7.2	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 5, 6, 7 และ 14	4+4
รวม	4	18	1+18	23+18

ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 151-154)

คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศ
กระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา
ตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมี
ประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาตรฐานฉบับนี้ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐาน
ด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจ
ของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน
กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัย

ขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน และมาตรฐานย่อยอีกมาตรฐานละ 4 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ประกอบด้วย มาตรฐานย่อยด้านต่าง ๆ 4 ด้าน

1.1 ด้านกายภาพ

สถาบันอุดมศึกษามีอาคารที่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญของอาคารเรียนที่ดี มีห้องครบทุกประเภท พื้นที่ใช้สอยที่ใช้ในการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมทุกประเภท มีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนอาจารย์ประจำ จำนวนนักศึกษาในแต่ละหลักสูตร และจำนวนนักศึกษาตามแผนการรับนักศึกษา ตามเกณฑ์พื้นที่ใช้สอยอาคาร โดยประมาณ รวมทั้งต้องจัดให้มีห้องสมุดตามเกณฑ์มาตรฐาน มีครุภัณฑ์ประจำอาคาร ครุภัณฑ์การศึกษา และคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอต่อการจัดการศึกษา

ทั้งนี้ อาคารและบริเวณอาคารจะต้องมีความมั่นคง ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ หรือความจำเป็นอย่างอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

1.2 ด้านวิชาการ

สถาบันอุดมศึกษามีศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติการกิจด้านวิชาการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสถาบันอุดมศึกษาและแผนการผลิตบัณฑิตที่ตอบสนองความต้องการของประเทศและผู้ใช้บัณฑิตโดยรวม มีหลักประกันว่าผู้เรียนจะได้รับการบริการการศึกษาที่ดี สามารถแสวงหาความรู้ได้อย่างมีคุณภาพ สถาบันต้องมีการบริหารวิชาการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลทั้งในด้านการวางแผนรับนักศึกษาและการผลิตบัณฑิต การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การประเมินผล การเรียนรู้ การประกันคุณภาพการเรียนการสอน และการพัฒนาปรับปรุงการบริหารวิชาการ

1.3 ด้านการเงิน

สถาบันอุดมศึกษามีความพร้อมด้านการเงินทั้งงบการเงินรวมและงบที่จำแนกตามกองทุน มีแผนการเงินที่มั่นคง เป็นหลักประกันได้ว่าสถาบันจะสามารถจัดการศึกษาได้ตามพันธกิจและเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาในอนาคต เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนและผู้ให้บริการอุดมศึกษา สถาบันมีการจัดทำรายงานการเงินที่แสดงถึงการได้มาของรายได้ รายรับ การจัดสรร การใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ และทั่วถึงเป็นธรรมอย่างชัดเจน รวมทั้งการนำรายได้ไปลงทุนภายใต้การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการใช้เงินทุกประเภท และมีระบบการติดตามตรวจสอบผลประโยชน์ทับซ้อนของบุคลากรทุกระดับ

1.4 ด้านการบริหารจัดการ

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอด วิสัยทัศน์ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และพันธกิจที่กำหนดไว้ โดยมีสภาสถาบันทำหน้าที่กำกับ นโยบาย การดำเนินการตาม แผนการบริหารบุคคล การบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน การบริหารสวัสดิการที่จัดให้กับ นักศึกษาและบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่กำหนดไว้ มีการเผยแพร่ผลการกำกับ การดำเนินงานของสภาสถาบัน และการบริหารจัดการของผู้บริหารทุกระดับสู่ประชาคม ภายในสถาบันและภายนอกสถาบัน ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ประกอบด้วย หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการตรวจสอบได้ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า

2. มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย มาตรฐานย่อยด้านต่าง ๆ 4 ด้าน

2.1 ด้านการผลิตบัณฑิต

สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการรับนักศึกษาเข้าเรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตรงตาม แผนการรับนักศึกษาและสอดคล้องกับเป้าหมายการผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพ สถาบันผลิตบัณฑิต ได้ตามคุณลักษณะ จุดเน้นของสถาบัน ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด และจัดให้มีข้อเสนอแนะที่ชัดเจน เผยแพร่ต่อสาธารณะในเรื่องหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน คณาจารย์ที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรม การพัฒนาการเรียนรู้ทั้งในและนอกหลักสูตร และตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

2.2 ด้านการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินพันธกิจด้านการวิจัยอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และภายใต้จุดเน้นเฉพาะ โดยมีการดำเนินการตามนโยบาย แผน งบประมาณ มีการบริหารจัดการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากรให้มีสมรรถนะในการทำวิจัยส่งเสริม และสร้างเครือข่ายการทำวิจัยกับหน่วยงานภายนอกสถาบันเพื่อให้ได้ผลงานวิจัย ผลงานประดิษฐ์ และงานริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ มีประโยชน์ สนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้ในวงกว้างและก่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณชน

2.3 ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

สถาบันอุดมศึกษามีการให้บริการทางวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในวงกว้างและกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งอาจให้บริการโดยการให้ ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับสถาบันและระดับบุคคลได้ในหลายลักษณะ อาทิ การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัย การค้นคว้าเพื่อแสวงหาคำตอบให้กับสังคม การให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น

ต่าง ๆ การจัดให้มีการศึกษาต่อเนื่องบริการแก่ประชาชนทั่วไป การให้บริการทางวิชาการนี้สามารถจัดในรูปแบบของการให้บริการแบบให้เปล่าหรือเป็นการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้หรือเป็นข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิด องค์ความรู้ใหม่

2.4 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ ทั้งในระดับหน่วยงานและระดับสถาบัน มีระบบและกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ ศิลปะและวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอน โดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ ผู้เรียนและบุคลากรของสถาบันได้รับการปลูกฝังให้มีความรู้ ตระหนักถึงคุณค่า เกิดความซาบซึ้ง และมีสุนทรียะต่อศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องจรรโลงความดีงาม ในการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ มีวิถีชีวิตที่ปรารถนาและเรียนรู้วิธีการจัดการวัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่ไม่พึงปรารถนาได้ สถาบันมีการควบคุมการดำเนินงานด้านนี้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรมของสถาบัน

ดังนั้น ในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงสามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ลงในมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาย่อย แต่ละด้าน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมิน คุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ดังปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพมาตรฐาน

มาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษา	ตัวบ่งชี้ด้าน ปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้าน กระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้าน ผลผลิตหรือ ผลลัพธ์	รวม
1. มาตรฐานด้านศักยภาพ และความพร้อม ในการจัดการศึกษา				
1.1 ด้านกายภาพ	ตัวบ่งชี้ที่ 2.5		-	1
1.2 ด้านวิชาการ	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 และ 2.3	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1, 2.4 และ 2.6	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 14	5+1
1.3 ด้านการเงิน		ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	-	1

ตารางที่ 4 (ต่อ)

มาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษา	ตัวบ่งชี้ด้าน ปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้าน กระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้าน ผลผลิตหรือ ผลลัพธ์	รวม
1.4 ด้านการบริหาร จัดการ		ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4 และ 9.1	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 12, 13, 15, 16 และ 17	6+5
2. มาตรฐานด้าน การดำเนินการ ตามภารกิจของ สถาบันอุดมศึกษา				
2.1 ด้านการผลิต บัณฑิต		ตัวบ่งชี้ที่ 2.7, 3.1 และ 3.2	ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 และตัวบ่งชี้ สม ศ. ที่ 1, 2, 3 และ 4	4+4
2.2 ด้านการวิจัย	ตัวบ่งชี้ที่ 4.3	ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 และ 4.2	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 5, 6 และ 7	3+3
2.3 ด้านการให้บริการ ทางวิชาการ แก่สังคม		ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 และ 5.2	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 8, 9 และ 18	2+3
2.4 ด้านการทำนุบำรุง ศิลปะและ วัฒนธรรม		ตัวบ่งชี้ที่ 6.1	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 10 และ 11	1+2
รวม	4	18	1+18	23+18

สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

จรัส นองมาก (2545, หน้า 12) ได้กล่าวถึง “สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา” ไว้ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษาได้ขยายวงกว้างมากขึ้น ทั้งสถานศึกษาและหน่วยงานที่ควบคุมกำกับสถานศึกษา ซึ่งเห็นความสำคัญและพยายามผลักดันให้เกิดการปฏิบัติในเรื่องของการประกันคุณภาพกันอย่างเป็นรูปธรรมเพิ่มมากขึ้น และการปฏิบัติก็มีทั้งถูกต้องและไม่ถูกต้อง แต่ผู้ที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องจะสร้างปัญหาต่อระบบการประกันคุณภาพไปอีกนาน เพราะทำให้คนเห็นแบบอย่างที่ดี ๆ แล้วไปทำตามแบบที่ผิด ๆ โดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาแต่อย่างใด ก็เลยคิดว่า การประกันคุณภาพไม่มีประโยชน์ จนอาจมีผลกระทบในเชิงนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านนี้ต่อไป

ปัญหาหลักเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอาจแยกกล่าวได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ

ความเข้าใจผิดเรื่องการประกันคุณภาพ ทำให้เป็นปัญหาส่งผลกระทบต่อการทำงานในวงกว้าง มีดังต่อไปนี้

1.1 เข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นการเพิ่มภาระให้กับบุคลากรในสถานศึกษา เนื่องจากบุคลากรในสถานศึกษาขณะนี้ต้องมีภาระงานในความรับผิดชอบมากมายอยู่แล้ว จึงไม่สนับสนุนให้บุคลากรเหล่านั้น ต้องมาทำเรื่องการประกันคุณภาพอีก ทั้ง ๆ ที่ความจริงการประกันคุณภาพในสถานศึกษาก็คือการประกันคุณภาพของงานที่ทำอยู่ตามปกติ งานในความรับผิดชอบมากมายแค่ไหน ถ้ามุ่งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาให้ดีขึ้นก็เข้าข่ายการประกันคุณภาพแล้ว

1.2 เข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นเรื่องเฉพาะกิจ เกิดกระแสชั่วคราว ครั้งชั่วคราว อีกไม่นานก็เลิกกันไปอีกตามนโยบายของผู้มีอำนาจ ในเรื่องนี้ ถ้ามองการประกันคุณภาพว่าเพื่อหวังเพียงป้ายประกาศ หรือหนังสือรับรอง ก็อาจจะเป็นไปอย่างที่เราเข้าใจได้ แต่ถ้ามองว่า การประกันคุณภาพเป็นเรื่องของการบริหารงานปกติที่ต้องการทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น การดำเนินการในเรื่องนี้ ก็ต้องทำอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา องค์กรใดที่มุ่งจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นก็ต้องอาศัยระบบการประกันคุณภาพ ถ้าปราศจากการประกันคุณภาพ ก็ไม่แน่ใจว่าองค์กรนั้นจะพัฒนาไปในแนวทางที่ดีขึ้นหรือไม่

1.3 เข้าใจว่าการประกันคุณภาพไม่เกิดประโยชน์ เสียงบประมาณ และทรัพยากรเพื่อการนี้โดยไม่คุ้มค่า สาเหตุที่เข้าใจเช่นนี้คงเป็นผลมาจากได้เห็นแบบอย่างที่ดี ๆ ในเรื่องของการประกันคุณภาพ แต่คุณภาพไม่ได้ปรากฏ เห็นการปฏิบัติของผู้ทำหน้าที่ประเมินสถานศึกษาตามกระบวนการประกันคุณภาพที่สนใจ แต่ส่วนปลีกย่อยไม่พยายามชี้แนะให้สถานศึกษา

เห็นข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไป เห็นการใช้จ่ายงบประมาณของสถานศึกษาในการจัดทำเอกสารและวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ โดยไม่จำเป็น ฯลฯ ถ้าได้พบเห็นตัวอย่างที่ผิด ๆ เหล่านี้ ก็อาจจะทำให้เข้าใจว่าเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ เพราะใช้จ่ายในเรื่องที่ไม่คุ้มค่า ไม่จำเป็น แต่ถ้าสถานศึกษา ผู้ประเมิน และผู้ควบคุมกำกับสถานศึกษาเข้าใจบทบาทและทำเรื่องนี้อย่างถูกต้องทุกฝ่าย งบประมาณที่ใช้เพื่อการประกันคุณภาพมุ่งใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพจริง ๆ ตัดทอนส่วนที่ฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็นออกไป ก็จะเป็นงบประมาณจำนวนน้อย ถ้านำไปเทียบกับการใช้จ่ายด้านอื่น ๆ

2. ปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติเรื่องการประกันคุณภาพ

ปัญหาในกลุ่มนี้สืบเนื่องจากปัญหาในกลุ่มแรกทำให้หน่วยงานปฏิบัติ คือ สถานศึกษาดำเนินการในเรื่องนี้ โดยไม่ถูกต้อง ดังจะยกมากล่าวเป็นข้อ ๆ ดังนี้

2.1 สถานศึกษาให้ความสำคัญเรื่องเอกสาร โดยจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับงานและโครงการต่าง ๆ มากมายใส่แฟ้มจำแนกเป็นรายมาตรฐานหรือรายตัวชี้วัดคุณภาพ โดยเอกสารที่รวบรวมเข้าแฟ้มเหล่านั้น ไม่ค่อยสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ๆ ของบุคลากรในสถานศึกษา เป็นการแยกส่วนระหว่างการปฏิบัติงานจริงกับการดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพ ซึ่งการปฏิบัติในลักษณะนี้ไม่ได้ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาตามเจตนาของการประกันคุณภาพการศึกษาได้เลย

2.2 สถานศึกษาจัดให้บุคลากรเพียงบางส่วนจากจำนวนบุคลากรทั้งหมดในสถานศึกษาเพื่อทำหน้าที่ในเรื่องการประกันคุณภาพ บุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งเหล่านี้ มีหน้าที่รวบรวมเอกสาร หลักฐานต่างๆ เขียนรายงานการดำเนินงานตามแบบอย่างของสถานศึกษาอื่นที่คาดหวังว่าดี มีความเหมาะสม โดยรายงานและเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ เป็นคนละเรื่องกับการปฏิบัติงานจริง ๆ ผู้เขียนพยายามเขียนในสิ่งที่คาดหวังจะทำให้ผู้อ่านหรือผู้ประเมินมีความพอใจมากกว่าเขียนตามสภาพจริงเพื่อหวังผลในการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานลักษณะนี้ไม่ได้ส่งเสริมให้คุณภาพการศึกษาดีขึ้น แต่เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยใช่เหตุ ทั้งคนและเงินงบประมาณที่ต้องทำหลักฐานเท็จ เพื่อหวังว่าจะสามารถหลอกรวมการผู้มาประเมินได้

3. ปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้ผลจากการประเมินและตรวจสอบ

การประเมินและตรวจสอบ เป็นกิจกรรมสำคัญของการประกันคุณภาพ ในวงจรการประกันคุณภาพเมื่อได้มีการประเมินและตรวจสอบผลการดำเนินงานไปแล้ว ก็ต้องนำผลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไป การใช้ผลจากการประเมินและตรวจสอบเท่าที่เป็นปัญหาอาจแยกกล่าวเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

3.1 ผู้ถูกประเมินไม่กล้ารับความจริง เนื่องจากการประเมินแต่ละครั้งจะต้องมีผลทั้งในทางดี และไม่ดี ผู้ถูกประเมินบางคนไม่กล้ายอมรับความจริง ถ้าเรื่องไหนประเมินแล้วว่าไม่ดีก็จะไม่พอใจผู้ประเมิน ถ้าผู้ประเมินหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พอใจ โดยเขียนผลการประเมินที่ไม่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงก็จะเป็นการประเมินที่คลาดเคลื่อน ผลการประเมินในลักษณะนี้จึงไม่สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับสภาพจริง ๆ ได้

3.2 ใช้ผลการประเมินไม่คุ้ม เนื่องจากวัตถุประสงค์สำคัญของการประเมินก็เพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่อไป แต่ถ้าประเมินแล้วเก็บไว้เฉย ๆ ไม่นำผลไปใช้ประโยชน์ก็นับว่าใช้ผลการประเมินไม่คุ้ม เพราะในการประเมินแต่ละครั้ง หน่วยงานต้องเสียค่าใช้จ่ายเสียเวลาและกำลังคนในการทำงานมาก ปัญหาส่วนใหญ่ในสถานศึกษา ก็คือ เรื่องการใช้ผลการประเมินไม่คุ้มหรือไม่ได้ใช้ผลการประเมินเลย สถานศึกษาไม่ได้นำผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาแล้วไปปรับปรุง แก้ไข หรือกำหนดแนวทางพัฒนางานในความรับผิดชอบของแต่ละคนในสถานศึกษาให้เป็นไปตามระบบของการประกันคุณภาพ ผลการประเมินเป็นอย่างไร บางครั้งผู้บริหารไม่สนใจกลับไปปฏิบัติเหมือนเดิม ความผิดพลาดบกพร่องจึงไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข

ปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทั้งสามกลุ่มเป็นเรื่องที่จะต้องช่วยกันทำความเข้าใจให้ผู้เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนให้ถูกต้อง ถ้าปล่อยให้มีการกระทำที่ผิดพลาดก็จะเป็นการขยายปัญหาให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพราะคนที่ไปพบเห็นแบบอย่างที่ดี ๆ แล้วสรุปว่านั่นเป็นการปฏิบัติเพื่อการประกันคุณภาพ ก็จะช่วยทำให้ระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในการทำงานเพื่อแสวงหาสภาพที่ดีกว่า ต้องเป็นที่สงสัยของคนในสังคมมากไปด้วยว่าจริงหรือไม่ มาช่วยกันทำให้ถูกต้อง โดยเริ่มที่ตัวเองก่อน ก็จะพิสูจน์ได้ว่าการประกันคุณภาพคืออะไร

แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 14)

2. มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานเป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 14)

ตัวบ่งชี้ เป็นข้อกำหนดของการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ 2) การผลิตบัณฑิต 3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ และ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพนั้น ๆ ได้ทั้งหมด ดังนั้น จึงได้พัฒนาตัวบ่งชี้ที่สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องใช้ประเมินคุณภาพภายในทั้งตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์

เกณฑ์การประเมินเป็นมาตรวัดของแต่ละตัวบ่งชี้ซึ่งพัฒนาจากเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ทั้งนี้ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 15)

3. กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ คณะกรรมการระดับนโยบาย และผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน ระบบประกันคุณภาพ

ที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะวิชา ไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 15)

4. ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

การวิเคราะห์และวัดผลดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ภาควิชา คณะวิชา และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานประจำ การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 16)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ

ชาย โพธิ์ลีตา (2550, หน้า 45-46) กล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาโลกแห่งความเป็นจริง ภายใต้สถานการณ์ที่เป็นไปตามธรรมชาติ เปิดกว้างด้วยแนวการวิเคราะห์แบบอุปนัยให้ความสำคัญแก่การทำความเข้าใจอย่างเป็นองค์รวม ภายในบริบทของสิ่งที่ศึกษาโดยนักวิจัยมีการติดต่อแบบมีส่วนร่วม โดยตรงกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย เพื่อมุ่งทำความเข้าใจพลวัตของปรากฏการณ์ ให้ความสำคัญแก่การศึกษาเฉพาะกรณีทั้งหมดที่เป็นไปได้ เพราะมีการออกแบบการวิจัยที่ยืดหยุ่นได้ และมีตัวนักวิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในกระบวนการวิจัย

ศุภกิจ วงศ์วิวัฒน์นุกิจ (2550) กล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) หมายถึง การวิจัยที่มุ่งทำความเข้าใจ ตีความ และให้ความหมายแก่ปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึนึกคิด ความเชื่อ เจตคติ พฤติกรรม และวัฒนธรรมของมนุษย์ โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลหลาย ๆ วิธีในทุกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต นักวิจัยอาจแฝงตัวเองเข้าไปคลุกคลีอยู่กับประชากรในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ต้องการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูล ไม่นับการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวเลข แต่ให้ความสำคัญกับการตีความและสังเคราะห์ข้อค้นพบบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่เก็บได้ แล้วนำเสนอข้อค้นพบในรูปแบบ การบรรยาย หรืออาจสร้าง

ออกมาเป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายพฤติกรรมทางวัฒนธรรมของมนุษย์ หรือปรากฏการณ์ทางสังคมได้ หรือช่วยสร้างสมมติฐานเพื่อใช้ประโยชน์ในการวิจัยต่อไป ตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา การวิจัยเชิงประวัติศาสตร์

นิศา ชูโต (2551, หน้า 25) กล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวกับปรากฏการณ์ทางสังคม (Social phenomena) การค้นพบและการให้ความหมาย (Meaning) ของผู้ที่ผ่านประสบการณ์ดังกล่าวซึ่งเป็นเรื่องจริง (Social reality) ของบุคคลนั้น ๆ เป็นเรื่องของ “กระบวนการ” (Process) ตลอดจนถึงการสร้างทฤษฎี (Theory building) จากบริบทของผู้เกี่ยวข้อง ในสถานะทางสังคมนั้น ๆ เพื่อแสดงว่า “โลกทางสังคม” ที่เป็นอยู่นั้นเป็นอย่างไร เป็นไปและสำคัญ อย่างไรต่อบุคคล

สุภางค์ จันทวานิช (2552, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การแสวงหาความรู้โดยการพิจารณาปรากฏการณ์สังคมจากสภาพแวดล้อม ตามความเป็นจริงในทุกมิติ เพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์กับสภาพแวดล้อม วิธีการนี้จะสนใจข้อมูลด้านความรู้สึกนึกคิด ความหมาย ค่านิยมหรืออุดมการณ์ของบุคคลนอกเหนือไปจาก ข้อมูลเชิงปริมาณมักใช้เวลานานในการศึกษาติดตามระยะยาว ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการเป็นวิธีการหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเน้น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

เกียรติสุดา ศรีสุข (2552) กล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นการวิจัยที่มีการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นหลัก ซึ่งอาจได้แก่ คุณลักษณะ พฤติกรรม สภาพการณ์ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ เป็นต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้ต้องอาศัยประสบการณ์ หรือความเชี่ยวชาญของผู้วิจัยในเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างมากในการที่จะวิเคราะห์ ให้ความหมาย วิพากษ์วิจารณ์ข้อมูลที่รวบรวมได้ ได้อย่างถูกต้อง ละเอียดลึกซึ่ง

เครสเวลล์ (Creswell, 1998, p. 15 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2550, หน้า 25) กล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นกระบวนการค้นคว้าวิจัยเพื่อหาความเข้าใจบนพื้นฐานของระเบียบวิธี อันมีลักษณะเฉพาะที่มุ่งการค้นหาคำตอบ ปัญหาทางสังคม หรือปัญหาของมนุษย์ ในกระบวนการนี้ นักวิจัยสร้างภาพหรือข้อมูลที่ซับซ้อน เป็นองค์รวม วิเคราะห์ข้อความ รายงานทัศนคติของผู้ให้ข้อมูล อย่างละเอียด และดำเนินการศึกษาในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ

เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เป็นพฤติกรรมสังคมปกติของชุมชน สังคม ที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน นักวิจัยจึงใช้กิจกรรมนี้มาเป็นวิธีการเก็บข้อมูล แต่ได้พัฒนาขึ้นมา ให้เป็นรูปแบบเฉพาะเพื่อสนองต่อการดำเนินการวิจัยได้อย่างเต็มที่

ความหมาย

การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) หมายถึง วิธีการที่ใช้การทำกรวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเป็นการสนทนากันระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์เป็นกลุ่ม ประมาณ 6-12 คน ข้อมูลที่ได้จากการสนทนาจะทำให้ได้ข้อมูลที่บางครั้งไม่สามารถถามได้จากการใช้แบบสอบถาม การสนทนาของผู้สัมภาษณ์จะมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้จุดประเด็นปัญหา เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาได้แสดงความคิดเห็น และวิพากษ์วิจารณ์ในข้อสงสัยของผู้ร่วมสนทนาด้วยกัน ข้อมูลที่ได้สามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการนำมาตั้งสมมุติฐานการวิจัยได้ หรือตรวจสอบสมมุติฐานที่ได้กับข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนา นอกจากนี้สามารถนำไปใช้ในการกำหนดข้อคำถามในการสร้างแบบสอบถาม และการสนทนาสามารถใช้ในการหาคำตอบที่ยังไม่แน่ชัด เพื่อช่วยเสริมในงานวิจัยนั้นสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (บุญชม ศรีสะอาด และสุริทอง ศรีสะอาด, 2552, หน้า 26)

โยธิน แสงวดี (2541, หน้า 139-141) กล่าวว่า เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion technique) เป็นวิธีการอันดับหนึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการวิจัยเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจิตใจและพฤติกรรมของมนุษย์รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้น ๆ และยังทำให้ทราบถึงปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า คำถามในวงสนทนากลุ่มจะถามถึงความรู้สึก การตัดสินใจ การให้เหตุผล แรงจูงใจ หรือภาวะภายในต่าง ๆ ของบุคคล การสนทนากลุ่มมีลักษณะเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างกว้างขวางของผู้เข้าร่วมสนทนากับนักวิจัย การถกประเด็นสนทนามีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นตลอดจนการโต้แย้งปัญหาหรือหัวข้อสนทนาถูกกำหนดโดยนักวิจัยหรือผู้สนใจทำการศึกษาในเรื่องนั้น ๆ แล้ว เลือกรบุคคลที่คิดว่าสามารถให้คำตอบในเรื่องที่สนใจได้ตรงประเด็นที่สุดเข้าร่วมในการสนทนา

เทคนิคการรวบรวมข้อมูลแบบจัดสนทนากลุ่มเกิดจากการจัดให้มีการนั่งสนทนากันระหว่างนักวิจัยกับกลุ่มคนที่มีความรู้มีลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม อาชีพหรือคุณลักษณะภูมิหลังต่าง ๆ ใกล้เคียงกันที่สุดและคาดว่าเป็นกลุ่มที่สามารถตอบประเด็นคำถามที่นักวิจัยสนใจศึกษาได้ดีที่สุด สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้คำตอบที่เป็นเหตุผลที่ดีที่สุด จำนวนผู้ร่วมสนทนากลุ่มควรมีจำนวน 6-8 คน หากกลุ่มเล็กควรมีจำนวน 4-6 คน การสนทนากลุ่มไม่เหมาะที่จะทำทางโทรศัพท์ ทางโทรทัศน์ทางไกล หรือใช้ระบบเสียงตามสาย

เทคนิคการจัดสนทนากลุ่มเกิดจากสมมุติฐานที่เชื่อว่าเราจะรู้สึกถึงปฏิกิริยาโต้ตอบของคนได้อย่างละเอียดลึกซึ้งด้วยการกระตุ้นให้คนหันมาสนใจในสิ่งเดียวกันและมาแสดงความคิดเห็นร่วมกันในลักษณะความเคลื่อนไหวภายในกลุ่ม (Group dynamics) และนักวิจัยต้องสังเกตพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มที่ศึกษา ตลอดจนบันทึกการโต้ตอบกันภายในกลุ่มด้วยการบันทึกเทปหรือการจดบันทึกเอาไว้เพื่อการวิเคราะห์ต่อ

สรุปความว่า การสนทนากลุ่ม เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเป็นการสนทนากันระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์เป็นกลุ่ม ประมาณ 6-12 คน มีลักษณะเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างกว้างขวาง จะรู้สึกถึงปฏิกริยาโต้ตอบของคนได้อย่างละเอียดลึกซึ้งด้วยการกระตุ้นให้คนหันมาสนใจในสิ่งเดียวกันและมาแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

องค์ประกอบของเทคนิคการจัดสนทนากลุ่ม

โยธิน แสงวดี (2541, หน้า 143-145) เสนอว่า องค์ประกอบของการสนทนากลุ่มประกอบด้วย

1. กำหนดเรื่องที่จะทำการศึกษา โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี หรือเรื่องที่สนใจศึกษา
2. กำหนดตัวแปรหรือตัวบ่งชี้ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา เพื่อนำมาสร้างเป็นแนวทางในการดำเนินการสนทนา
3. การคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มควรมีแนวทางในการคัดเลือกบุคคลที่สามารถให้คำตอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษามากที่สุด
4. ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ควรประกอบไปด้วย
 - 4.1 พิธีกร เป็นผู้นำและกำกับการสนทนาของกลุ่มให้เป็นตามแนวทางของหัวข้อที่ศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดชัดเจนภายในเวลาที่กำหนด พิธีกรต้องเป็นผู้รู้ปัญหา รู้ทฤษฎี และวิธีการควบคุมการสนทนาเป็นอย่างดี รวมทั้งต้องชักจูงให้สมาชิกร่วมอภิปราย แสดงความคิดเห็นออกมาต่อประเด็นปัญหาที่ศึกษา
 - 4.2 ผู้จัดบันทึกคำสนทนา ทำหน้าที่จัดบันทึกคำสนทนาทุกคำพูดเท่าที่จดทันตลอดจนอาจปกริยาท่าทางของสมาชิกที่ร่วมสนทนากลุ่ม เพราะกิริยาท่าทางเช่น พยักหน้า สายหน้า ก็เป็นการแสดงออกถึงคำพูดด้วยจึงจำเป็นต้องมีการบันทึกไว้ ผู้จัดบันทึกคำสนทนา ยังมีหน้าที่คอยเตือนพิธีกรในกรณีที่ลืมคำถามที่เตรียมไว้ หรือข้ามคำถาม
 - 4.3 เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป อำนวยความสะดวกต่อผู้ร่วมสนทนากลุ่ม เช่น จัดที่นั่ง จัดโต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม อาหารว่าง เครื่องขยายเสียง บันทึกเทป ตลอดจนกันไม่ให้ผู้อื่นส่วนเกี่ยวข้องเข้าไปเสนอความคิดเห็นหรือรบกวนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม
5. อุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูล ต้องมีความพร้อม เช่น มีกระดาดบันทึกข้อมูล ดินสอ ปากกา ขางลบ รวมทั้งเทปบันทึกเสียงขณะที่มีการสนทนากลุ่ม มีการจัดเตรียมเทปสำรองเพื่อจะได้บันทึกข้อมูลอย่างต่อเนื่องหรือถ่ายทำเป็นวีดิทัศน์ถ้าสามารถทำได้
6. สถานที่จัดสนทนากลุ่ม ควรมีการกำหนดล่วงหน้าอย่างแน่นอน เป็นสถานที่สะอาด เงียบสงบ ไม่มีเสียงดังรบกวน สะดวกในการเดินทางของผู้ร่วมสนทนากลุ่มทุกคน มีเครื่องมืออุปกรณ์ประกอบการสนทนากลุ่มครบถ้วน

7. ระยะเวลาในการสนทนากลุ่ม ควรคำนึงถึงความสะดวกของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เป็นส่วนใหญ่ อาจเป็นช่วงเช้าหรือช่วงบ่ายก็ได้ แต่การสนทนากลุ่มไม่ควรใช้เวลาเกิน 2 ชั่วโมง เพราะนานกว่านี้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มอาจเบื่อหน่าย ขาดความสนใจที่จะแสดงความคิดเห็นได้

บุญชม ศรีสะอาด และสุริทอง ศรีสะอาด (2552, หน้า 26-28) กล่าวว่า องค์ประกอบ ในการสนทนากลุ่ม มีดังนี้

1. บุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.1 ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) ลักษณะสำคัญของผู้ดำเนินการสนทนา ต้องเป็นผู้รู้ถึงความต้องการหรือวัตถุประสงค์การวิจัย และมีบุคลิกที่ดี สามารถสร้างบรรยากาศ ในการสนทนาในกลุ่มได้ดี

1.2 ผู้จดบันทึกการสนทนา (Note taker) จะต้องรู้วิธีในการจดบันทึกข้อมูล ได้อย่างดี รวมถึงการสังเกตการณ์แสดงสีหน้าหรือความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนาเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์

1.3 ผู้ช่วย (Assistant) เป็นผู้ช่วยเหลือทั่วไปในการจัดสนทนา การเตรียมสถานที่ และการบันทึกเสียง เป็นต้น

2. แนวทางการจัดสนทนา

2.1 อุปกรณ์ที่ใช้ (Field instruments) เป็นสิ่งที่ใช้ในการจัดสนทนา เช่น เทปเปล่า เครื่องบันทึกเสียง (อาจเป็นเทป หรือเครื่องเล่น MP3 หรือ MP4) สมุดบันทึก ปากกา ดินสอ สำหรับ ผู้สนทนาและผู้ช่วย

2.2 แบบฟอร์มคัดเลือกผู้สนทนา (Screening form) เพื่อความสะดวกในการจัดกลุ่ม สนทนาให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน เช่น อายุ อาชีพ เป็นต้น

3. การสร้างบรรยากาศ (Refreshment) เช่น การเตรียมของว่าง เพื่อสร้างบรรยากาศ ความเป็นกันเองในการสนทนา

4. ของสมนาคุณ (Remuneration) เพื่อเป็นการตอบแทนที่ผู้เข้าร่วมสนทนาได้สละเวลา มาและเป็นการแสดงความมีน้ำใจของผู้วิจัยที่แสดงความขอบคุณ

5. สถานที่และระยะเวลา (Location and time) ควรเป็นสถานที่ที่สะดวกแก่ผู้วิจัย และผู้สนทนา มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่พลุกพล่าน ระยะเวลาในการสนทนาโดยทั่วไปมักใช้เวลา ไม่เกิน 2 ชั่วโมง

ดังนั้น องค์ประกอบในการสนทนากลุ่ม จึงต้องกำหนดเรื่องที่ต้องศึกษาให้พร้อม พร้อมกับ อุปกรณ์ที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม และต้องมีผู้ดำเนินการสนทนา โดยอาจมีผู้ช่วยและผู้จดบันทึก รายงานในการแสดงความคิดเห็นของผู้ร่วมสนทนาแต่ละคน เพื่อสะดวกแก่การถอดเทป มาวิเคราะห์

ขั้นตอนในการสนทนากลุ่ม

เฟิร์น (Fern, 2001, pp. 99-101) กล่าวว่า การอภิปรายกลุ่มมีขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. จัดกลุ่มคน (Gullibility) ควรเชิญบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญมาร่วมสนทนากลุ่ม โดยบุคคลที่เชิญควรมีความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย จำนวนคนจะเชิญกี่คนขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการสนทนากลุ่ม
2. จำแนกคน (Differentiation) ผู้ร่วมสนทนากลุ่มควรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หากได้ผู้เชี่ยวชาญต่างประเภทกันมากก็จะได้แนวคิดที่แตกต่างกันมากขึ้น
3. ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social integration) ผู้ร่วมสนทนากลุ่มแนะนำตัวเองให้ผู้อื่นทราบ ซึ่งต้องมีเวลาให้นานพอสมควร ขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิกในกลุ่ม และความแตกต่างของผู้เชี่ยวชาญ หากสมาชิกรู้จักกันมาก่อนก็จะใช้เวลาทำความรู้จักกันน้อย
4. แสดงความคิดเห็น (Mirror reaction) ผู้ร่วมสนทนากลุ่มต่างแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนกันอย่างอิสระ มีเหตุผลตามหัวข้อที่ผู้ดำเนินการนำเสนอ
5. หาข้อสรุป (Condensing) เป็นหน้าที่ของผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มที่จะต้องหาฉันทามติของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มตามประเด็นที่ได้แสดงความคิดเห็นมา
6. แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน (Information exchange) เมื่อมีการสนทนากลุ่มกันอย่างอิสระ และหาข้อสรุปได้แล้วก็ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันถึงผลที่ได้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

การดำเนินการสนทนากลุ่ม

เมื่อสมาชิกกลุ่มพร้อมกันแล้ว ก็เริ่มดำเนินการสนทนา เริ่มจากพิธีการแนะนำตนเอง ผู้จัดบันทึก ผู้บริการทั่วไป และผู้สังเกตการณ์ถ้ามี จากนั้นอธิบายจุดมุ่งหมายของการสนทนากลุ่ม แล้วเกริ่นนำเพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง สร้างความคุ้นเคยให้กับผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ลำดับต่อมา จึงเริ่มต้นตั้งคำถามเปิดประเด็นไปตามที่จัดเตรียมไว้ให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างอิสระ พิธีกรจะทำหน้าที่ควบคุมไม่ให้มีการผูกขาดการพูด มีการโยงประเด็นให้สมาชิกที่เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้มีโอกาสพูดแสดงความคิดเห็นทุก ๆ คน เมื่อมีการอภิปรายจนได้ข้อสรุปแล้ว พิธีกรก็เปิดประเด็นคำถามใหม่ที่เตรียมไว้เป็นลำดับจนกระทั่งได้ข้อมูลสรุปของคำตอบในทุก ๆ ประเด็นที่เป็นปัญหา เมื่อใกล้หมดเวลาพิธีกรควรสรุปคำตอบเพื่อให้สมาชิกทุกคนได้รับทราบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อเป็นการยืนยันมติของการสนทนากลุ่ม หากปัญหาที่นำมาอภิปรายยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้ เพราะผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นแตกต่างกันก็ต้องมีการบันทึกเหตุผลที่ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มให้มาไว้ด้วย (โยธิน แสงวงศ์, 2541, หน้า 145-146)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในเทปบันทึกเสียง และในแบบจดบันทึกคำสนทนา ข้อมูลในเทปจะถูกถอดออกมาเป็นคำสนทนาอย่างละเอียด

ทุกคำพูด เพราะถือว่าประเด็นสำคัญอยู่ที่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม การถอดละเอียดทุกคำพูดจะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจและมองเห็นภาพการสนทนากลุ่มนั้นว่ามีบรรยากาศอย่างไร การมีส่วนร่วมในการถกประเด็นปัญหาเป็นอย่างไร มีการโต้แย้งให้เหตุผลกันอย่างไร

ถอดเทปข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเพราะง่ายต่อการอ่านและสรุปคำตอบ ข้อมูลที่ได้ได้นอกจากจะใช้วิเคราะห์ข้อมูล นักวิจัยจะถอดเทปแล้วจดคำตอบอย่างละเอียด พร้อมทั้งเหตุผลที่ดีที่สุดลงในกระดาษบันทึกข้อมูลซึ่งจัดทำไว้แล้ว เขียนเรียงคำตอบไว้ในเครื่องหมายคำพูดว่าเป็นคำพูดของใคร เรื่องอะไร อย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์จะมีการตีความหมายในรูปของการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เหมือนกับการตีความหรือวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพวิธีอื่น ๆ (โยธิน แสงดี, 2541, หน้า 149-150)

ข้อดีของเทคนิคการสนทนากลุ่ม (โยธิน แสงดี, 2541, หน้า 149-150)

1. การสนทนาระหว่างนักวิจัยกับผู้ทำให้เกิดความชัดเจนในการหาข้อสรุปประเด็นที่เป็นปัญหา ไม่มีความชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
2. การสนทนากลุ่ม มีบรรยากาศที่เอื้อให้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระไม่ต้องอายหรือเกรงใจเพราะถือว่าทุกคนย่อมมีเหตุผลเป็นของตนเอง
3. วิธีการสนทนากลุ่ม ถ้าคำถามไม่มีความชัดเจน สามารถถามใหม่เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้อธิบายประเด็นคำถามนั้นได้
4. คำตอบจากการสนทนากลุ่มมีคำตอบเชิงเหตุผล ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงมากกว่าการตอบคำถามตามหลักทฤษฎี
5. ประหยัดเวลา และงบประมาณ เพราะเป็นการระดมพลังสมองของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในคราวเดียว ไม่ต้องเสียเวลาไปสัมภาษณ์ขอความคิดเห็นทีละคน
6. สภาพของการสนทนากลุ่มช่วยเราให้เกิดข้อมูลที่เป็นจริง ครบถ้วนเพราะเกิดจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เปิดเผย ผ่านการอภิปรายอย่างกว้างขวาง

ข้อจำกัดของเทคนิคการสนทนากลุ่ม

1. ถ้าวัตถุประสงค์ของการวิจัยไม่ชัดเจน การสนทนากลุ่มจะสับสนและได้คำตอบไม่ตรงประเด็นที่ต้องศึกษา
2. การสร้างแนวคำถามต้องไม่วกวน ควรมีการทดลองก่อนใช้จริง มิฉะนั้นจะทำให้คำถามไม่ต่อเนื่อง
3. การคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มไม่ควรเลือกคนที่ไม่ถูกกันอยู่ก่อนมาเข้ากลุ่ม เพราะจะทำให้เกิดความขัดแย้งทางความคิดจนยากจะหาข้อสรุปได้

4. พิธีกรต้องมีประสบการณ์หรือได้รับการฝึกฝนมาพอสมควรในการควบคุมการสนทนากลุ่ม ไม่ให้มีการพูดยกประเด็นหรือผูกขาดการพูดโดยคนเพียงไม่กี่คน
 5. การสนทนากลุ่มทำได้เพียงบางเรื่องเท่านั้น มิใช่ทำการศึกษาทุกเรื่อง นักวิจัยจึงต้องพิจารณาก่อนว่าเรื่องใดควรใช้การสนทนากลุ่ม ถ้าใช้แล้วจะได้คำตอบที่คุ้มค่ากับการจัดสนทนากลุ่ม
 6. เรื่องที่นำมาเป็นหัวข้อสนทนากลุ่มต้องคำนึงถึงเพศของพิธีกรด้วย เพราะบางเรื่องไม่เหมาะกับพิธีกรเพศชาย และบางเรื่องก็ไม่เหมาะกับพิธีกรเพศหญิง
 7. เทปบันทึกข้อมูลต้องมีความพร้อมสามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องตลอดการสนทนากลุ่ม หากเกิดความบกพร่องไม่สามารถบันทึกข้อมูลระหว่างการสนทนากลุ่มได้จะทำให้เสียข้อมูลไปเลย หากจะสนทนากลุ่มใหม่อีกครั้งผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มก็อาจเกิดความไม่พอใจและไม่ให้ความร่วมมือ
- โดยสรุปการสนทนากลุ่มเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ใช้อย่างแพร่หลายทั้งในการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งในแวดวงการศึกษา ธุรกิจ สุขภาพอนามัยและอื่น ๆ แม้ว่า การสนทนากลุ่มจะมีประโยชน์และมีข้อดีมากมาย แต่ก็มีข้อจำกัดที่นักวิจัยต้องพิจารณาให้รอบคอบในการนำวิธีการนี้มาใช้เก็บข้อมูล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ซึ่งมีผู้วิจัยไว้หลายท่านทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

สุวิมล ราชชนนบริบาล (2541) ได้ศึกษา กระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแบบสำรวจจาก 11 สถาบัน แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร 16 สถาบัน และแบบสอบถามผู้บริหารและอาจารย์ 6 สถาบัน ผลการวิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการเผยแพร่หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มีรูปแบบ

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับ และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับรูปแบบที่ 1 มีการเน้นที่การพัฒนาบุคลากรภายในสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การประกันคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ รูปแบบที่ 3 มีการกำหนดกรอบแนวคิดเป็นขั้นตอน แบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสถาบัน ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการตั้งคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่ประสานงานนโยบายและจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือคู่มือสำหรับให้คณะวิชาถือเป็นแนวปฏิบัติ ระยะที่ 3 การนำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและมีการออกเยี่ยมชมหน่วยงานเพื่อดูความคืบหน้าของแต่ละคณะและหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ นอกจากนี้พบว่า สถาบันมีวิธีดำเนินงานในการจัดประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบัน จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน จัดตั้งหน่วยงาน/ คณะ/ และผู้รับผิดชอบ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและนำนโยบายสู่การปฏิบัติในระดับภาควิชา และกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อวิธีดำเนินการควบคุมคุณภาพในหน่วยงาน พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อวิธีดำเนินงานด้านหลักสูตรมากที่สุด ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

วิสุทธิ์ ปานะกุล (2550) ได้ศึกษา สภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการพลศึกษา การดำเนินการวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Servey research) โดยการสำรวจสภาพและปัญหาจากข้าราชการและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาจากสถาบันการพลศึกษาแต่ละวิทยาเขต จำนวน 291 คน และสรุปสภาพและปัญหาที่สำคัญ 3 อันดับแรก ไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน เพื่อหาแนวทางพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ความถี่และร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการพลศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบสภาพปัญหาจำแนกตามวิทยาเขตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละภาค โดยรวมและรายด้าน มีสภาพไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาโดยรวมด้านคุณภาพนักศึกษา และด้านระบบการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) แนวทางพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการพลศึกษา ด้านคุณภาพนักศึกษา ได้แก่ สร้างจิตสำนึก

ความเป็นครูให้มีคุณธรรม จริยธรรม ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ได้แก่ การอบรม ประชุม สัมมนา สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรของหน่วยงาน ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ได้แก่ จัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติงาน การบริการทางวิชาการแก่สังคมร่วมกันระหว่าง สถาบันและชุมชน ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ จัดหางบประมาณและการบริจาค ภายในและภายนอกทั้ง ภาครัฐและเอกชน ด้านการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ได้แก่ พัฒนาและ สนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารและจัดการ ด้านการพัฒนา หลักสูตรและการเรียนการสอน ได้แก่ แต่งตั้งคณะกรรมการและจัดทำแผนปฏิบัติงานติดตาม ผลสำเร็จของนักศึกษา ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ได้แก่ จัดตั้งงบประมาณเพื่อจัดสร้างหอพัก และจัดสวัสดิการหอพักราคาต่ำ ด้านระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ จัดตั้งคณะกรรมการ ในการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และแก้ไขปัญหาที่พบของแต่ละคณะจัดอบรม ประชุม สัมมนาให้บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจ และปลูกจิตสำนึก ให้เห็นความสำคัญของงานประกัน คุณภาพการศึกษา

ลักษณะ จากงานนี้ และคณะ (2554) ได้ศึกษา การพัฒนาการบริหารงานประกัน คุณภาพการศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพของบุคลากร ในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ 2) พัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพของคณะเทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการบริหารงานประกันคุณภาพ 82 คน และแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล แบบประเมินค่า 5 ระดับและวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสรุปได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 73.17) อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 29.27) ศึกษาในระดับ ปริญญาโท ประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี (ร้อยละ 45.13) ตำแหน่งอาจารย์ (ร้อยละ 40.25) ไม่เคย เป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพ (ร้อยละ 86.59) ได้รับข้อมูลประกันคุณภาพ ระดับปานกลาง (ร้อยละ 42.69) เห็นว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพทำให้เกิดการพัฒนางานที่ทำระดับปานกลาง (ร้อยละ 39.02) พอใจระบบประกันคุณภาพระดับปานกลาง (ร้อยละ 42.68) การมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพระดับมาก คือ คณะสนับสนุนให้มีส่วนร่วม ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วม ทุ่มเท พยายามในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ประสบความสำเร็จในผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยภาพรวมทุกประเด็นคำถาม ในการมีส่วนร่วมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) การพัฒนาบริหารงานประกันคุณภาพด้านวิจัย และพัฒนา ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านบริการวิชาการแก่สังคม ด้านวิชาการ เมื่อประมวลผล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49, 3.43, 3.42, 3.41 ตามลำดับ) ผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบปัญหาและอุปสรรคในการประกันคุณภาพ ต้องการให้มีการพัฒนาบริหารงานประกัน

คุณภาพโดยปรับปรุงวิธีบริหารจัดการงานที่ทำให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ที่มีหลายเกณฑ์มาตรฐาน ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ลดภาระงานเอกสารด้วยระบบสารสนเทศ หากเกิดปัญหาการเปลี่ยนบุคลากรก็สามารถจัดเก็บข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เห็นว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของการพัฒนา การบริหารงานประกันคุณภาพ คือ ต้องสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้เห็น ความสำคัญ เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงานด้วยระบบ PDCA การจัดการความรู้ การเสริม แรงจูงใจและการยกย่องชมเชยจะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรวางแผนในการดำเนินงาน หาวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศ ข้อมูลที่อยู่ใน ส่วนกลางต้องส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เปลี่ยนแบบเก็บข้อมูลบ่อย ๆ ไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อน ก็จะทำให้เกิดการพัฒนา การบริหารงานประกันคุณภาพแบบมีส่วนร่วม

งานวิจัยต่างประเทศ

ซีเกอร์ และ โดซี (Segers & Dochy, 1996) ได้ศึกษา เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ในระดับอุดมศึกษาด้านทฤษฎีและปฏิบัติ (Quality Assurance in Higher Education: Theoretical Considerations and Empirical Evidence) การศึกษาใช้ปัจจัยบ่งชี้การปฏิบัติ (Performance indicators) ในระบบการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาของประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่า ภาควิชา 7 ภาควิชาในคณะเศรษฐศาสตร์ แสดงให้เห็นความเอาใจใส่และมีความตั้งใจอย่างมุ่งมั่น ในเรื่องโครงสร้างของหลักสูตรแทนที่จะใช้โครงการประเมินผล

ลันควิสต์ (Lundquists, 1997) ได้ศึกษา ระบบคุณภาพและ ISO 9000 ในระดับ อุดมศึกษา (Quality Systems and ISO 9000 in Higher Education) พบว่าในสถาบันอุดมศึกษา ทั่ว ๆ ไป มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพและ ISO 9000 จากการสำรวจ 23 สถาบันทั่วโลก พบว่า กระบวนการของการประกันคุณภาพมีประโยชน์มาก แต่ผลกระทบจากการวัดยังไม่ปรากฏชัดเจน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษา พบว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ คือ ต้องสร้าง ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญ เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงาน ด้วยระบบ PDCA การจัดการความรู้ การเสริมแรงจูงใจและการยกย่องชมเชยจะช่วยเพิ่มสมรรถนะ ในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรวางแผนในการดำเนินงาน หาวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยระบบสารสนเทศ ข้อมูลที่อยู่ในส่วนกลางต้องส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เปลี่ยน แบบเก็บข้อมูลบ่อย ๆ ไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อนก็จะทำให้เกิดการพัฒนา การบริหารงานประกันคุณภาพ แบบมีส่วนร่วม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อมุ่งศึกษาปัญหาการบริหารงานและแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. ขั้นตอนการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ผู้บริหาร และอาจารย์/ บุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 11 คน ดังนี้

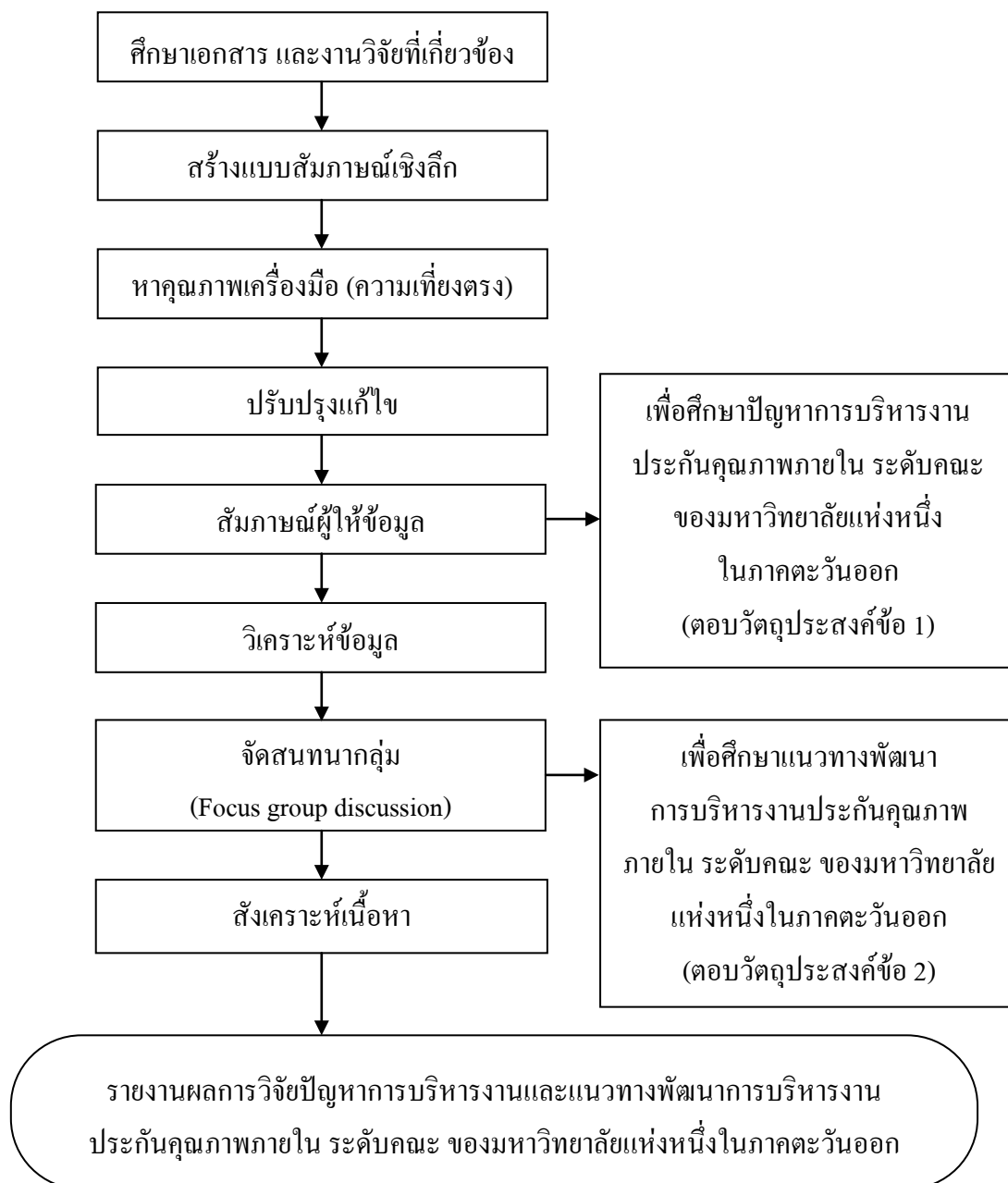
- 1.1 รองคณบดี จำนวน 6 คน ได้แก่
 - 1.1.1 รองคณบดีฝ่ายบริหาร
 - 1.1.2 รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
 - 1.1.3 รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์
 - 1.1.4 รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิต
 - 1.1.5 รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
 - 1.1.6 รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและกิจการพิเศษ
- 1.2 ผู้ช่วยงานคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน
- 1.3 อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน

จำนวน 4 คน

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 7 คน

ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาปัญหาการบริหารงานและแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัย ได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังภาพที่ 4 ดังนี้



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการวิจัย

จากภาพที่ 3 ขั้นตอนการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.1 เอกสารที่ใช้ในการศึกษา คือ เอกสารเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1.2 การศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้แก่ รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ และรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

1.3 การศึกษาเอกสารรายงานการวิจัย เป็นกระบวนการค้นคว้า ทบทวน ตรวจสอบจากเอกสารรายงานการวิจัย ซึ่งแหล่งข้อมูลเอกสารเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญ

2. การสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสร้างแบบสัมภาษณ์อย่างมีจุดมุ่งหมาย กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลรายละเอียดที่ต้องการ

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ (ความเที่ยงตรง) เป็นการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ตรงและครบถ้วนในสิ่งที่ต้องการศึกษาหรือตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการศึกษาประเด็นคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ประเด็นในการสัมภาษณ์ คือ ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต 2) ปัญหาด้านการวิจัย 3) ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม จากนั้นนำแนวคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีรายชื่อผู้ขึ้นทะเบียนผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายติดตามประเมินผล ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำแบบสัมภาษณ์ที่ตรวจแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

4. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เป็นการนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิต รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและกิจการพิเศษ ผู้ช่วยงานคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้

โดยการซักถามอย่างมีจุดหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนในประเด็นปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลที่นำมาให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

6. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) โดยการสนทนากันระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 7 คน ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มจะทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องการจะศึกษา หรือเป็นการสนทนาสามารถใช้ในการหาคำตอบที่ยังไม่ชัดเจนจากการสัมภาษณ์ได้เพิ่มมากขึ้น และเป็นการดำเนินการวิจัยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ การศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง

7. การสังเคราะห์เนื้อหา เป็นการบรรยายสรุปข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย โดยใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์คุณลักษณะของงานวิจัยและใช้การวิเคราะห์เนื้อหาในการสรุปข้อค้นพบจากงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยศึกษาข้อมูลการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร การบริหารงานตามภารกิจ แนวทางการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลรายละเอียดที่ต้องการ โดยรวบรวมและประมวลผลความคิดเห็นของ รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิต รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและกิจการพิเศษ ผู้ช่วยงานคณบดี ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง โดยมีแนวคำถามเกี่ยวกับปัญหา การบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต

2.2 ปัญหาด้านการวิจัย

2.3 ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

2.4 ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

3. วิธีการแบบสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ในการวิจัยครั้งนี้ได้จัดการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 7 คน เพื่อหาเป้าหมายและวิธีการที่เป็นไปได้ต่อแนวทางการพัฒนางานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการบันทึกการสนทนาในกระดาษและเครื่องบันทึกเสียง หลังจากการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยจะทำการถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงแบบคำต่อคำออกเป็นบทสนทนาที่เป็นตัวอักษรด้วยตนเอง จัดข้อความที่ได้ให้เป็นหมวดหมู่ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหน้าที่ขอความอนุเคราะห์จากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงรองคณบดี ผู้ช่วยงานคณบดี อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ยังไม่อิ่มตัว ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคลอ้างอิงตามที่ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มแรกเสนอมาตามเทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball sampling)

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการ ดังต่อไปนี้

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารรายงาน สื่อ สิ่งพิมพ์ ตำรา เอกสารทางราชการ ข้อกำหนด กฎหมาย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้สัมภาษณ์เอง เพื่อให้ได้ข้อมูลละเอียด ตรงกับจุดประสงค์มากที่สุด โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นการเฉพาะเจาะจงเพื่อความเหมาะสมในการวิจัย

2.3 การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ในการวิจัยครั้งนี้ได้จัดการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 7 คน เพื่อหาแนวทางการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ความน่าเชื่อถือของข้อมูลเป็นการตรวจสอบความสอดคล้องเกี่ยวกับความเป็นจริง และการตีความของผู้วิจัย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการใช้แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์จากการสนทนากลุ่ม และบันทึกการประชุมเชิงปฏิบัติการ การบันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึก และใช้เครื่องบันทึกเสียงในการบันทึกข้อมูลการสนทนา จากนั้นถอดเทปบันทึกเสียงทันที และทำการจัดหมวดหมู่เพื่อหาคำตอบ ตามเนื้อหาของการวิจัย ตรวจสอบข้อมูลขณะเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจะตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของข้อคำถามข้อมูลภาคสนามทุกครั้งที่เกี่ยวข้องด้วยการดูข้อคำถาม ได้สื่อความหมายตรงตามที่ต้องการหรือไม่ ทดสอบกับสภาพแวดล้อม และข้อมูลอื่นที่มีอยู่เดิม จากแหล่งอื่น ๆ ในลักษณะทดสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลมีความแม่นยำ และมีความเชื่อถือได้มากที่สุด จากการสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มของผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยการตรวจสอบข้อมูลสามเส้า โดยการตรวจสอบข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร และจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกันในเรื่องเดียวกัน และมีการตรวจสอบข้อมูลด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และภายหลังจากการสัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)
2. นำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลและวิเคราะห์หำนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นจะเชิญผู้เชี่ยวชาญมาจัดกลุ่มสนทนาแบบสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อหาเป้าหมายและวิธีการที่เป็นไปได้ต่อแนวทางการพัฒนางานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง

วิธีการดำเนินการศึกษาแบบสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

1. ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ซึ่งเป็นกระบวนการที่สามารถทำให้ผู้วิจัยเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับจิตใจและพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้น ๆ และยังทำให้ทราบถึงปฏิกิริยาของผู้อยู่ในวงสนทนาที่มีต่อสิ่งเร้า คำถามในวงสนทนากลุ่มจะเป็นคำถามที่ถามถึงความรู้สึก การตัดสินใจ การให้เหตุผล แรงจูงใจ หรือสภาวะภายในต่าง ๆ ของผู้อยู่ในวงสนทนา และความประทับใจ

ที่เกิดจากวงสนทนา ในการสนทนามีลักษณะเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน อย่างกว้างขวางของผู้สนทนาที่เข้าร่วมวงสนทนาแบบกันเองและกับนักวิจัย การถกประเด็น สนทนาที่มีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นตลอดจนการโต้แย้ง ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ที่ร่วมสนทนาเป็นผู้ให้ข้อมูล (Key informant) ที่สามารถให้คำตอบในเรื่องที่สนใจได้ตรงประเด็น และมีแนวความคิดของคำตอบที่สมเหตุสมผล

1.1 องค์ประกอบในการจัดสนทนากลุ่ม

1.1.1 ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นพิธีกรในการถามคำถาม และกำกับการสนทนาให้เป็นไปตามแนวทางของข้อที่ศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศญาญ ชีระวิชชตระกูล รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม

1.1.2 ผู้จดบันทึกการสนทนา (Note taker) เป็นผู้ที่คอยจดบันทึกคำสนทนา จะทำหน้าที่จดทุกคำพูดในวงสนทนา ตลอดจนการจดอาทิกับกิริยาท่าทางของผู้เข้าร่วมสนทนา ที่แสดงออกมาขณะอยู่ในช่วงสนทนา

1.1.3 ผู้ช่วย (Assistant) จะเป็นผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือทั่วไปในขั้นเตรียมการสนทนากลุ่ม เช่น เตรียมสถานที่ บันทึกเสียง เปลี่ยนเทป และบริการทั่วไป

1.2 แนวทางในการสนทนากลุ่ม (Group discussion guide) การจัดสนทนากลุ่ม และการจัดลำดับหัวข้อในการสนทนา จะเรียงลำดับคำถามที่เบา ๆ ง่ายต่อการเข้าใจ เพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้เข้าร่วมสนทนากันคุ้นเคยกันก่อน แล้วจึงเข้าสู่คำถามหลักหรือคำถามประเด็นหลักของการศึกษา แนวคำถามทุกข้อจะประกอบด้วยตัวแปร แล้วนำมาสร้างเป็นคำถามที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาชัดเจนที่สุด และคำถามแต่ละคำถามจะตั้งสมมติฐานย่อย ๆ ไว้ในตัวเองว่า ทำไม เพราะอะไร อย่างไร ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อที่จะให้ได้คำตอบออกมาในเชิงเป็นเหตุผล แต่ทั้งนี้สามารถยืดหยุ่นได้ขณะปฏิบัติ

1.3 อุปกรณ์สนาม (Field instrument) ที่เตรียมไว้ในการจัดสนทนากลุ่ม คือ

1.3.1 เครื่องบันทึกเสียงระบบดิจิทัล สำหรับอัดเสียงขณะทำการสนทนากลุ่ม กำลังดำเนินการอยู่ ทั้งนี้เพื่อนำมาถอดเทปในภายหลัง เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สำหรับผู้วิจัย

1.3.2 สมุดบันทึก ปากกา ดินสอ และยางลบ สำหรับจดบันทึก เพื่อเป็นแนวทางในการถอดเทปให้ง่ายขึ้น เช่น บรรยายภาพของการสนทนากลุ่มจากการจดบันทึก

2. การดำเนินการสนทนากลุ่ม ดำเนินการ ดังนี้

2.1 กำหนดวันและเวลานัดหมายของกลุ่มสนทนาให้แน่นอน ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ในวันพฤหัสบดีที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2559 เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป

2.2 เมื่อถึงวันนัดหมาย คณะผู้วิจัย (ผู้ดำเนินการสนทนา ผู้จัดบันทึก และผู้ช่วย) จะพาผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนามาร่วมสนทนาพร้อมกัน ในการวิจัยครั้งนี้ได้จัดการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 7 คน ดังนี้

2.2.1 ผู้เชี่ยวชาญ ก ตำแหน่ง อธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.2.2 ผู้เชี่ยวชาญ ข ตำแหน่ง อธิการบดีหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2.3 ผู้เชี่ยวชาญ ค ตำแหน่ง ผู้รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2.4 ผู้เชี่ยวชาญ ง ตำแหน่ง อธิการบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2.5 ผู้เชี่ยวชาญ จ ตำแหน่ง อธิการบดีฝ่ายบริหารยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2.6 ผู้เชี่ยวชาญ ฉ ตำแหน่ง คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายติดตามประเมินผล คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และคณะกรรมการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2.7 ผู้เชี่ยวชาญ ช ตำแหน่ง คณะอนุกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา และคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 ผู้ดำเนินการสนทนาแนะนำคณะผู้วิจัย และบอกจุดมุ่งหมายในการสนทนา พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นกันเอง และขอความยินยอมจากผู้เข้าร่วมสนทนา โดยขอ บันทึกเสียงการสนทนาพร้อมชี้แจงให้ทราบจุดมุ่งหมายในการบันทึกเสียงและการจัดบันทึก และเปิดโอกาสให้ซักถามคณะผู้วิจัยก่อนเพื่อสร้างความไว้วางใจ

2.4 เริ่มการสนทนาโดยยึดแนวทางสนทนาที่มีอยู่เป็นหลัก โดยดูที่ความเหมาะสม สามารถยืดหยุ่นได้ แล้วแต่สถานการณ์กลุ่มพาไป แต่ก็ต้องคำนึงว่าครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ แล้วหรือยัง เมื่อแน่ใจว่าได้เนื้อหาตามที่ต้องการในแนวทางสนทนาแล้ว จบการสนทนาด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสนทนาซักถามข้อข้องใจอีกครั้ง เพื่อเป็นการตอบข้อสงสัยในเรื่อง ที่สนทนาทั้งหมด

3. การสร้างแนวคำถาม

3.1 ทำการศึกษาทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของงานวิจัยที่ศึกษา

3.2 คำถามทุกข้อจะต้องประกอบด้วยตัวแปรที่นำมาสร้างเป็นคำถามที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาได้ชัดเจน

4. คุณภาพแนวคำถาม

4.1 นำแนวคำถามที่สร้างขึ้น ปรึกษาคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

4.2 ปรับปรุง แก้ไข และนำไปใช้

5. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลของการสนทนาที่ถูกรับบันทึกไว้ในเทปบันทึกเสียงและในแบบจดบันทึกคำสนทนาของผู้จดบันทึก ข้อมูลที่อยู่ในเทปจะถูกถอดออกมาเป็นบทคำสนทนา (Transcription) โดยละเอียดทุกคำพูดทุกบททุกตอน เหตุผลที่ถอดละเอียดทุกคำพูด เพราะถือว่าจุดประเด็นสำคัญของคำตอบในการวิเคราะห์อยู่ที่บทของการเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิกภายในกลุ่ม การถอดละเอียดทุกคำพูดจะช่วยให้อ่านเข้าใจง่าย และสามารถมองภาพของการสนทนาดังนั้น ๆ ได้ว่ามีบรรยากาศเป็นอย่างไร การมีส่วนร่วมในการถกประเด็นปัญหาของสมาชิกกลุ่มเป็นอย่างไร มีการโต้แย้งกันดีหรือไม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล เพราะง่ายต่อการอ่านและสรุปคำตอบ

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะอ่านจากบทสนทนาที่ถอดเทปออกมานั้น แล้วจดบันทึกที่ละเอียดที่สุดและให้เหตุผลที่ดีที่สุดในกระดาษจดข้อมูล ซึ่งจัดทำไว้แล้ว เขียนเรียงคำตอบไว้ในเครื่องหมายคำพูด ว่าเป็นคำพูดของใคร คำถามเรื่องอะไร ทำให้เป็นระเบียบเดียวกัน แล้วทำการวิเคราะห์โดยการตีความหมายในรูปของการสังเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เหมือนกันกับการตีความหรือวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพวิธีอื่น ๆ หลังจากนั้นก็นำข้อมูลที่ได้มาสรุปแล้วเขียนรายงานการวิจัยเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานและแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อหาแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ซึ่งผู้วิจัยนำมาสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้

ตอนที่ 2 แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ จากการศึกษาดูเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 11 คน เกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต

ผลการศึกษาปัญหาในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต จากกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน พบว่า ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต มีดังต่อไปนี้

1.1 ปัญหาการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า นิสิตหลักสูตรปริญญาโท แผน ก และนิสิตหลักสูตรปริญญาเอก ต้องได้รับการตีพิมพ์หรืออย่างน้อยดำเนินการให้ผลงานหรือส่วนหนึ่งของผลงานได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการที่มีกรรมกรภายนอก ร่วมกลั่นกรอง (Peer review) และเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นก่อนการตีพิมพ์ ซึ่งในทางปฏิบัติ

ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ และตัวบ่งชี้ที่ 4 ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ ทั้งนี้ จำนวนผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้รับการตีพิมพ์น้อยมาก เนื่องจากเกณฑ์การประเมินให้นับเฉพาะผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในปฏิทินที่ตรงกับปีการศึกษาที่มีการประเมิน โดยการตีพิมพ์ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาในวารสารที่อยู่ฐานข้อมูล TCI ยังมีจำนวนน้อย เนื่องจากคณะมีนิสิตแผน ข จำนวนมาก และนิสิตแผน ข ไม่ได้บังคับเรื่องของการตีพิมพ์ผลงานวิจัย จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“การสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานของนิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก ในวารสารวิชาการระดับชาติ และระดับนานาชาติ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 15 มิถุนายน 2558)

“ก่อนปีการศึกษา 2555 ยอมรับว่ามีการตีพิมพ์ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาน้อยมาก แต่นับตั้งแต่ปีการศึกษา 2555 เป็นต้นมา คณะได้ประกาศให้นิสิตปริญญาโท แผน ก และนิสิตปริญญาเอก ต้องนำผลงานวิจัยไปตีพิมพ์ในวารสารที่อยู่ฐานข้อมูล TCI แต่สำหรับนิสิตปริญญาโท แผน ข ยังไม่ได้บังคับเรื่องการตีพิมพ์”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 16 มิถุนายน 2558)

“นิสิตไม่มีวารสารรองรับในการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัย เนื่องจากหาแหล่งวารสารที่จะลงตีพิมพ์ยากมาก เพราะวารสารต้องอยู่ในฐาน TCI”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, 6 กรกฎาคม 2558)

“การตีพิมพ์ผลงานลงในวารสารมีความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถผลิตบัณฑิตได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เพราะไม่สามารถรับนิสิตคนต่อไปเข้ามาแทนที่ได้ เนื่องจากวารสารมีพื้นที่จำกัด และนิสิตมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อาจจะต้องใช้การนำเสนอแบบ Proceedings เข้ามาเป็นอีกช่องทางหนึ่งสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาในการเผยแพร่ผลงานวิจัย”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10, 28 กรกฎาคม 2558)

1.2 ปัญหาการมีส่วนร่วมของนิสิตในการประกันคุณภาพภายใน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า นิสิตเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย จึงควรมีบทบาทในการเป็นส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพย่อมส่งผลโดยตรงต่อนิสิต บทบาทนิสิตในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยนิสิตยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“กิจกรรมการพัฒนานิสิตตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ นิสิตยังมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมน้อย เนื่องจากนิสิตที่จัดกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นนิสิตที่อยู่ในกลุ่มสโมสรนิสิต”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 15 มิถุนายน 2558)

“สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี กิจกรรมเสริมความเป็นครู ซึ่งเป็นกิจกรรมบังคับ แต่นิสิตไม่ค่อยเข้าร่วมกิจกรรม คืออาจจะมาลงทะเบียนเข้าร่วมงานแต่ไม่อยู่ร่วมกิจกรรมตั้งแต่ต้นจนจบ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 16 มิถุนายน 2558)

“การประกันคุณภาพ นิสิตขาดการมีส่วนร่วม และไม่รู้ ไม่เข้าใจงานประกันคุณภาพ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, 17 มิถุนายน 2558)

1.3 ปัญหาอาจารย์ประจำหลักสูตร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า อาจารย์ประจำหลักสูตรมีภาระหน้าที่ในการบริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอน โดยวางแผน ติดตาม ทบทวนการดำเนินงานหลักสูตรและปฏิบัติงานประจำหลักสูตรนั้นตลอดระยะเวลาที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรนั้น มีคุณวุฒิต่างหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 5 คน และทุกคนเป็นอาจารย์ประจำเกินกว่า 1 หลักสูตรในเวลาเดียวกันไม่ได้ ยกเว้นอาจารย์ประจำหลักสูตรระดับปริญญาโทและปริญญาเอกในสาขาวิชาเดียวกันได้ หรือเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรในหลักสูตรพหุวิทยาการได้อีก 1 หลักสูตร โดยต้องเป็นหลักสูตรที่ตรงหรือสัมพันธ์กับหลักสูตรที่ได้ประจำอยู่แล้ว จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“กรรมการประจำหลักสูตร มีไม่ครบ และมีคุณสมบัติไม่ค่อยตรง”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 16 มิถุนายน 2558)

“กรรมการประจำหลักสูตรระดับปริญญาตรี ส่วนมากเป็นอาจารย์จากโรงเรียน
สาธิตฯ เวลาขณะจัดประชุมกรรมการประจำหลักสูตรจะไม่เคยเชิญอาจารย์
จากโรงเรียนสาธิตฯ เข้าร่วมประชุม ผู้ที่ทำงานแทนคือผู้ประสานงาน ซึ่งเป็นอาจารย์
ของคณะ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 16 มิถุนายน 2558)

1.4 ปัญหาการรับนิสิตเข้าศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า คุณสมบัติของนิสิตที่รับเข้าศึกษา
ในหลักสูตรเป็นปัจจัยพื้นฐานของความสำเร็จแต่ละหลักสูตร จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติ
ของนิสิตที่สอดคล้องกับลักษณะธรรมชาติของหลักสูตร มีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือก
และมีเครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือกนิสิตเพื่อให้ได้นิสิตที่มีความพร้อมทางปัญญา สุขภาพกาย
และจิต ความมุ่งมั่นที่จะเรียน และมีเวลาเรียนเพียงพอ เพื่อให้สามารถสำเร็จการศึกษาได้ตาม
ระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่าคณะมีการรับนิสิตในระดับ
บัณฑิตศึกษาจำนวนมากกว่าที่ได้วางแผนการรับนิสิตไว้ ทำให้มีผลต่อการควบคุมวิทยานิพนธ์
ของอาจารย์ประจำ เนื่องจากกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับ
บัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548 ข้อ 10 กำหนดว่า อาจารย์ประจำ 1 คน ให้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาได้ไม่เกิน
5 คน หากหลักสูตรใดมีอาจารย์ประจำที่มีศักยภาพพร้อมที่จะดูแลนิสิตได้มากกว่า 5 คน
ให้อยู่ในดุลยพินิจของสถาบันอุดมศึกษานั้น แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 10 คน จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“สัดส่วนการคุมวิทยานิพนธ์ เป็นข้อจำกัดของอาจารย์ประจำ ทำให้ไม่สามารถ
ควบคุมวิทยานิพนธ์ได้ตามจำนวนนิสิตที่รับเข้ามาศึกษา”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10, 28 กรกฎาคม 2558)

“การควบคุมจำนวนรับนิสิต ซึ่งมีการรับนิสิตมากเกินไปเกินศักยภาพของอาจารย์
และในระดับบัณฑิตศึกษามีผลต่อสัดส่วนการควบคุมวิทยานิพนธ์”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11, 30 กรกฎาคม 2558)

1.5 ปัญหาข้อมูลศิษย์เก่า

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การดำเนินงานด้านกิจการนิสิตเป็นกิจกรรมที่สถาบันอุดมศึกษานับสนุนส่งเสริมเพื่อให้ นิสิตเป็นบัณฑิตที่มีคุณสมบัติพร้อม นอกเหนือจาก การจัดการเรียนการสอนที่จัดขึ้นตามหลักสูตร กิจกรรมการพัฒนานิสิตยังหมายรวมถึงการจัด กิจกรรมเพื่อพัฒนาให้ศิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่นิสิต ปัจจุบัน และเป็นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตปัจจุบันกับศิษย์เก่า โดยคณะยังขาด ระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลของศิษย์เก่า ทำให้ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ต่อศิษย์เก่า และยังขาดโครงการ/ กิจกรรมสำหรับศิษย์เก่าที่ชัดเจน จากคำสัมภาษณ์ ที่กล่าวว่า

“การสร้างเครือข่ายของศิษย์เก่ายังไม่มี ขาดระบบฐานข้อมูลรายละเอียดของศิษย์เก่า ที่เป็นระบบทั้งคณะ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11, 30 กรกฎาคม 2558)

1.6 ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายใน เป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าการดำเนินงานของการปฏิบัติตามแผน การพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน) โดยคณะยังไม่มีกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงาน ที่เป็นระบบ จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“การติดตามผลการดำเนินงาน จะติดตามงานตอนใกล้ที่มีการตรวจประเมินคุณภาพ ภายใน ไม่มีกระบวนการติดตามงาน ทำให้มีผลต่อการรวบรวมเอกสาร/หลักฐาน”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 16 มิถุนายน 2558)

“การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ไม่สามารถตอบโจทย์ตัวชี้วัด การประกันคุณภาพได้ เพราะคนทำเป็นเพียงเจ้าหน้าที่ไม่ใช่ผู้บริหาร”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 16 มิถุนายน 2558)

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 11 คน เกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการผลิตบัณฑิต เรียงตามลำดับความถี่ ได้ดังนี้

ตารางที่ 5 สรุปความถี่ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการผลิตบัณฑิต

ประเด็นปัญหา	คำสำคัญ	ความถี่
1. การตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	การตีพิมพ์ผลงานลงในวารสารมีความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถผลิตบัณฑิตได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากวารสารมีพื้นที่จำกัด และนิสิตมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ	4
2. การมีส่วนร่วมของนิสิตในการประกันคุณภาพภายใน	นิสิตขาดการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ไม่รู้ และไม่เข้าใจงานประกันคุณภาพ	3
3. อาจารย์ประจำหลักสูตร	กรรมการประจำหลักสูตร มีไม่ครบ และมีคุณภาพไม่ค่อยตรง	2
4. การรับนิสิตเข้าศึกษา	การควบคุมจำนวนรับนิสิต ซึ่งมีการรับนิสิตมากเกินไปเกินศักยภาพของอาจารย์ และในระดับบัณฑิตศึกษามีผลต่อสัดส่วนการควบคุมวิทยานิพนธ์	2
5. ข้อมูลศิษย์เก่า	คณะ ไม่มีการสร้างเครือข่ายของศิษย์เก่า	1
6. การติดตามผลการดำเนินงาน	การติดตามงาน จะติดตามงานตอนใกล้ที่จะมีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ทำให้มีผลต่อการรวบรวมเอกสาร/ หลักฐาน	1
ผลรวม		13

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต ซึ่งมีผลในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

1. ปัญหาการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 4 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตในเรื่องของการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากผลการประเมินคุณภาพที่ผ่านมา พบว่า คณะมีผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่จำนวนน้อย ซึ่งเป็นผลมาจากคณะมีนิสิตแผน ก ที่ไม่ได้บังคับเรื่องการตีพิมพ์ผลงานวิจัยเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับสัดส่วนของนิสิต แผน ก และวารสารที่นิสิตจะลงตีพิมพ์ได้นั้นต้องอยู่ในฐานข้อมูล TCI ทำให้นิสิตหาวารสารในการลงตีพิมพ์ได้ยาก

2. ปัญหาการมีส่วนร่วมของนิสิตในการประกันคุณภาพภายใน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 3 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตในเรื่องของการมีส่วนร่วมของนิสิตในการประกันคุณภาพภายใน เนื่องจากนิสิตขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน และขาดการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม เพราะนิสิตที่จัดกิจกรรมตามแนวทางการประกันคุณภาพภายใน คือนิสิตกลุ่มที่เป็นคณะกรรมการสโมสรนิสิต

3. ปัญหาอาจารย์ประจำหลักสูตร

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตในเรื่องของอาจารย์ประจำหลักสูตร เนื่องจากอาจารย์ประจำของคณะ มีคุณสมบัติไม่ตรงตามความต้องการของแต่ละหลักสูตร ทำให้อาจารย์ประจำมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนหลักสูตรที่เปิดสอน คณะจึงแต่งตั้งอาจารย์ประจำจากโรงเรียนสาธิตฯ มาร่วมเป็น คณะกรรมการประจำหลักสูตร ระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

4. ปัญหาการรับนิสิตเข้าศึกษา

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตในเรื่องของการรับนิสิตเข้าศึกษา เนื่องจากจำนวนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวนการรับที่เพิ่มขึ้น ไม่เป็นไปตามแผนผลิตบัณฑิตที่ได้กำหนดจำนวนการรับนิสิตไว้ ทำให้มีผลต่อการควบคุมวิทยานิพนธ์ของอาจารย์ประจำ เพราะกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดเกณฑ์ให้อาจารย์ประจำ 1 คน สามารถเป็นที่ปรึกษาได้ไม่เกิน 5 คน

5. ปัญหาข้อมูลศิษย์เก่า

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตในเรื่องของข้อมูลศิษย์เก่า เนื่องจากคณะยังไม่มีระบบฐานข้อมูล ในการจัดเก็บข้อมูลของศิษย์เก่า ทำให้ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า และขาดการจัดกิจกรรม/ โครงการให้กับศิษย์เก่าที่ชัดเจน

6. ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการผลิิตบัณฑิตในเรื่องของการติดตามผลการดำเนินงาน เนื่องจากคณะกรรมการ ในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยจะดำเนินการติดตามผลการดำเนินงาน ตอนช่วงระยะเวลาที่ใกล้กับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน จึงทำให้มีผลต่อการเก็บรวบรวม เอกสาร/ หลักฐาน

2. ปัญหาด้านการวิจัย

ผลการศึกษาปัญหาในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการวิจัย จากกลุ่ม ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน พบว่า ปัญหา ด้านการวิจัย มีดังต่อไปนี้

2.1 ปัญหาภาระงานสอน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า ภาระงานสอนคืองานหลักของคณาจารย์ เป็นภาระงานที่เกี่ยวกับการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ครอบคลุมการสอนทุกประเภท โดยคณาจารย์ ต้องมีภาระงานสอนขั้นต่ำ โดยไม่รวมภาระงานควบคุมงานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และคุชณินพนธ์ ที่มีหน่วยชั่วโมงเทียบเท่า 6 หน่วยกิตบรรยาย และไม่เกิน 12 หน่วยกิตบรรยายต่อภาคการศึกษา ปกติ ซึ่งการสอนแต่ละรายวิชาต้องมีแผนการสอนและมีการจัดทำ มคอ. 3 มคอ. 4 มคอ. 5 และ มคอ. 6 ตามที่กำหนดไว้ในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาและจะต้องจัดชั่วโมง ให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นิสิตอย่างน้อย 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ต่อภาคการศึกษาปกติ จึงทำให้ ภาระงานด้านอื่น ๆ มีจำนวนหน่วยชั่วโมงน้อยกว่าภาระงานสอน จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“คณาจารย์มีงานวิจัยค่อนข้างน้อย เนื่องจากมีภาระงานสอนเยอะ และได้คำตอบแทน งานสอนดีกว่างานวิจัย”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 16 มิถุนายน 2558)

“อาจารย์ทำวิจัยได้คนละ 1 เรื่อง ทำให้ได้งานวิจัยน้อย และบุคลากรสายสนับสนุน มีงานเยอะ ทำให้ทำวิจัยได้น้อย”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 16 มิถุนายน 2558)

“งานเยอะ ทำให้ไม่มีเวลาในการทำวิจัย ทำให้ได้งานวิจัยน้อย”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5, 16 มิถุนายน 2558)

“ภาระงานสอนเยอะ และการทำงานวิจัยกับนิสิตไม่สามารถนำมาขอผลงานได้”
(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10, 28 กรกฎาคม 2558)

2.2 ปัญหาจำนวนผลงานวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันมีพันธกิจที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยถือเป็นพันธกิจหลักในการพัฒนาอาจารย์และคุณภาพการศึกษา มีการส่งเสริมและสนับสนุนคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากรให้มีสมรรถนะในการทำวิจัย ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายการทำงานวิจัยกับหน่วยงานภายนอกสถาบันเพื่อให้ได้ผลงานวิจัย ผลงานประดิษฐ์ และงานริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ มีประโยชน์ สนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้ในวงกว้างและก่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณชน ดังนั้นหน่วยงานในระดับสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีผลงานวิจัยเป็นจำนวนมาก จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวไว้ว่า

“คณะไม่มีงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพภายในของคณะ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 15 มิถุนายน 2558)

“คณาจารย์ในภาควิชา/ คณะ มีงานวิจัยค่อนข้างน้อย”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, 16 มิถุนายน 2558)

“ในปัจจุบันคณาจารย์ยังมีการทำผลงานวิจัยน้อย เนื่องจากกลุ่มผู้ที่ทำผลงานวิจัยเป็นกลุ่มนักวิจัยหน้าเดิม ๆ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, 17 มิถุนายน 2558)

2.3 ปัญหาการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า คณะมีการสนับสนุนการวิจัยประเภทต่าง ๆ ให้แก่คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ และได้กำหนดแนวทางการส่งเสริมสนับสนุนด้วยการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย 4 ลักษณะ ได้แก่ 1) ทุนอุดหนุนการวิจัยสำหรับนักวิจัยรุ่นใหม่ 2) ทุนอุดหนุนสำหรับนักวิจัยที่มีประสบการณ์ 3) ทุนอุดหนุนการวิจัยตามความต้องการของคณะ และ 4) ทุนอุดหนุนการวิจัยที่ร่วมทุนกับหน่วยงานวิจัยภายนอก

โดยมีเงินสนับสนุนในการทำวิจัยเป็นจำนวนมาก แต่อาจารย์สามารถขอทุนวิจัยได้คนละ 1 เรื่อง ต่อปีงบประมาณ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ไม่สามารถขอทุนวิจัยได้อีก จากคำสัมภาษณ์ ที่กล่าวว่า

“คณะมีการให้ทุนอุดหนุนการวิจัยได้คนละ 1 เรื่อง ทำให้คณะมีจำนวนงานวิจัยน้อย เนื่องจากการจำกัดการทำวิจัยของอาจารย์ และงานวิจัยควรสร้างที่มวิจัย”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 16 มิถุนายน 2558)

“คณะควรเปิดกว้างในการให้ทุนอุดหนุนการวิจัยแก่คณาจารย์ และบุคลากร สายสนับสนุน”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8, 26 มิถุนายน 2558)

2.4 ปัญหาระยะเวลาในการทำวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า ในการทำผลงานวิจัยของคณะกำหนดให้ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในระยะเวลาภายใน 1 ปี หรือขึ้นอยู่กับเนื้อหาของงานวิจัย ซึ่งผู้ที่ขอทุนวิจัย ของคณะส่วนใหญ่ดำเนินการไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด จึงทำให้ต้องมีการขยายเวลา ในการดำเนินการวิจัย เนื่องจากคณาจารย์มีภาระงานสอนจำนวนมาก จึงทำให้มีเวลาในการทำวิจัย น้อย จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“คณาจารย์ไม่มีเวลาในการทำวิจัย เนื่องจากคณะให้เวลาในการทำงานวิจัยน้อย และไม่สนใจในการทำงานวิจัย”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11, 30 กรกฎาคม 2558)

2.5 ปัญหาการดำรงตำแหน่งบริหาร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การดำรงตำแหน่งบริหารได้แก่ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และผู้ช่วยงานคณบดี ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งบริหารเหล่านี้ล้วนมีหน้าที่และความรับผิดชอบ งานด้านการบริหารงานภายในคณะในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น งานบริหาร งานวิชาการ งานวิจัย งานยุทธศาสตร์ งานบริการวิชาการแก่สังคม งานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เป็นต้น และยังมีภาระงานสอนด้วย จึงทำให้ไม่มีเวลาในการทำวิจัย ซึ่งส่วนใหญ่จะพบว่าผู้บริหาร

จะมีการทำผลงานวิจัยเป็นทีม เพื่อให้มีการะงานวิจัยตามที่กำหนดไว้ในข้อตกลงการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“สำหรับการเป็นผู้บริหาร ทำให้ภาระการรับผิดชอบมีมาก ทำให้ไม่มีเวลาทำงานวิจัย”
(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, 6 กรกฎาคม 2558)

2.6 ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าการดำเนินงานของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) โดยคณะยังไม่มีกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงานที่เป็นระบบ จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“การติดตามผลการดำเนินงาน จะติดตามงานตอนใกล้ที่มีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ไม่มีกระบวนการติดตามงาน ทำให้มีผลต่อการรวบรวมเอกสาร/หลักฐาน”
(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 16 มิถุนายน 2558)

“การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ไม่สามารถตอบโจทย์ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพได้ เพราะคนทำเป็นเพียงเจ้าหน้าที่ไม่ใช่ผู้บริหาร”
(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 16 มิถุนายน 2558)

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 11 คน เกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามลำดับความถี่ ได้ดังนี้

ตารางที่ 6 สรุปความถี่ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัย
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการวิจัย

ประเด็นปัญหา	คำสำคัญ	ความถี่
1. ภาระงานสอน	คณาจารย์มีงานวิจัยค่อนข้างน้อย เนื่องจาก มีภาระงานสอนเยอะ และได้คำตอบแทน งานสอนดีกว่างานวิจัย	4
2. จำนวนผลงานวิจัย	คณาจารย์ในภาควิชา/ คณะ มีงานวิจัย ค่อนข้างน้อย	3
3. การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย	คณะมีการให้ทุนวิจัยได้คนละ 1 เรื่อง ทำให้ได้งานวิจัยน้อย และงานวิจัย ควรสร้างทีมวิจัย	2
4. ระยะเวลาในการทำวิจัย	คณาจารย์ไม่มีเวลาในการทำวิจัย และไม่สนใจในการทำงานวิจัย	1
5. การดำรงตำแหน่งบริหาร	การเป็นผู้บริหาร ทำให้ภาระการรับผิดชอบ มีมาก ทำให้ไม่มีเวลาทำงานวิจัย	1
6. การติดตามผลการดำเนินงาน	การติดตามงาน จะติดตามงานตอนใกล้ ที่จะมีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ทำให้มีผลต่อการรวบรวมเอกสาร/ หลักฐาน	1
ผลรวม		12

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ปัญหาด้านการวิจัยซึ่งมีผลในการบริหารงานประกันคุณภาพ
ภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

1. ปัญหาภาระงานสอน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 4 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ
ภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของภาระงานสอน เนื่องจากคณาจารย์ของคณะมีภาระงานสอนมาก
จึงทำให้ไม่มีเวลาในการทำวิจัย และคำตอบแทนในการสอนดีกว่าการทำงานวิจัย

2. ปัญหาจำนวนผลงานวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 3 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ
ภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของจำนวนผลงานวิจัย เนื่องจากกลุ่มคณาจารย์ที่ทำงานวิจัยมีจำนวนน้อย
และเป็นอาจารย์กลุ่มเดิม ๆ จึงทำให้ในแต่ละปีงบประมาณคณะมีงานวิจัยค่อนข้างน้อย

3. ปัญหาการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย เนื่องจากคณะมีการประกาศ ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยสำหรับคณาจารย์ได้คนละ 1 เรื่อง และสามารถขอทุนอุดหนุนการวิจัย เรื่องต่อไปได้ก็ต่อเมื่อผลงานวิจัยเรื่องเดิมแล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงเป็นการจำกัดการทำผลงานวิจัย ของคณาจารย์ ทำให้คณะมีจำนวนงานวิจัยค่อนข้างน้อย

4. ปัญหาระยะเวลาในการทำวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของระยะเวลาในการทำวิจัย เนื่องจากคณะกำหนดระยะเวลาในการวิจัย เรื่องละไม่เกิน 1 ปี โดยคณาจารย์ส่วนใหญ่ที่ขอทุนวิจัยของคณะดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีผลมาจากภาระงานสอนที่มีมาก และคณาจารย์บางส่วนไม่สนใจ ในการทำผลงานวิจัย

5. ปัญหาการดำรงตำแหน่งบริหาร

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของการดำรงตำแหน่งบริหาร เนื่องจากคณาจารย์ที่เป็นผู้บริหารมีหน้าที่ และความรับผิดชอบงานด้านบริหารงานภายในคณะในด้านต่าง ๆ และยังมีภาระงานสอนด้วย จึงทำให้ไม่มีเวลาในการทำผลงานวิจัย

6. ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของการติดตามผลการดำเนินงาน เนื่องจากคณะขาดกระบวนการ ในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยจะดำเนินการติดตามผลการดำเนินงาน ตอนช่วงระยะเวลาที่ใกล้กับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน จึงทำให้มีผลต่อการเก็บรวบรวม เอกสาร/ หลักฐาน

3. ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

ผลการศึกษาปัญหาในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการ ทางวิชาการแก่สังคม จากกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพภายใน พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม มีดังต่อไปนี้

3.1 ปัญหาจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งใน การภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม

และประเทศชาติ ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย และสามารถบูรณาการ งานบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัยได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นหน่วยงาน ในระดับสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมเพื่อสนอง ความต้องการของชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ สังคมได้อย่างมีคุณภาพตามศักยภาพ และความพร้อมของสถาบัน โดยคณะยังมีจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคมค่อนข้างน้อย และในระดับภาควิชายังมีการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคมค่อนข้างน้อย จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวไว้

“อาจารย์ในภาควิชา มีการจัด โครงการบริการวิชาการแก่สังคมค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นโครงการที่ทางคณะรับมาจากเขตหรือหน่วยงานอื่น ๆ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, 16 มิถุนายน 2558)

“ภาควิชาน่าจะจะมีโครงการบริการวิชาการแก่สังคมมากกว่านี้”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 16 มิถุนายน 2558)

“คณะมีการจัด โครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้กับชุมชนหรือหน่วยงาน ภายในจังหวัดน้อย”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8, 26 กรกฎาคม 2558)

“จำนวน โครงการบริการวิชาการมีจำนวนน้อย คณะไม่จัดทำโครงการบริการวิชาการ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11, 30 กรกฎาคม 2558)

3.2 ปัญหาความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า กระบวนการบริการทางวิชาการแก่สังคม ควรมีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ เพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ทิศทางและการจัดทำแผนการบริการทางวิชาการ โดยเน้นโครงการที่มุ่งประโยชน์และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตลอดจนสอดคล้องกับ

อัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของคณะ โดยคณะยังขาดการสำรวจความต้องการของชุมชนในการจัดโครงการบริการวิชาการ และโครงการที่จัดขึ้นเป็นโครงการที่หน่วยงานภายนอกมาติดต่อด้วยตนเอง จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“การทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมร่วมกับคณะอื่น ๆ เพื่อตอบ โจทย์ประกัน แต่ไม่ตรงตามความต้องการของชุมชน”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5, 16 มิถุนายน 2558)

“คณะมีแต่คนหยิบยื่นการบริการวิชาการแก่สังคมให้ แต่ไม่เคยลงไปจัดหรือหาเอง และทำกับชุมชนหรือหน่วยงานภายในจังหวัดน้อย ส่วนมากจะไปทำกับที่อื่นหรือคนละจังหวัด”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8, 26 มิถุนายน 2558)

“ไม่ได้ลงพื้นที่เพื่อหาความต้องการของชุมชน มีแต่หน่วยงานภายนอกมาติดต่อให้จัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้ เนื่องจากหน่วยงานภายนอกมีงบประมาณทางการศึกษา แต่ไม่มีผู้เชี่ยวชาญ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, 6 กรกฎาคม 2558)

3.3 ปัญหาการจัดเก็บข้อมูล

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า ในการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่ต้องจัดให้กับหน่วยงานภายนอก ต้องใช้เอกสาร/ หลักฐานในการเบิกจ่าย และการรายงานผลค่อนข้างเยอะ ทำให้มีเอกสารที่ต้องเก็บเป็นจำนวนมาก และคณะไม่มีระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บเอกสารข้างต้น เมื่อมีการตรวจประเมินคุณภาพภายในที่ต้องนำเอกสารของโครงการที่ได้จัดไปแล้วในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา มาใช้ในการอ้างอิง จึงทำให้หาเอกสารได้ยาก เนื่องจากเอกสารบางอย่างอยู่กับหน่วยงานภายนอกที่ติดต่อให้คณะจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้ จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“การเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสาร/หลักฐานที่ไม่ครบถ้วน”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 15 มิถุนายน 2558)

“เอกสารที่ใช้ในการบริการวิชาการแก่สังคมมีจำนวนมาก และเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก จึงทำให้รวบรวมข้อมูลเอกสารได้ยาก”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10, 28 กรกฎาคม 2558)

3.4 ปัญหาการวางแผนการบริการวิชาการแก่สังคม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การดำเนินการบริการวิชาการแก่สังคม ต้องมีการวางแผนทาง ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ของการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับพันธกิจของสถาบัน โดยการจัดทำแผนการบริการวิชาการแก่สังคมที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จในระดับแผนและโครงการบริการวิชาการแก่สังคม โดยการดำเนินกิจกรรม/ โครงการตามกระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพภายในตามวงจรคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยคณะยังขาดกระบวนการดำเนินการบริการวิชาการแก่สังคม ตามวงจรคุณภาพ PDCA จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“ขาดแผนการบริการวิชาการแก่สังคมและระบบการบริการวิชาการแก่สังคมที่ชัดเจน และขาดกระบวนการ PDCA”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, 17 มิถุนายน 2558)

3.5 ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าการดำเนินงานของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) โดยคณะยังไม่มีกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงานที่เป็นระบบ จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“การติดตามผลการดำเนินงาน จะติดตามงานตอนใกล้ที่มีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ไม่มีกระบวนการติดตามงาน ทำให้มีผลต่อการรวบรวมเอกสาร/หลักฐาน”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 16 มิถุนายน 2558)

“การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ไม่สามารถตอบโจทย์ตัวชี้วัด
การประกันคุณภาพได้ เพราะคนทำเป็นเพียงเจ้าหน้าที่ไม่ใช่ผู้บริหาร”
(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 16 มิถุนายน 2558)

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร
สายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 11 คน เกี่ยวกับปัญหาการบริหารงาน
ประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการให้บริการ
ทางวิชาการแก่สังคม เรียงตามลำดับความถี่ ได้ดังนี้

ตารางที่ 7 สรุปความถี่ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัย
แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

ประเด็นปัญหา	คำสำคัญ	ความถี่
1. จำนวน โครงการบริการ วิชาการแก่สังคม	อาจารย์ในภาควิชา มีการจัด โครงการบริการ วิชาการแก่สังคมค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่จะเป็น โครงการที่ทางคณะรับมาจาก เขตหรือหน่วยงานอื่น ๆ	4
2. ความสอดคล้องกับ ความต้องการของชุมชน	ไม่ได้ลงพื้นที่เพื่อหาความต้องการของชุมชน มีแต่หน่วยงานภายนอกมาติดต่อ ให้จัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้	3
3. การจัดเก็บข้อมูล	เอกสารที่ใช้ในการบริการวิชาการแก่สังคม มีจำนวนมาก และเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ภายนอก จึงทำให้รวบรวมข้อมูลเอกสาร ได้ยาก	2
4. การวางแผนการบริการ วิชาการแก่สังคม	ขาดแผนการบริการวิชาการแก่สังคมและระบบ การบริการวิชาการแก่สังคมที่ชัดเจน และขาด กระบวนการ PDCA	1
5. การติดตามผลการดำเนินงาน	การติดตามงาน จะติดตามงานตอนใกล้ ที่จะมีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ทำให้มีผลต่อการรวบรวมเอกสาร/ หลักฐาน	1
	ผลรวม	11

จากตารางที่ 7 สรุปได้ว่า ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ซึ่งมีผลในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ดังนี้

1. ปัญหาจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 4 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในเรื่องของจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เนื่องจากคณะมีการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมค่อนข้างน้อย และอาจารย์ในภาควิชา ยังมีการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมค่อนข้างน้อย

2. ปัญหาความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 3 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในเรื่องของความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน เนื่องจากการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะยังขาดการสำรวจความต้องการของชุมชน มีแต่หน่วยงานภายนอกมาติดต่อให้จัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้ เนื่องจากหน่วยงานภายนอกมีงบประมาณทางการศึกษา แต่ไม่มีผู้เชี่ยวชาญ

3. ปัญหาการจัดเก็บข้อมูล

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูล เนื่องจากเอกสารที่ใช้ในการบริการวิชาการแก่สังคมมีจำนวนมาก และคณะยังไม่มีระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บเอกสาร จึงทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสาร/หลักฐานไม่ครบถ้วน

4. ปัญหาการวางแผนการบริการวิชาการแก่สังคม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในเรื่องของการวางแผนการบริการวิชาการแก่สังคม เนื่องจากคณะยังขาดกระบวนการดำเนินการบริการวิชาการแก่สังคม ตามวงจรคุณภาพ PDCA คือ ขาดแผนการบริการวิชาการแก่สังคมและระบบการบริการวิชาการแก่สังคมที่ชัดเจน

5. ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในเรื่องของการติดตามผลการดำเนินงาน เนื่องจากคณะขาดกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยจะดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานตอนช่วงระยะเวลาที่ใกล้กับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน จึงทำให้มีผลต่อการเก็บรวบรวมเอกสาร/หลักฐาน

4. ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ผลการศึกษาปัญหาในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จากกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน พบว่า ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีดังต่อไปนี้

4.1 ปัญหาการสร้างมาตรฐานคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันต้องมีการใช้ผู้เชี่ยวชาญในการกำหนดหรือสร้างมาตรฐาน และมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ และได้รับการยอมรับจากสังคม เช่น มีศิลปินแห่งชาติ มีบุคลากรที่ได้รับเชิญเป็นวิทยากรหรือเป็นที่ประจักษ์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิในระดับองค์กร ระดับชุมชน ระดับชาติ และระดับนานาชาติปรากฏในเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา องค์กรประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 6 มีการกำหนด หรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมและมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ การรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) ระดับคณะยังไม่มีการดำเนินการในเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 6 จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“การสร้างงาน/ กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ได้คะแนนการประกันคุณภาพในระดับมากที่สุด 5 คะแนน ซึ่งยากในระดับชาติ”
(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 15 มิถุนายน 2558)

“คณะมีกิจกรรม/ โครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม แต่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้”
(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 16 มิถุนายน 2558)

4.2 ปัญหาการวางแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ต้องมีระบบส่งเสริมให้บุคลากรนำกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมสู่การปฏิบัติ และมีผลลัพธ์ชัดเจนตามแนวทางที่กำหนดไว้ โดยการจัดทำแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน รวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน และมีการดำเนินกิจกรรม/ โครงการตาม

กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพภายในตามวงจรคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยคณะยังขาดกระบวนการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมตามวงจรคุณภาพ PDCA จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“ขาดแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่ชัดเจน และดำเนินการตามกระบวนการ PDCA ไม่ครบ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, 17 มิถุนายน 2558)

“การจัดทำโครงการของคณะ ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมไม่ได้กำหนดในแผนปฏิบัติการให้เห็นเป็นรูปธรรม”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11, 30 กรกฎาคม 2558)

4.3 ปัญหาการจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า โครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของคณะที่อยู่ในแผนปฏิบัติการประจำปี มีโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เช่น งานปีใหม่ งานสงกรานต์ เป็นต้น ซึ่งเป็นกิจกรรม/โครงการที่คณะได้จัดให้กับคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะโดยใช้งบประมาณของคณะ และในส่วนของภาควิชาก็ได้จัดกิจกรรม/โครงการแบบเดียวกันให้กับคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนของภาควิชา เพื่อตอบโจทย์การประกันคุณภาพภายในองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“การจัดโครงการบางโครงการซ้ำซ้อนกัน เช่น โครงการสงกรานต์ คณะจัด ภาควิชาจัด หลักสูตรก็จัด เพื่อตอบ โจทย์การประกันคุณภาพภายใน เป็นต้น”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5, 16 มิถุนายน 2558)

4.4 ปัญหาสถานที่ในการจัดกิจกรรม/โครงการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า ในการจัดกิจกรรม/โครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีสถานที่ไม่เพียงพอต่อการจัดกิจกรรม เนื่องจากคณะไม่มีอาคารเรียนของคณะ เพราะกำลังอยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้างอาคาร จึงต้องใช้อาคารเรียนรวม

ของมหาวิทยาลัยในการจัดตั้งสำนักงาน และใช้ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีพื้นที่จำกัด ทำให้สถานที่ในการจัดกิจกรรมมีความคับแคบ ไม่สะดวกสบายในการจัดกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อรองรับบุคลากรทั้งคณะ จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“คณะไม่มีสถานที่ในการจัดกิจกรรม/ โครงการ เนื่องจากอาคารเรียนของคณะอยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้าง จึงต้องใช้อาคารเรียนรวมของมหาวิทยาลัย”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, 6 กรกฎาคม 2558)

4.5 ปัญหาการจัดสรรงบประมาณ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การจัดสรรงบประมาณของคณะมีการวางแผนล่วงหน้า โดยการจัดสรรงบประมาณตามโครงการที่อยู่ในแผนปฏิบัติการประจำปี และตามความจำเป็นของแต่ละโครงการ และผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่า คณะมีทุนสนับสนุนสำหรับโครงการแลกเปลี่ยนด้านภาษาและวัฒนธรรมของนิสิตจำนวนน้อย ทำให้ไม่สามารถไปแลกเปลี่ยนในประเทศแถบยุโรปได้ จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“คณะมีทุนสนับสนุนสำหรับการแลกเปลี่ยนด้านภาษาและวัฒนธรรมของนิสิตในประเทศใกล้ ๆ แต่ไม่มีงบประมาณสนับสนุนสำหรับประเทศในแถบยุโรป เนื่องจากต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10, 28 กรกฎาคม 2558)

4.6 ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าการดำเนินงานของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรอบปีการศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) โดยคณะยังไม่มีกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงานที่เป็นระบบ จากคำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“การติดตามผลการดำเนินงาน จะติดตามงานตอนใกล้ๆที่มีการตรวจประเมินคุณภาพ ภายใน ไม่มีกระบวนการติดตามงาน ทำให้มีผลต่อการรวบรวมเอกสาร/หลักฐาน”

(สัมภาษณ์ให้ข้อมูลคนที่ 6, 16 มิถุนายน 2558)

“การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ไม่สามารถตอบโจทย์ตัวชี้วัด การประกันคุณภาพได้ เพราะคนทำเป็นเพียงเจ้าหน้าที่ไม่ใช่ผู้บริหาร”

(สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 16 มิถุนายน 2558)

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร สายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 11 คน เกี่ยวกับปัญหาการบริหารงาน ประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการดำเนินงาน ศิลปะและวัฒนธรรม เรียงตามลำดับความถี่ ได้ดังนี้

ตารางที่ 8 สรุปความถี่ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัย แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการดำเนินงาน ศิลปะและวัฒนธรรม

ประเด็นปัญหา	คำสำคัญ	ความถี่
1. การสร้างมาตรฐานคุณภาพ	คณะมีกิจกรรม/ โครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม แต่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้	2
2. การวางแผนการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	ขาดแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ที่ชัดเจน และดำเนินการตามกระบวนการ PDCA ไม่ครบ	2
3. การจัดโครงการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	การจัดโครงการซ้ำซ้อนกัน เช่น โครงการ สภกรานต์ คณะจัด ภาควิชาจัด หลักสูตร ก็จัด เพื่อตอบโจทย์การประกันคุณภาพภายใน เป็นต้น	1
4. สถานที่ในการจัดกิจกรรม/ โครงการ	คณะไม่มีสถานที่ในการจัดกิจกรรม/ โครงการ เนื่องจากอาคารเรียนของคณะอยู่ระหว่าง ขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้าง จึงต้องใช้อาคารเรียนรวมของมหาวิทยาลัย	1

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	คำสำคัญ	ความถี่
5. การจัดสรรงบประมาณ	คณะมีทุนสนับสนุนสำหรับการแลกเปลี่ยนด้านภาษาและวัฒนธรรมของนิสิตในประเทศใก้ ๆ แต่ไม่มีงบประมาณสนับสนุนสำหรับประเทศในแถบยุโรป เนื่องจากต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก	1
6. การติดตามผลการดำเนินงาน	คณะขาดกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยจะดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาที่ใกล้กับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน จึงทำให้มีผลต่อการเก็บรวบรวมเอกสาร/ หลักฐาน	1
ผลรวม		8

จากตารางที่ 8 สรุปได้ว่า ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งมีผลในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ดังนี้

1. ปัญหาการสร้างมาตรฐานคุณภาพ

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของการสร้างมาตรฐานคุณภาพ เนื่องจากการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของคณะในองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ที่ 6 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 6 มีการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรม และมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาตินั้น คณะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานคุณภาพในการนี้ได้

2. ปัญหาการวางแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของการวางแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เนื่องจากคณะยังขาดกระบวนการดำเนินการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ตามวงจรคุณภาพ PDCA คือขาดแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและการจัดโครงการ บางโครงการไม่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการให้เห็นเป็นรูปธรรม

3. ปัญหาการจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของการจัด โครงการทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม เนื่องจากการจัดโครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมบางโครงการ มีการจัดที่ซ้ำซ้อนกัน เช่น โครงการสงกรานต์ มีการจัดโครงการทั้งระดับคณะ ระดับภาควิชา และระดับสาขาวิชา

4. ปัญหาสถานที่ในการจัดกิจกรรม/ โครงการ

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของสถานที่ในการจัดกิจกรรม/ โครงการ เนื่องจากคณะไม่มีสถานที่ในการจัดกิจกรรม/ โครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เพราะคณะกำลังอยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้างอาคารของคณะ จึงทำให้สถานที่ ไม่เพียงพอในการจัดกิจกรรม

5. ปัญหาการจัดสรรงบประมาณ

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณ เนื่องจากคณะ มีทุนสนับสนุนสำหรับการแลกเปลี่ยนด้านภาษาและวัฒนธรรมของนิสิตในประเทศใก้ ๆ แต่ไม่มี งบประมาณสนับสนุนสำหรับการแลกเปลี่ยนด้านภาษาและวัฒนธรรมของนิสิตในประเทศ แถบยุโรป เนื่องจากต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก

6. ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพ ภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของการติดตามผลการดำเนินงาน เนื่องจาก คณะขาดกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยจะดำเนินการ ติดตามผลการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาที่ใกล้กับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน จึงทำให้ มีผลต่อการเก็บรวบรวมเอกสาร/หลักฐาน

สรุปปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัย แห่งหนึ่งในภาคตะวันออก จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เห็นว่าปัญหาของการบริหารงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้ง 4 ด้าน เรียงตามผลการวิเคราะห์ความถี่ของปัญหาจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้

1. ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต
 - 1.1 ปัญหาการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษา
 - 1.2 ปัญหาการมีส่วนร่วมของผู้เรียนในการประกันคุณภาพภายใน
 - 1.3 ปัญหาอาจารย์ประจำหลักสูตร
2. ปัญหาด้านการวิจัย
 - 2.1 ปัญหาภาระงานสอน
 - 2.2 ปัญหาจำนวนผลงานวิจัย
 - 2.3 ปัญหาการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย
3. ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
 - 3.1 ปัญหาจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม
 - 3.2 ปัญหาความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน
 - 3.3 ปัญหาการจัดเก็บข้อมูล
4. ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
 - 4.1 ปัญหาการสร้างมาตรฐานคุณภาพ
 - 4.2 ปัญหาการวางแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
 - 4.3 ปัญหาการจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ตอนที่ 2 แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก

แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน ที่ได้มาจากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) สรุปเป็นประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. ด้านการผลิตบัณฑิต

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก พบว่า ด้านการผลิตบัณฑิต มีปัญหาเกี่ยวกับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา การมีส่วนร่วมของนิสิต อาจารย์ประจำหลักสูตร การรับนิสิตเข้าศึกษา ข้อมูลศิษย์เก่า และการติดตามผลการดำเนินงาน ดังนั้น จึงได้นำปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในมาหาแนวทางพัฒนาจากผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน พบว่า แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต มีดังต่อไปนี้

1.1 การตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า การตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีจำนวนน้อย จึงเสนอประเด็นให้มีการสร้างจิตสำนึกให้กับนิสิตและคณาจารย์ภายในคณะในเรื่องของการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติ โดยการสร้างวัฒนธรรมให้นิสิตเขียนบทความวิจัยตั้งแต่ระหว่างที่เรียน และนำไปตีพิมพ์เผยแพร่หรือนำเสนอในที่ประชุมวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติ เพื่อเป็นการฝึกประสบการณ์ให้กับนิสิตก่อนการทำวิทยานิพนธ์หรือดุษฎีนิพนธ์ มีการสร้างเครือข่ายในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารต่างสถาบัน และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายชื่อวารสารวิชาการที่ปรากฏในฐานข้อมูล TCI ให้กับนิสิต เพื่อเป็นการสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานวิจัยของนิสิตในวารสารที่ได้รับการยอมรับ ดังคำกล่าว

“ควรสร้างจิตสำนึกให้กับนิสิตและอาจารย์รู้ว่าการตีพิมพ์คืออะไร เพราะส่วนหนึ่งอาจารย์และนิสิตบางส่วนยังไม่เข้าใจการตีพิมพ์ ถ้าสร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงวิชาการ นิสิตสามารถเขียนบทความตั้งแต่เริ่มต้น ปัญหา กระบวนการทำวิจัย ข้อค้นพบ จนกระทั่งสุดท้ายนี่คือนิยามของคำว่า การตีพิมพ์”

(ผู้เชี่ยวชาญ ง)

“ทุกวันนี้การตีพิมพ์เป็นเพียงสัญลักษณ์ ไม่ได้ตีพิมพ์เพียงเพื่อว่าได้ทำงานที่มีคุณค่าทางวิชาการ คือจ่ายเงินแล้วจบ อยู่ที่สถาบันหรือบรรณาธิการซึ่งเป็นการเอาวารสารที่อยู่ในฐานมาขาย การแก้ปัญหาถ้าในระยะสั้นต้องใช้มาตรการแบบเข้มงวด คือกำหนดว่าภายใน 1 ปี ต้องตีพิมพ์และไม่ได้ใช้หนังสือตอบรับเพียงอย่างเดียว ต้องใช้เล่มจริงด้วย เพราะทุกวันนี้ไม่มีใครตรวจสอบว่าได้ตีพิมพ์จริงหรือไม่จริง ถ้าแก้ปัญหาในระยะยาว อาจต้องเป็นนโยบายของแต่ละหลักสูตร คือให้นิสิตตีพิมพ์บทความอยู่ในวารสารที่มีคุณภาพอยู่ในฐานข้อมูลสากล Scopus หรือ TCI ฐาน 1 หรือ TCI ฐาน 2 โดยต้องสร้างวัฒนธรรมการตีพิมพ์ เพื่อสร้างให้นิสิตเป็นผู้นำทางความคิด ผู้นำทางวิชาการในการตีพิมพ์ในเรื่องที่สำคัญ และเป็นสร้างฐานในงานวิชาการของตนเองในการเป็นผู้นำต่อไป แต่อาจจะทำให้นิสิตจบช้าไปหน่อย”

(ผู้เชี่ยวชาญ ง)

“สร้างระบบในการพัฒนานิสิต โดยอาจเป็น Project หรือ โครงการ หรืออาจจะเสริมเข้าไปในรายวิชาสัมมนาทางวิชาการ เพื่อให้ นิสิตเข้าใจวิธีการเขียนรายงานวิจัย”

(ผู้เชี่ยวชาญ ก)

“ชี้แจงเงื่อนไขในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยสำหรับจบการศึกษาให้นิสิตทราบตั้งแต่ วันปฐมนิเทศนิสิต และมีระบบฐานข้อมูลรายชื่อวารสารสำหรับให้นิสิตตรวจสอบรายชื่อวารสารที่สามารถลงตีพิมพ์ได้”

(ผู้เชี่ยวชาญ ก)

“วิธีที่ดีที่สุดคือให้นิสิตทำรายงานวิจัยตั้งแต่ระหว่างเรียน โดยให้ปฏิบัติจริง และตีพิมพ์จริงในระหว่างเรียน เพื่อนำไปสู่ประสบการณ์ตรง”

(ผู้เชี่ยวชาญ ง)

“ให้ผู้เรียนรู้บทบาทของตนเอง ได้รู้ขั้นตอนที่ถูกต้อง และทำสิ่งที่ทำอยู่ให้มีคุณภาพ แล้วผลที่ตามมาจะดีขึ้น ซึ่งทุกวันนี้ทำอย่างไรก็ได้เพื่อให้จบ งานจึงไม่มีคุณภาพ ทำให้ส่งผลต่อเนื่องคือส่งวารสารแล้วต้องปรับแก้บ่อย”

(ผู้เชี่ยวชาญ จ)

“อาจารย์ผู้สอนนอกจากสอนจากความรู้หรือความเชี่ยวชาญแล้ว ต้องเข้าใจความคิดเชิงระบบ (System approach) โดยจะเป็นตัวผลักดันให้นิสิตเรียนรู้ อย่างเป็นระบบ และทำให้ผู้เรียนรู้ว่าการเรียนจบหรือไม่จบ การตีพิมพ์ดีหรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับตัวนิสิตเอง”

(ผู้เชี่ยวชาญ จ)

“การสร้างเครือข่ายในการตีพิมพ์วารสาร โดยการสนับสนุนให้นิสิตรู้สถานที่ที่จะนำบทความวิจัยไปตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในวารสารต่างสถาบัน เพื่อเป็นการสร้างเครือข่าย”

(ผู้เชี่ยวชาญ ก)

“วางระบบส่งเสริม/ สนับสนุน ตั้งแต่การเขียนบทความวิจัย การเขียนอ้างอิง สร้างความร่วมมือต่างมหาวิทยาลัยในการลงบทความวิจัยนิตินวารสาร พัฒนาวารสารของคณะและภาควิชาให้ได้มาตรฐานและการยอมรับ และสร้างกลยุทธ์ การสำเร็จการศึกษา”

(ผู้เชี่ยวชาญ ช)

“การเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิตินไม่จำเป็นต้องตีพิมพ์เพียงอย่างเดียว สามารถ นำผลงานวิจัยไปเผยแพร่ โดยการจัดเวทีนำเสนอแบบ *Proceeding* ได้”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

“สร้างผลงานวิจัยที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับของวารสาร ที่ต้องการจะลงตีพิมพ์”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

“รูปแบบผลงานการวิจัยที่จะส่งลงตีพิมพ์จะต้องมีความเคร่งครัดในการกำหนด รูปแบบตามข้อกำหนดของวารสารที่จะลงตีพิมพ์ ซึ่งบรรณาธิการวารสาร จะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการพิจารณา”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

“สร้างวารสารเพื่อการตีพิมพ์ผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาของศาสตร์ของคณะขึ้น และคัดสรรผลงานวิจัยที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพลงตีพิมพ์และยกระดับค่า *Impact factor*”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

“ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการประสานงานการตีพิมพ์ผลงานวิจัยของนิตินระดับ บัณฑิตศึกษาสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประสานงานของกองบรรณาธิการวารสาร เป้าหมายที่ต้องการส่งผลงานวิจัยลงตีพิมพ์”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

1.2 การมีส่วนร่วมของนิสิต

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า การมีส่วนร่วมของนิสิต ในการประกันคุณภาพภายในยังมีจำนวนน้อย จึงเสนอประเด็นให้มีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ แก่นิสิตด้านการประกันคุณภาพ และกำหนดให้นิสิตระบุตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการดำเนินงาน วิธีการประเมินคุณภาพในโครงการหรือกิจกรรมที่นิสิตเสนอเพื่อขอรับการสนับสนุนจากคณะ และควรจัดให้มีรายวิชาว่าด้วย “การประกันคุณภาพการศึกษา” สำหรับนิสิตชั้นปีที่ 1 เพื่อให้นิสิต ได้รู้วิธีการดำเนินงานจัดกิจกรรม/ โครงการตามกระบวนการประกันคุณภาพภายใน ดังคำกล่าว

“การมีส่วนร่วมของนิสิต ควรนำกลุ่มนิสิตที่หลากหลายมาร่วมทำกิจกรรม เพื่อให้ได้ภาพสะท้อนของความเป็นจริง”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

“จัดให้มีรายวิชาว่าด้วย “การประกันคุณภาพการศึกษา” ให้นิสิตได้ลงทะเบียนเรียน ในทุกระดับการศึกษา และจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร การประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับนิสิตชั้นปีที่ 1 ของทุกสาขาวิชา”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

“กำหนดให้นิสิตร่วมเป็นคณะกรรมการของคณะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในของคณะ”

(ผู้เชี่ยวชาญ ช)

1.3 อาจารย์ประจำหลักสูตร

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า การคัดเลือกอาจารย์ประจำ หลักสูตรในแต่ละสาขาวิชาไม่สัมพันธ์กัน จึงเสนอประเด็นให้มีการพิจารณาปรับอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชานั้น ๆ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตรระดับต่าง ๆ และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เพื่อประโยชน์ ในการรักษามาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ดังคำกล่าว

“ต้อง *Re profile* คณะหรือมหาวิทยาลัย เพราะจำนวนนิสิตที่เกิดขึ้นใหม่มีจำนวนที่ลดลง ทุกมหาวิทยาลัยกำลังเผชิญกับปัญหานี้ เพราะฉะนั้นอาจจะต้องมีการควบรวมคณะ ควบรวมสาขาวิชา หรือควบรวมมหาวิทยาลัย การที่บอกว่าอาจารย์ประจำหลักสูตรไม่ตรง ถ้าสาขาวิชาไหนไม่พร้อมก็ต้อง *Re Profile* โดยต้องคุณทั้งอาจารย์ ทั้งงานวิจัย เพื่อให้คณะอยู่รอด เพราะจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพในอนาคต”

(ผู้เชี่ยวชาญ ง)

“การคัดเลือกและรับอาจารย์ของแต่ละสาขาวิชาควรจะต้องคัดเลือกและพิจารณารับอาจารย์ที่มีคุณสมบัติตรงกับสาขาวิชาที่เปิดให้มีการเรียนการสอน”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

1.4 การรับนิสิตเข้าศึกษา

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า การรับนิสิตเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวนการรับที่เพิ่มขึ้น ไม่เป็นไปตามแผนผลิตบัณฑิตที่ได้กำหนดไว้ ทำให้มีผลต่อการควบคุมวิทยานิพนธ์ของอาจารย์ประจำ จึงเสนอประเด็นให้มีการจำกัดจำนวนการรับนิสิตเข้าศึกษาตามสัดส่วนอาจารย์ประจำเพื่อความเพียงพอต่อการควบคุมวิทยานิพนธ์ของนิสิต ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดเกณฑ์ให้อาจารย์ประจำ 1 คน สามารถเป็นที่ปรึกษาได้ไม่เกิน 5 คน ดังคำกล่าว

“การรับนิสิตเข้า นิสิตมีตัวเล็กลงน้อย รายได้เป็นตัวบังคับ เกณฑ์การเลือกเป็นอัตวิสัยมิใช่ปรนัย”

(ผู้เชี่ยวชาญ ง)

“ศึกษาข้อมูล/ ความต้องการด้านการผลิตบัณฑิต/ วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของนิสิตที่รับเข้าในหลากหลายมิติ เช่น สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ความสำเร็จด้านอื่น ๆ ที่คณะต้องการหรือต้องการสร้าง เพื่อเป็นข้อมูลนำไปใช้พัฒนากระบวนการรับเข้าศึกษา รวมทั้งการติดตามผล โครงการรับเข้าที่คณะเคยทำ และนำข้อมูลผลการวิเคราะห์สู่การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่เราได้เรียนรู้จากโครงการนั้น ๆ อย่างไรบ้าง”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

“จำกัดจำนวนรับนิสิตเข้าศึกษาตามสัดส่วนอาจารย์ประจำและสามารถควบคุม
วิทยานิพนธ์ของนิสิตได้”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

“เข้มงวดต่อแผนการเรียนและการทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตรายบุคคลให้สำเร็จ
การศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักสูตร”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

1.5 ข้อมูลศิษย์เก่า

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า คณะมีข้อมูลศิษย์เก่าที่ยังไม่มีระบบ
ฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลของศิษย์เก่า ทำให้ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์
ต่อศิษย์เก่า และขาดการจัดกิจกรรม/ โครงการให้กับศิษย์เก่าที่ชัดเจน จึงเสนอประเด็นให้คณะ
มีการดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับศิษย์เก่าให้เป็นปัจจุบัน และจัดกิจกรรมให้กับศิษย์เก่า
ได้เข้ามามีส่วนร่วมกับคณะให้มากขึ้น ดังคำกล่าว

“จัดทำฐานข้อมูลศิษย์เก่าให้เป็นปัจจุบัน และถอดบทเรียนความสำเร็จของ
มหาวิทยาลัยที่จัดทำฐานข้อมูลศิษย์เก่าสำเร็จแล้ว หรืออาจจัดสัมมนาวิชาการ
ให้กับศิษย์เก่า โดยให้ศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียงมาถ่ายทอดความรู้ให้กับนิสิตปัจจุบัน”

(ผู้เชี่ยวชาญ จ)

“จัดทำฐานข้อมูลศิษย์เก่าผ่านสมาคมศิษย์เก่า และจัดกิจกรรมให้ศิษย์เก่า
กลับมามีส่วนร่วม”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

1.6 การติดตามผลการดำเนินงาน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพ
ภายในของคณะ ยังขาดกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงาน จึงเสนอประเด็นให้คณะ
สร้างวัฒนธรรมคุณภาพตามกระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพภายในตามวงจร PDCA คือ
การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอ
แนวทางการปรับปรุง (Act) ดังคำกล่าว

“สร้างวัฒนธรรมคุณภาพตามกระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพภายในตามวงจร PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act)”
(ผู้เชี่ยวชาญ ง)

“แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพภายในของคณะ โดยกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบ”
(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

“สร้างกลยุทธ์ที่ชัดเจน กำหนด Key performance ที่ตรงกับโจทย์ของคณะจริง ๆ และเริ่มติดตามและศึกษา Trend รวมทั้งทำ Benchmarking ของคณะแล้วนำผลมาพัฒนาปรับปรุงให้ชัดเจน”
(ผู้เชี่ยวชาญ ช)

“คณาจารย์ได้ทำเรื่องการติดตามประเมินผลนักเรียนอยู่แล้ว โดยการใช้ Line ให้เกิดประโยชน์เพื่อให้บัณฑิตต้นตัวตลอดเวลา และการติดตามงานนิสิตต้องใช้สุนทรียะในการสื่อสารกับนิสิต”
(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

ตารางที่ 9 สรุปความถี่แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการผลิตบัณฑิต

ประเด็นแนวทางพัฒนา	ผู้เสนอแนวทาง	ความถี่
1. การตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	ผู้เชี่ยวชาญ ก	14
	ผู้เชี่ยวชาญ ข	
	ผู้เชี่ยวชาญ ค	
	ผู้เชี่ยวชาญ ง	
	ผู้เชี่ยวชาญ จ	
	ผู้เชี่ยวชาญ ฉ	
	ผู้เชี่ยวชาญ ช	

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ประเด็นแนวทางการพัฒนา	ผู้เสนอแนวทาง	ความถี่
2. การมีส่วนร่วมของนิสิต	ผู้เชี่ยวชาญ ข	3
	ผู้เชี่ยวชาญ ฉ	
	ผู้เชี่ยวชาญ ช	
3. อาจารย์ประจำหลักสูตร	ผู้เชี่ยวชาญ ข	2
	ผู้เชี่ยวชาญ ง	
4. การรับนิสิตเข้าศึกษา	ผู้เชี่ยวชาญ ข	4
	ผู้เชี่ยวชาญ ง	
	ผู้เชี่ยวชาญ ช	
5. ข้อมูลศิษย์เก่า	ผู้เชี่ยวชาญ ข	2
	ผู้เชี่ยวชาญ ฉ	
6. การติดตามผลการดำเนินงาน	ผู้เชี่ยวชาญ ข	4
	ผู้เชี่ยวชาญ ง	
	ผู้เชี่ยวชาญ ฉ	
	ผู้เชี่ยวชาญ ช	
ผลรวม		29

จากตารางที่ 9 สรุปได้ว่า แนวทางการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน ได้เสนอแนวทางพัฒนาเรียงตามความถี่จากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 14 รายการ เสนอให้มีการสร้างจิตสำนึกให้กับนิสิตและคณาจารย์ภายในคณะในเรื่องของการตีพิมพ์ผลงานวิจัยหรือเผยแพร่ผลงานวิจัย โดยการสร้างวัฒนธรรมให้นักศึกษาเขียนบทความวิจัย ตั้งแต่ระหว่างที่เรียน และนำไปตีพิมพ์เผยแพร่ เพื่อฝึกประสบการณ์ รองลงมาคือ การรับนิสิตเข้าศึกษา จำนวน 4 รายการ เสนอให้มีการรับนิสิตเข้าศึกษาตามสัดส่วนของอาจารย์ประจำ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของการควบคุมวิทยานิพนธ์ของอาจารย์ประจำ และการติดตามผลการดำเนินงาน จำนวน 4 รายการ เสนอให้มีการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพตามกระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพภายในตามวงจร PDCA ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล

(Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความราบรื่น และนำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ตามลำดับ

2. ด้านการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายในระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ด้านการวิจัย มีปัญหาเกี่ยวกับภาระงานสอน จำนวนผลงานวิจัย การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ระยะเวลาในการทำวิจัย การดำรงตำแหน่งบริหาร และการติดตามผลการดำเนินงาน ดังนั้น จึงได้นำปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในมาหาแนวทางพัฒนาจากผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการวิจัย ตามการสนทนากลุ่ม มีดังต่อไปนี้

2.1 ภาระงานสอน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า ภาระงานสอนของคณาจารย์ที่มีจำนวนมาก ทำให้คณาจารย์ไม่มีเวลาทำงานวิจัย จึงเสนอประเด็นให้คณะมีการสร้างจิตสำนึกให้คณาจารย์เห็นคุณค่าและประโยชน์ของการทำผลงานวิจัย มีการบูรณาการงานวิจัยกับการจัดการเรียนการสอน และนำผลงานวิจัยของคณาจารย์ใช้เป็นหลักฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานในการเลื่อนขั้นเงินเดือนของคณาจารย์ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้คณาจารย์ลดภาระงานสอนลงและทำงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น ดังคำกล่าว

“สร้างจิตสำนึก และส่งเสริมให้คณาจารย์เห็นคุณค่า และประโยชน์ของการทำผลงานวิจัย”

(ผู้เชี่ยวชาญ ค)

“ทำงานวิจัยให้ควบคู่ไปกับการทำงาน คือมีการบูรณาการงานวิจัยกับงานการเรียนการสอน เพราะอาจารย์ต้องมีบทบาทในการทำงาน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการวิจัย 2) ด้านการสอน 3) ด้านการบริการวิชาการ และ 4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม”

(ผู้เชี่ยวชาญ ค)

“อยากให้มีการทำงานวิจัยร่วมกันระหว่างคณาจารย์และนิสิต เพื่อเป็นการฝึกทักษะให้กับนิสิต ฝึกว่าให้นิสิตเรียนแต่ในห้องเรียน”

(ผู้เชี่ยวชาญ ค)

“ให้อาจารย์ลดภาระงานสอน เพื่อให้มีเวลาไปทำงานวิจัย และนำงานวิจัยไปเทียบกับเกณฑ์ภาระงาน”

(ผู้เชี่ยวชาญ จ)

“ปรับระบบภาระงานสอนของคณาจารย์ โดยให้งานวิจัยมาทดแทนภาระงานสอน เพราะนิสิตมีจำนวนลดลง”

(ผู้เชี่ยวชาญ ก)

“ควรจะนำการทำงานวิจัยไปใช้ปฏิบัติในส่วนของ การประเมิน โดยการสร้างเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของอาจารย์ เพื่อจะใช้ในการประเมินภาระงาน”

(ผู้เชี่ยวชาญ ก)

2.2 จำนวนผลงานวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า จำนวนผลงานวิจัยของคณะ ที่มีจำนวนค่อนข้างน้อยในแต่ละปีงบประมาณนั้น จึงเสนอประเด็นให้คณะมีการนำผลงานวิจัยของคณาจารย์มาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงานแต่ละรอบปีงบประมาณ และมีการส่งเสริมให้คณาจารย์ทำผลงานวิจัยเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ โดยการจัดโครงการที่มีเป้าหมายอย่างชัดเจนเพื่อมาสนับสนุนการทำงานวิจัยของคณาจารย์ ดังคำกล่าว

“ทุกวันนี้คณะมีการตั้งรับมากกว่าเชิงรุก คือจะเห็นว่างานวิจัยจะเกิดขึ้นจากอาจารย์ ทำเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ คณะไม่มีโครงการหรือเป้าหมายที่ชัดเจนที่จะสนับสนุนในด้านนี้ จึงขาดความเป็นเลิศ ดังนั้นจึงควรสร้างการตั้งรับเชิงรุก สร้างทีมสร้างเครือข่าย และพยายามขับเคลื่อนศูนย์ความเป็นเลิศ (Center of excellence) ในสิ่งที่เป็นไปได้จากต้นทุนเดิมที่มีอยู่แล้ว และแก้ปัญหาจากงานวิจัยเดิมที่อาจจะขาดทิศทาง”

(ผู้เชี่ยวชาญ ก)

“นำผลงานการวิจัยประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบปีงบประมาณ โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ 1) การนำเสนอข้อเสนอโครงการวิจัย 2) ระหว่างดำเนินการวิจัย และ 3) เล่มรายงานการวิจัยที่แล้วเสร็จ โดยให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาตามปีงบประมาณ”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

2.3 การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย มีการจำกัดจำนวนการขอทุนได้คนละ 1 เรื่องต่อปีงบประมาณ จึงเสนอประเด็นให้คณะกำหนด กลุ่มเป้าหมาย และธีมในการทำวิจัย เพื่อเป็นการกำหนดแนวคิดและเกณฑ์ในการนำเสนอ ผลงานวิจัยที่ชัดเจน และสนับสนุนให้นักวิจัยรุ่นใหม่และนักวิจัยที่มีประสบการณ์ขอทุนอุดหนุน การวิจัยอย่างต่อเนื่อง หรือสนับสนุนให้คณาจารย์มีการสร้างทีมวิจัยร่วมกัน ดังคำกล่าว

“กำหนด/ ระบุกลุ่มเป้าหมาย ที่จำเป็นต้องทำวิจัย เช่น กลุ่มเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ, Alert จัดโครงการส่งเสริมสนับสนุน รวมถึงการให้ทุน, กลุ่มอาจารย์ใหม่ ทำโครงการนักวิจัยหน้าใหม่, นักวิจัยเก่า สร้างแรงจูงใจให้ทุนสนับสนุน การขอทุนจากภายนอก และการเผยแพร่งานวิจัย”

(ผู้เชี่ยวชาญ ช)

“ควรสร้างทีมวิจัย และมีธีม เพื่อกำหนดแนวคิดและเกณฑ์ในการนำเสนอผลงานวิจัย ที่ชัดเจน ธีมอาจจะมากกว่า 1 ธีม หรือ 2 ธีม ก็ได้ เพื่อให้คณาจารย์ขอทุน หรือถ้ามี คณาจารย์ไม่ได้ทำตามธีมที่คณะ ได้กำหนดไว้ ก็ยังสามารถขอทุนวิจัยจากคณะ ได้เหมือนเดิม”

(ผู้เชี่ยวชาญ จ)

“สนับสนุนนักวิจัยหน้าใหม่ นักวิจัยที่มีผลงานบ้างแล้ว และนักวิจัยมืออาชีพ ให้ขอทุนอุดหนุนการวิจัยอย่างต่อเนื่อง”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

“การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ปีงบประมาณปีละ 1 เรื่อง มีความเหมาะสมแล้ว”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

“การให้ทุนอุดหนุนการวิจัยสำหรับนักวิจัยของคณะคนละ 1 เรื่อง เห็นว่าเหมาะสมแล้ว”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

2.4 ระยะเวลาในการทำวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า กำหนดระยะเวลาในการทำวิจัย จำนวน 1 ปี ของคณาจารย์ที่ขอทุนอุดหนุนการวิจัยจากคณะ มีความเหมาะสมแล้ว ดังคำกล่าว

“ระยะเวลาในการทำวิจัย คณะให้เวลาในการทำวิจัย 1 ปี เห็นว่าเหมาะสมแล้ว และคณะควรมีมาตรการในการกำกับงานวิจัย”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

2.5 การดำรงตำแหน่งบริหาร

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า คณาจารย์ที่เป็นผู้บริหารมีหน้าที่ และความรับผิดชอบงานด้านบริหารงานภายในคณะในด้านต่าง ๆ และยังมีภาระงานสอนด้วย จึงทำให้ไม่มีเวลาในการทำผลงานวิจัย จึงเสนอประเด็นให้คณาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ของคณะดำเนินงานบริหารควบคู่ไปกับการทำผลงานวิจัย ดังคำกล่าว

“ผู้บริหารงาน ควรบริหารงานควบคู่ไปกับการทำวิจัย”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

2.6 การติดตามผลการดำเนินงาน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายในของคณะ ยังขาดกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงาน จึงเสนอประเด็นให้มีการติดตามความก้าวหน้าของคณาจารย์ที่ขอทุนวิจัยในทุกไตรมาส และตรวจสอบความพร้อม เพื่อรองรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ดังคำกล่าว

“พัฒนาระบบ/ กระบวนการบริหารจัดการงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ และกำหนด กลยุทธ์ ตัวชี้วัดที่สำคัญ และติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง”

(ผู้เชี่ยวชาญ ช)

“ควรมีการติดตามของฝ่ายบริหารทุก 3 เดือนต่อครั้ง”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

“น่าจะมี *Research on going* เพื่อติดตามความก้าวหน้างานวิจัย และติดตามผล
การดำเนินงานไตรมาสละ 1 ครั้ง รวม 4 ไตรมาส และตรวจสอบความพร้อมรับ
การตรวจประเมินในขั้นสุดท้าย”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

ตารางที่ 10 สรุปความถี่แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการวิจัย

ประเด็นแนวทางพัฒนา	ผู้เสนอแนวทาง	ความถี่
1. ภาระงานสอน	ผู้เชี่ยวชาญ ก	6
	ผู้เชี่ยวชาญ ง	
	ผู้เชี่ยวชาญ จ	
	ผู้เชี่ยวชาญ ฉ	
	ผู้เชี่ยวชาญ ช	
2. จำนวนผลงานวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญ ข	2
	ผู้เชี่ยวชาญ ง	
3. การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญ ข	5
	ผู้เชี่ยวชาญ จ	
	ผู้เชี่ยวชาญ ฉ	
	ผู้เชี่ยวชาญ ช	
4. ระยะเวลาในการทำวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญ ฉ	1
5. การดำรงตำแหน่งบริหาร	ผู้เชี่ยวชาญ ฉ	1
6. การติดตามผลการดำเนินงาน	ผู้เชี่ยวชาญ ข	3
	ผู้เชี่ยวชาญ ฉ	
	ผู้เชี่ยวชาญ ช	
ผลรวม		18

จากตารางที่ 10 สรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน
ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน ได้เสนอแนวทางพัฒนาเรียงตามความถี่จากมากไปน้อย

3 อันดับแรก ได้แก่ ภาระงานสอน จำนวน 6 รายการ เสนอให้มีการสร้างจิตสำนึกและส่งเสริมให้คณาจารย์เห็นคุณค่าและประโยชน์ของการทำผลงานวิจัย โดยปรับการทำงานวิจัยให้ควบคู่ไปกับการสอน ด้วยการบูรณาการงานวิจัยกับงานการเรียนการสอน หรืออาจลดภาระงานสอนลง รองลงมาคือ การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย จำนวน 5 รายการ เสนอให้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายและธีมในการทำวิจัย เพื่อเป็นการกำหนดแนวคิดและเกณฑ์ในการนำเสนอผลงานวิจัยที่ชัดเจน และสนับสนุนให้นักวิจัยรุ่นใหม่และนักวิจัยที่มีประสบการณ์ขอทุนอุดหนุนการวิจัยอย่างต่อเนื่อง หรือสนับสนุนให้คณาจารย์มีการสร้างทีมวิจัยร่วมกัน และการติดตามผลการดำเนินงาน จำนวน 3 รายการ เสนอให้มีการติดตามความก้าวหน้าของงานวิจัยทุกไตรมาสหรือ 3 เดือนต่อครั้งตามลำดับ

3. ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายในระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม มีปัญหาเกี่ยวกับจำนวน โครงการบริการวิชาการแก่สังคม ความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน การจัดเก็บข้อมูล การวางแผนการบริการวิชาการแก่สังคม และการติดตามผลการดำเนินงาน ดังนั้นจึงได้นำปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในมาหาแนวทางพัฒนาจากผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม มีดังต่อไปนี้

3.1 จำนวน โครงการบริการวิชาการแก่สังคม

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า จำนวน โครงการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะมีจำนวนค่อนข้างน้อย และอาจารย์ในภาควิชายังมีการดำเนินงาน โครงการบริการวิชาการแก่สังคมค่อนข้างน้อย จึงเสนอประเด็นให้มีการบูรณาการ โครงการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคมในหลาย ๆ ด้านในโครงการเดียวกัน และจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมทั้งแบบให้เปล่าและแบบเก็บค่าลงทะเบียน ดังคำกล่าว

“บูรณาการ โครงการให้ตอบโจทย์ในหลาย ๆ ด้านในโครงการเดียวกัน และกำหนดพื้นที่ที่จะทำการบริการวิชาการ”

(ผู้เชี่ยวชาญ ก)

“การบริการวิชาการแก่สังคม ต้องมีทั้ง โครงการให้เปล่าที่ใช้ต้นทุนต่ำ และ โครงการที่เก็บค่าลงทะเบียน ควรมีการนำนิสิตลงพื้นที่เพื่อบริการชุมชนในด้านต่าง ๆ เช่น โครงการจิตอาสา เล่านิทาน อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

3.2 ความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า คณะยังขาดการสำรวจความต้องการของชุมชน จึงเสนอประเด็นให้มีการศึกษาความต้องการของชุมชน โดยการลงพื้นที่ที่ต้องการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมแบบกัลยาณมิตรเพื่อให้ได้รับความร่วมมือที่ดีจากชุมชนนั้น ๆ และมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้ชัดเจน ดังคำกล่าว

“ศึกษาความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง โดยการกำหนดให้เป็นภาระงาน หรืออยู่ในแผนงาน จัดสรรงบประมาณ และมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน”

(ผู้เชี่ยวชาญ ช)

“หาข้อมูลของพื้นที่ที่จะทำโครงการบริการวิชาการอย่างเพียงพอ จะทำให้เรา ออกแบบโครงการที่จะจัดได้อย่างชัดเจน”

(ผู้เชี่ยวชาญ จ)

“การลงพื้นที่ในการทำโครงการบริการวิชาการ ต้องไปแบบเพื่อนหรือกัลยาณมิตร เพื่อให้ได้รับความร่วมมือที่ดีจากหน่วยงานนั้น”

(ผู้เชี่ยวชาญ ง)

“ต้องเปลี่ยนวัฒนธรรมในการลงพื้นที่ โดยไปเพื่อให้ประโยชน์กับหน่วยงานนั้น ไม่ใช่ไปเพื่อเอาข้อมูลจากหน่วยงานนั้นเพียงอย่างเดียว”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

“จัดทำ Need assessment ของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้บริการวิชาการ และจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่กลุ่มเป้าหมาย โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้บริการวิชาการ”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

3.3 การจัดเก็บข้อมูล

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า เอกสารที่ใช้ในการบริการวิชาการแก่สังคมมีจำนวนมาก และคณะยังไม่มีระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บเอกสาร จึงเสนอประเด็นให้มีการจัดทำฐานข้อมูลในการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อเป็นการกำกับ ติดตาม และรายงานผลการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ดังคำกล่าว

“จัดทำฐานข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายที่จะให้บริการวิชาการ และจัดทำฐานข้อมูลโครงการบริการวิชาการ”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

3.4 การวางแผนการบริการวิชาการแก่สังคม

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า คณะยังขาดแผนการบริการวิชาการแก่สังคมและระบบการบริการวิชาการแก่สังคมที่ชัดเจน จึงเสนอประเด็นให้มีการจัดทำแผนบริการวิชาการแบบให้เปล่า และแผนบริการวิชาการแบบเก็บค่าลงทะเบียนอย่างเป็นทางการเป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการรายงานผลการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA และเป็นการสร้างระบบการบริหารงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ดังคำกล่าว

“สร้างกระบวนการที่เฉพาะให้มากขึ้น มีข้อมูลและเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรของคณะ”

(ผู้เชี่ยวชาญ จ)

“สร้างระบบการนำผลการศึกษาไปพัฒนาโครงการ/ กิจกรรมด้านการบริการวิชาการที่มีตัวชี้วัดที่ตอบวัตถุประสงค์ของโครงการ”

(ผู้เชี่ยวชาญ ช)

“จัดทำแผนรายปี อาจจะเป็นเดือนละ 1 โครงการ โดยให้บริการแก่นักเรียน ครู ในโรงเรียนเป็นสำคัญ”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

“จัดทำแผนบริการวิชาการแบบให้เปล่า และแผนบริการวิชาการแบบเก็บ
ค่าธรรมเนียม โดยผู้รับบริการอาจจะจ่ายค่าธรรมเนียมเอง หรือต้นสังกัด
จ่ายค่าธรรมเนียมให้”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

3.5 การติดตามผลการดำเนินงาน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพ
ภายในของคณะ ยังขาดกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงาน จึงเสนอประเด็นให้มีการ
จัดทำเอกสารรายงานผลการติดตามการให้บริการวิชาการแก่สังคมในทุกไตรมาส และต้องทำ
ให้เป็นวัฒนธรรมคุณภาพตามวงจรคุณภาพ PDCA ดังคำกล่าว

“กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดให้ชัดเจน
เพื่อนำผลการดำเนินงานไปพัฒนาปรับปรุง”

(ผู้เชี่ยวชาญ ช)

“คณะต้องตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนว่าจะทำเรื่องอะไร และต้องทำให้เป็นวัฒนธรรม
คุณภาพตามระบบ PDCA”

(ผู้เชี่ยวชาญ ง)

“จัดทำเอกสารรายงานผลการติดตามการให้บริการวิชาการในแต่ละช่วงเวลา
จำนวน 4 ช่วงระยะเวลา คือ 1) ระยะเวลา 3 เดือน 2) ระยะเวลา 6 เดือน 3) ระยะเวลา
9 เดือน และ 4) ระยะเวลา 12 เดือน/ ครบปีงบประมาณ”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

ตารางที่ 11 สรุปความถี่แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

ประเด็นแนวทางพัฒนา	ผู้เสนอแนวทาง	ความถี่
1. จำนวน โครงการบริการวิชาการ แก่สังคม	ผู้เชี่ยวชาญ ค ผู้เชี่ยวชาญ ฉ	2
2. ความสอดคล้องกับความต้องการ ของชุมชน	ผู้เชี่ยวชาญ ข ผู้เชี่ยวชาญ ง ผู้เชี่ยวชาญ จ ผู้เชี่ยวชาญ ฉ ผู้เชี่ยวชาญ ค ผู้เชี่ยวชาญ ช	5
3. การจัดเก็บข้อมูล	ผู้เชี่ยวชาญ ข	1
4. การวางแผนการบริการวิชาการแก่สังคม	ผู้เชี่ยวชาญ ข ผู้เชี่ยวชาญ จ ผู้เชี่ยวชาญ ฉ ผู้เชี่ยวชาญ ช	4
5. การติดตามผลการดำเนินงาน	ผู้เชี่ยวชาญ ข ผู้เชี่ยวชาญ ง ผู้เชี่ยวชาญ ช	3
ผลรวม		15

จากตารางที่ 11 สรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน
ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน ได้เสนอแนวทางพัฒนา
เรียงตามความถี่จากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน
จำนวน 5 รายการ เสนอให้มีการศึกษาความต้องการของชุมชน โดยการลงพื้นที่ที่ที่ต้องการ
จัดโครงการบริการวิชาการแบบกัลยาณมิตรเพื่อให้ได้รับความร่วมมือที่ดีจากชุมชนนั้น รองลงมา
คือ การวางแผนการบริการวิชาการแก่สังคม จำนวน 4 รายการ เสนอให้มีการจัดทำแผนบริการ
วิชาการแบบให้เปล่า และแผนบริการวิชาการแบบเก็บค่าลงทะเบียน และการติดตามผล
การดำเนินงาน จำนวน 3 รายการ เสนอให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามระยะเวลา

ที่กำหนดให้ชัดเจน เพื่อนำผลการดำเนินงานไปพัฒนาปรับปรุง มีการจัดทำเอกสารรายงานผลการติดตามการให้บริการวิชาการแก่สังคมในทุกไตรมาส และต้องทำให้เป็นวัฒนธรรมคุณภาพตามวงจรคุณภาพ PDCA ตามลำดับ

4. ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีปัญหาเกี่ยวกับการสร้างมาตรฐานคุณภาพ การวางแผนทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม สถานที่ในการจัดกิจกรรม/ โครงการ การจัดสรรงบประมาณ และการติดตามผลการดำเนินงาน ดังนั้น จึงได้นำปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในมาหาแนวทางพัฒนาจากผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีดังต่อไปนี้

4.1 การสร้างมาตรฐานคุณภาพ

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า การกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมและมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาตินั้น คณะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานคุณภาพได้ จึงเสนอประเด็นให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่ชัดเจน เพื่อทำหน้าที่ศึกษาความต้องการในการพัฒนาด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของคณะ กำหนดเป้าหมายที่จะสามารถสร้างมาตรฐานหรือผลกระทบที่ชัดเจนต่อสังคม ชุมชนและนิสิต และกำหนดความสามารถด้านศิลปะ ที่เด่นที่สุดของคณะ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมของคณะ ดังคำกล่าว

“กำหนดความสามารถด้านศิลปะด้านที่เด่น ไม่มีใครเหมือนและไม่เหมือนใคร”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

“สนับสนุนงานศิลปะและวัฒนธรรมในท้องถิ่นให้มีลักษณะเด่น”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

“สร้างนิยามกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้ชัดเจนกว่าเป็นเพียงดนตรี นาฏศิลป์ ศิลปะ วัฒนธรรมแบบเก่า ๆ เท่านั้น โดยการบูรณาการโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับประเพณีท้องถิ่น เพื่อเป็นการรักษาวัฒนธรรมท้องถิ่น”

(ผู้เชี่ยวชาญ ง)

“การสร้างมาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมเป็นเรื่องที่ยาก เพราะวัฒนธรรมเป็นเรื่องที่กว้าง ทั้งเรื่องอาหาร ขนบธรรมเนียม การไหว้ การแต่งกาย หรืออื่น ๆ คณะ โศภคิที่มีนิสิตที่หลากหลาย จึงควรดึงจุดเด่นของนิสิต นานาชาติ โดยการให้นิสิตนานาชาติมาแสดงวัฒนธรรมของชาติตนเอง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม”

(ผู้เชี่ยวชาญ ก)

“จัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ศึกษา ความต้องการการพัฒนาด้านนี้ของคณะ กำหนดเป้าหมายที่จะสามารถสร้าง มาตรฐาน/ผลกระทบที่ชัดเจนต่อสังคม ชุมชน และนิสิต”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

4.2 การวางแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า คณะขาดแผนการทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรมและการจัดโครงการบางโครงการไม่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการให้เห็น เป็นรูปธรรม จึงเสนอประเด็นให้มีการจัดทำแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยมี การกำหนดตัวชี้วัดและจัดสรรทุนหรืองบประมาณที่ชัดเจน มีการกำหนดโครงการ/ กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อตอบสนองการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและสะดวกในการติดตาม ผลการดำเนินงานโครงการ/ กิจกรรมตามแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ดังคำกล่าว

“กำหนดเป้าหมายของการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และกำหนดแผน ระดับคณะ”

(ผู้เชี่ยวชาญ ง)

“คณะควรมีการจัดทำแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน และมีการติดตามแผน”

(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

4.3 การจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า การจัดโครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมบางโครงการมีการจัดที่ซ้ำซ้อนกัน จึงเสนอประเด็นให้มีการบูรณาการงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับกิจกรรมนิสิต และจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน โรงเรียน เพื่อเป็นการเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังคำกล่าว

“จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน โรงเรียน เพื่อเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

“ประสานงานร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ในการจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

“ศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยให้นิสิตลงพื้นที่พร้อมกับคณาจารย์ในการทำวิจัย และพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดความรู้ ความเข้าใจที่มีส่วนร่วม ไม่แยกส่วน เพื่อเป็นการบูรณาการการเรียนการสอนกับการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

“จัดเวทีเสวนาเพื่อการพัฒนาการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่ยั่งยืน ร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน”

(ผู้เชี่ยวชาญ ฉ)

“พัฒนาให้การดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีกลยุทธ์ เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะ”

(ผู้เชี่ยวชาญ ช)

“มีการบูรณาการงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูที่คณะ ได้จัดขึ้น”

(ผู้เชี่ยวชาญ ก)

4.4 สถานที่ในการจัดกิจกรรม/ โครงการ

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า คณะไม่มีสถานที่ในการจัดกิจกรรม/ โครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จึงเสนอประเด็นให้มีการจัดกิจกรรม/ โครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในพื้นที่ของชุมชนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับกิจกรรมที่ได้จัดขึ้น ดังคำกล่าว

“พื้นที่ในการจัดกิจกรรม/ โครงการศิลปะและวัฒนธรรม ควรจัดในพื้นที่ของท้องถิ่น โดยเป็นกิจกรรมที่เป็นประเพณีของท้องถิ่นเอง”
(ผู้เชี่ยวชาญ ข)

4.5 การจัดสรรงบประมาณ

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า คณะมีทุนสนับสนุนสำหรับการแลกเปลี่ยนด้านภาษาและวัฒนธรรมของนิสิตในประเทศใกล้ ๆ แต่ไม่มีงบประมาณสนับสนุนสำหรับการแลกเปลี่ยนด้านภาษาและวัฒนธรรมของนิสิตในประเทศแถบยุโรป จึงเสนอประเด็นให้คณะมีการพิจารณาจัดสรรทุนหรืองบประมาณในการสนับสนุนกิจกรรม/ โครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และระบุงบประมาณไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีให้เห็นอย่างชัดเจน ดังคำกล่าว

“คณะควรพิจารณาการจัดสรรทุนหรืองบประมาณด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยการระบุไว้ในแผนให้ชัดเจน”
(ผู้เชี่ยวชาญ ช)

4.6 การติดตามผลการดำเนินงาน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน เห็นว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ ยังขาดกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงาน จึงเสนอประเด็นให้คณะสร้างวัฒนธรรมคุณภาพตามกระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพภายในตามวงจร PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) ดังคำกล่าว

“การติดตามต้องวางระบบเป็นวัฒนธรรมคุณภาพตามกระบวนการและวิธีการ
ประกันคุณภาพภายในตามวงจร PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงาน
และเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง
(Act)”

(ผู้เชี่ยวชาญ ง)

ตารางที่ 12 สรุปความถี่แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ประเด็นแนวทางพัฒนา	ผู้เสนอแนวทาง	ความถี่
1. การสร้างมาตรฐานคุณภาพ	ผู้เชี่ยวชาญ ข ผู้เชี่ยวชาญ ค ผู้เชี่ยวชาญ ง ผู้เชี่ยวชาญ ช	5
2. การวางแผนทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม	ผู้เชี่ยวชาญ ง ผู้เชี่ยวชาญ ช	2
3. การจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม	ผู้เชี่ยวชาญ ก ผู้เชี่ยวชาญ ฉ ผู้เชี่ยวชาญ ช	6
4. สถานที่ในการจัดกิจกรรม/โครงการ	ผู้เชี่ยวชาญ ข	1
5. การจัดสรรงบประมาณ	ผู้เชี่ยวชาญ ช	1
6. การติดตามผลการดำเนินงาน	ผู้เชี่ยวชาญ ง	1
ผลรวม		16

จากตารางที่ 12 สรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน
ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน ได้เสนอแนวทางพัฒนา
เรียงตามความถี่จากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
จำนวน 6 รายการ เสนอให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน โรงเรียน เพื่อเผยแพร่ศิลปะและ
วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การบูรณาการการเรียนการสอน

กับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมโดยการให้นิสิตลงพื้นที่กับคณาจารย์ในการทำวิจัยและพัฒนา ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ มีการจัดเวทีเสวนาเพื่อการพัฒนาการทำนุบำรุงศิลป และวัฒนธรรมที่ยั่งยืนร่วมกันระหว่างคณะกับชุมชนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รองลงมาคือ การสร้างมาตรฐานคุณภาพ จำนวน 5 รายการ เสนอให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงาน ด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมที่ชัดเจน เพื่อทำหน้าที่ศึกษาความต้องการในการพัฒนา ด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมของคณะ กำหนดเป้าหมายที่จะสามารถสร้างมาตรฐานหรือ ผลกระทบที่ชัดเจนต่อสังคม ชุมชนและนิสิต และกำหนดความสามารถด้านศิลปะที่เด่นที่สุด ของคณะ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมของคณะ และการวางแผน ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม จำนวน 2 รายการ เสนอให้มีการจัดทำแผนการทำนุบำรุงศิลป และวัฒนธรรม โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดและจัดสรรทุนหรืองบประมาณที่ชัดเจน ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 11 คน ได้ประเด็นปัญหาของการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับความถี่ของปัญหาจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้

1. ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต ประเด็นปัญหา คือ 1) การตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัย ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 2) ปัญหาการมีส่วนร่วมของนิสิตในการประกันคุณภาพภายใน และ 3) ปัญหาอาจารย์ประจำหลักสูตร ตามลำดับ

2. ปัญหาด้านการวิจัย ประเด็นปัญหา คือ 1) ภาระงานสอน 2) จำนวนผลงานวิจัย และ 3) การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ตามลำดับ

3. ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ประเด็นปัญหา คือ 1) จำนวน โครงการ บริการวิชาการแก่สังคม 2) ความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และ 3) การจัดเก็บข้อมูล ตามลำดับ

4. ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ประเด็นปัญหา คือ 1) การสร้าง มาตรฐานคุณภาพ 2) การวางแผนการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และ 3) การจัดโครงการ ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ตามลำดับ

และจากการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ ภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง จากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 7 คน ได้ประเด็นแนวทางพัฒนา การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับความถี่แนวทางพัฒนา จากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้

1. แนวทางพัฒนาด้านการผลิตบัณฑิต ประเด็นพัฒนา คือ 1) การตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 2) การรับนิสิตเข้าศึกษา และ 3) การติดตามผลการดำเนินงาน ตามลำดับ

2. แนวทางพัฒนาด้านการวิจัย ประเด็นพัฒนา คือ 1) ภาระงานสอน 2) การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย และ 3) การติดตามผลการดำเนินงาน ตามลำดับ

3. แนวทางพัฒนาการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ประเด็นพัฒนา คือ 1) ความสอดคล้อง กับความต้องการของชุมชน 2) การวางแผนการบริการวิชาการแก่สังคม และ 3) การติดตามผลการดำเนินงาน ตามลำดับ

4. แนวทางพัฒนาการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ประเด็นพัฒนา คือ 1) การจัดโครงการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 2) การสร้างมาตรฐานคุณภาพ และ 3) การวางแผนทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพหรือการดำเนินงานตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การวางแผน (Plan) อย่างรอบคอบ เพื่อ 2) การปฏิบัติ (Do) อย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง 3) ตรวจสอบ (Check) ผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิภาพที่สุด ก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องหา 4) ขั้นตอนดำเนินการที่เหมาะสม (Act) โดยการมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม จะเห็นได้ว่า ทุกครั้งที่เริ่มต้นทำกิจกรรม PDCA จะช่วยให้กิจกรรมมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การใช้งาน PDCA ในแนวทางนี้เริ่มจากการตั้งเป้าหมายด้วยการวางแผน (P) และนำไปสู่การปฏิบัติ (D) หลังจากนั้นก็มีตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติตามแผน (C) ว่าผลที่ได้นั้นเป็นไปตามที่คิดไว้มากน้อยเพียงใด และขั้นตอนสุดท้ายคือ นำผลที่ได้จากการประเมินไปดำเนินการต่อตามความเหมาะสม (A) หากผลการปฏิบัติเป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้ก็จะทำให้เป็นมาตรฐานวิธีการดำเนินการเพื่อทำกิจกรรมลักษณะเดียวกันต่อไป แต่หากว่าผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้ อาจจะจำเป็นต้องคิดปรับเปลี่ยนบางอย่างเช่น เปลี่ยนแผน เปลี่ยนวิธีการดำเนินการ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาการบริหารงานและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยวิธีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน จำนวน 11 คน และการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 7 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น นำมาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัยปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 4 ด้าน เรียงตามลำดับความถี่ ได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต ซึ่งมีผลในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

1.1 ปัญหาการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 4 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตในเรื่องของการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากผลการประเมินคุณภาพที่ผ่านมา พบว่า คณะมีผลงานของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่จำนวนน้อย ซึ่งเป็นผลมาจากคณะมีนิสิตแผน ข ที่ไม่ได้บังคับเรื่องการตีพิมพ์ผลงานวิจัยเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับสัดส่วนของนิสิต แผน ก และวารสารที่นิสิตจะลงตีพิมพ์ได้นั้นต้องอยู่ในฐานข้อมูล TCI ทำให้นิสิตหาวารสารในการลงตีพิมพ์ได้ยาก

1.2 ปัญหาการมีส่วนร่วมของนิสิตในการประกันคุณภาพภายใน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 3 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตในเรื่องของการมีส่วนร่วมของนิสิตในการประกันคุณภาพภายใน เนื่องจากนิสิตขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน และขาดการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม เพราะนิสิตที่จัดกิจกรรมตามแนวทางการประกันคุณภาพภายใน คือนิสิตกลุ่มที่เป็นคณะกรรมการสโมสรนิสิต

1.3 ปัญหาอาจารย์ประจำหลักสูตร

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตในเรื่องของอาจารย์ประจำหลักสูตร เนื่องจากอาจารย์ประจำของคณะมีคุณสมบัติไม่ตรงตามความต้องการของแต่ละหลักสูตร ทำให้อาจารย์ประจำมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนหลักสูตรที่เปิดสอน คณะจึงแต่งตั้งอาจารย์ประจำจากโรงเรียนสาธิตฯ มาร่วมเป็นคณะกรรมการประจำหลักสูตร ระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

1.4 ปัญหาการรับนิสิตเข้าศึกษา

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตในเรื่องของการรับนิสิตเข้าศึกษา เนื่องจากจำนวนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวนการรับที่เพิ่มขึ้น ไม่เป็นไปตามแผนผลิตบัณฑิตที่ได้กำหนดจำนวนการรับนิสิตไว้ ทำให้มีผลต่อการควบคุมวิทยานิพนธ์ของอาจารย์ประจำ เพราะกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดเกณฑ์ให้อาจารย์ประจำ 1 คน สามารถเป็นที่ปรึกษาได้ไม่เกิน 5 คน

1.5 ปัญหาข้อมูลศิษย์เก่า

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตในเรื่องของข้อมูลศิษย์เก่า เนื่องจากคณะยังไม่มีระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลของศิษย์เก่า ทำให้ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า และขาดการจัดกิจกรรม/ โครงการให้กับศิษย์เก่าที่ชัดเจน

1.6 ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตในเรื่องของการติดตามผลการดำเนินงาน เนื่องจากคณะขาดกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยจะดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานตอนช่วงระยะเวลาที่ใกล้กับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน จึงทำให้มีผลต่อการเก็บรวบรวมเอกสาร/ หลักฐาน

2. ปัญหาด้านการวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ปัญหาด้านการวิจัย ซึ่งมีผลในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ดังนี้

2.1 ปัญหาภาระงานสอน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ภูมิศึกษา จำนวน 4 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของภาระงานสอน เนื่องจากคณาจารย์ของคณะมีภาระงานสอนมาก จึงทำให้ไม่มีเวลาในการทำวิจัย และค่าตอบแทนในการสอนดีกว่าการทำงานวิจัย

2.2 ปัญหาจำนวนผลงานวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ภูมิศึกษา จำนวน 3 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของจำนวนผลงานวิจัย เนื่องจากกลุ่มคณาจารย์ที่ทำงานวิจัยมีจำนวนน้อย และเป็นอาจารย์กลุ่มเดิม ๆ จึงทำให้ในแต่ละปีงบประมาณคณะมีงานวิจัยค่อนข้างน้อย

2.3 ปัญหาการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ภูมิศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย เนื่องจากคณะมีการประกาศให้ทุนอุดหนุนการวิจัยสำหรับคณาจารย์ได้คนละ 1 เรื่อง และสามารถขอทุนอุดหนุนการวิจัยเรื่องต่อไปได้ก็ต่อเมื่อผลงานวิจัยเรื่องเดิมแล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงเป็นการจำกัดการทำผลงานวิจัยของคณาจารย์ ทำให้คณะมีจำนวนงานวิจัยค่อนข้างน้อย

2.4 ปัญหาระยะเวลาในการทำวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ภูมิศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของระยะเวลาในการทำวิจัย เนื่องจากคณะกำหนดระยะเวลาในการวิจัยเรื่องละไม่เกิน 1 ปี โดยคณาจารย์ส่วนใหญ่ที่ขอทุนวิจัยของคณะดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีผลมาจากภาระงานสอนที่มีมาก และคณาจารย์บางส่วนไม่สนใจในการทำผลงานวิจัย

2.5 ปัญหาการดำรงตำแหน่งบริหาร

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ภูมิศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของการดำรงตำแหน่งบริหาร เนื่องจากคณาจารย์ที่เป็นผู้บริหารมีหน้าที่และความรับผิดชอบงานด้านบริหารงานภายในคณะในด้านต่าง ๆ และยังมีภาระงานสอนด้วย จึงทำให้ไม่มีเวลาในการทำผลงานวิจัย

2.6 ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการวิจัยในเรื่องของการติดตามผลการดำเนินงาน เนื่องจากคณะขาดกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยจะดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาที่ใกล้กับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน จึงทำให้มีผลต่อการเก็บรวบรวมเอกสาร/ หลักฐาน

3. ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ซึ่งมีผลในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ดังนี้

3.1 ปัญหาจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 4 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ในเรื่องของจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เนื่องจากคณะมีการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมค่อนข้างน้อย และอาจารย์ในภาควิชายังมีการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมค่อนข้างน้อย

3.2 ปัญหาความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 3 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ในเรื่องของความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน เนื่องจากการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะยังขาดการสำรวจความต้องการของชุมชน มีแต่หน่วยงานภายนอกมาติดต่อให้จัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้ เนื่องจากหน่วยงานภายนอกมีงบประมาณทางการศึกษา แต่ไม่มีผู้เชี่ยวชาญ

3.3 ปัญหาการจัดเก็บข้อมูล

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูล เนื่องจากเอกสารที่ใช้ในการบริการวิชาการแก่สังคมมีจำนวนมาก และคณะยังไม่มีระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บเอกสาร จึงทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสาร/ หลักฐานไม่ครบถ้วน

3.4 ปัญหาการวางแผนการบริการวิชาการแก่สังคม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ในเรื่องของการวางแผนการบริการวิชาการแก่สังคม เนื่องจากคณะยังขาดกระบวนการดำเนินการบริการวิชาการแก่สังคม ตามวงจรคุณภาพ PDCA คือขาดแผนการบริการวิชาการแก่สังคมและระบบการบริการวิชาการแก่สังคมที่ชัดเจน

3.5 ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ในเรื่องของการติดตามผลการดำเนินงาน เนื่องจากคณะกรรมการในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยจะดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาที่ใกล้กับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน จึงทำให้มีผลต่อการเก็บรวบรวมเอกสาร/ หลักฐาน

4 ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งมีผลในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ดังนี้

4.1 ปัญหาการสร้างมาตรฐานคุณภาพ

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของการสร้างมาตรฐานคุณภาพ เนื่องจากการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของคณะในองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ที่ 6 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 6 มีการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรม และมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาตินั้น คณะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานคุณภาพได้

4.2 ปัญหาการวางแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 2 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของการวางแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เนื่องจากคณะยังขาดกระบวนการดำเนินการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ตามวงจรคุณภาพ PDCA คือขาดแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและการจัดโครงการ บางโครงการไม่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการให้เห็นเป็นรูปธรรม

4.3 ปัญหาการจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของการจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เนื่องจากการจัดโครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมบางโครงการ มีการจัดที่ซ้ำซ้อนกัน เช่น โครงการสงกรานต์ มีการจัดโครงการทั้งระดับคณะ ระดับภาควิชา และระดับสาขาวิชา

4.4 ปัญหาสถานที่ในการจัดกิจกรรม/ โครงการ

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของสถานที่ในการจัดกิจกรรม/โครงการ เนื่องจากคณะไม่มีสถานที่ในการจัดกิจกรรม/โครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เพราะคณะกำลังอยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้างอาคารของคณะ จึงทำให้สถานที่ไม่เพียงพอในการจัดกิจกรรม

4.5 ปัญหาการจัดสรรงบประมาณ

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณ เนื่องจากคณะมีทุนสนับสนุนสำหรับการแลกเปลี่ยนด้านภาษาและวัฒนธรรมของนิสิตในประเทศใกล้เคียง ๆ แต่ไม่มีงบประมาณสนับสนุนสำหรับการแลกเปลี่ยนด้านภาษาและวัฒนธรรมของนิสิตในประเทศแถบยุโรป เนื่องจากต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก

4.6 ปัญหาการติดตามผลการดำเนินงาน

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กรณีศึกษา จำนวน 1 ราย มองถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในเรื่องของการติดตามผลการดำเนินงาน เนื่องจากคณะขาดกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยจะดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาที่ใกล้กับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน จึงทำให้มีผลต่อการเก็บรวบรวมเอกสาร/หลักฐาน

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิจัยแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง

ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กับผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง สามารถสรุปได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการผลิตบัณฑิต

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง ด้านการผลิตบัณฑิต คณะควรมีการสร้างจิตสำนึกให้กับนิสิตและคณาจารย์ภายในคณะในเรื่องของการตีพิมพ์ผลงานวิจัยหรือเผยแพร่ผลงานวิจัย โดยการสร้างวัฒนธรรมให้นิสิตเขียนบทความวิจัยตั้งแต่ระหว่างที่เรียน และนำไปตีพิมพ์เผยแพร่ เพื่อฝึกประสบการณ์ การมีส่วนร่วมของนิสิตในการประกันคุณภาพภายใน ควรจัดให้มีรายวิชาว่าด้วย “การประกันคุณภาพการศึกษา” สำหรับนิสิตชั้นปีที่ 1 เพื่อให้ นิสิตได้รู้วิธีการ

ดำเนินงานจัดกิจกรรม/ โครงการตามกระบวนการประกันคุณภาพภายใน การคัดเลือกอาจารย์ประจำหลักสูตรในแต่ละสาขาวิชา ควรพิจารณารับอาจารย์ที่มีคุณวุฒิตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชานั้น ๆ การรับนิสิตเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ควรรับนิสิตเข้าศึกษาตามสัดส่วนของอาจารย์ประจำ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของการควบคุมวิทยานิพนธ์ของอาจารย์ประจำ ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลศิษย์เก่า และจัดกิจกรรมให้ศิษย์เก่ามีส่วนร่วมและร่วมทำกิจกรรมร่วมกับนิสิตปัจจุบัน และสร้างวัฒนธรรมคุณภาพตามกระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพภายในตามวงจร PDCA ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความราบรื่น และนำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2. ด้านการวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการวิจัย คณะควรมีการสร้างจิตสำนึก และส่งเสริมให้คณาจารย์เห็นคุณค่าและประโยชน์ของการทำผลงานวิจัย โดยปรับการทำงานวิจัยให้ควบคู่ไปกับการสอน ด้วยการบูรณาการงานวิจัยกับงานการเรียนการสอน หรืออาจลดภาระงานสอนลง สำหรับอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งบริหารควรบริหารงานควบคู่ไปกับการทำงานวิจัย เพื่อให้มีเวลาทำงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น คณะควรสร้างการตั้งรับเชิงรุกในการทำผลงานวิจัย โดยการสร้างทีม สร้างเครือข่าย และขับเคลื่อนศูนย์ความเป็นเลิศเพื่อสนับสนุนให้คณาจารย์ทำผลงานวิจัยอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน การให้ทุนอุดหนุนการวิจัยคณะควรมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และทีมในการทำวิจัย เพื่อเป็นการกำหนดแนวคิดและเกณฑ์ในการนำเสนอผลงานวิจัยที่ชัดเจน และสนับสนุนให้นักวิจัยรุ่นใหม่และนักวิจัยที่มีประสบการณ์ของทุนอุดหนุนการวิจัยอย่างต่อเนื่อง หรือสนับสนุนให้คณาจารย์มีการสร้างทีมวิจัยร่วมกัน ระยะเวลาในการทำวิจัย คณะได้กำหนดให้งานวิจัย 1 เรื่องมีระยะเวลาในการวิจัยไม่เกิน 1 ปี และอาจารย์ 1 คน ขอได้ผลงานวิจัยได้ไม่เกิน 1 เรื่อง เห็นว่ามีความเหมาะสมแล้ว และในการติดตามผลการดำเนินงานด้านการวิจัย คณะควรมีการติดตามความก้าวหน้าของงานวิจัยทุกไตรมาส หรือ 3 เดือนต่อครั้ง

3. ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม คณะควรมีบูรณาการ โครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้ตอบ โจทย์ในหลาย ๆ ด้าน ในโครงการเดียวกัน และกำหนดพื้นที่ที่จะทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อศึกษาความต้องการ

ของชุมชน โดยการลงพื้นที่ที่ต้องการจัดโครงการบริการวิชาการแบบกัลยาณมิตรเพื่อให้ได้รับความร่วมมือที่ดีจากชุมชนนั้น และนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแผนบริการวิชาการแก่สังคม โดยอาจจะเป็นโครงการให้เปล่าที่ใช้ต้นทุนต่ำ หรือโครงการที่เก็บค่าลงทะเบียน และมีการกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดให้ชัดเจน เพื่อนำผลการดำเนินงานไปพัฒนาปรับปรุง มีการจัดทำเอกสารรายงานผลการติดตามการให้บริการวิชาการแก่สังคมในทุกไตรมาส และต้องทำให้เป็นวัฒนธรรมคุณภาพตามวงจรคุณภาพ PDCA

4. ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม คณะควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่ชัดเจน เพื่อทำหน้าที่ศึกษาความต้องการในการพัฒนาด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของคณะ กำหนดเป้าหมายที่จะสามารถสร้างมาตรฐานหรือผลกระทบที่ชัดเจนต่อสังคม ชุมชนและนิสิต และกำหนดความสามารถด้านศิลปะที่เด่นที่สุดของคณะเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมของคณะ การจัดทำแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดและจัดสรรทุนหรืองบประมาณที่ชัดเจน มีกิจกรรมร่วมกับชุมชน โรงเรียน เพื่อเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การบูรณาการการเรียนการสอนกับการทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรม โดยการให้นิสิตลงพื้นที่กับคณาจารย์ในการทำวิจัย และพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ มีการจัดเวทีเสวนาเพื่อการพัฒนาการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่ยั่งยืนร่วมกันระหว่างคณะกับชุมชนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และใช้สถานที่ของชุมชนนั้น ๆ ในการจัดกิจกรรมที่เป็นประเพณีของท้องถิ่น และการติดตามผลการดำเนินงานต้องมีการวางระบบเป็นวัฒนธรรมคุณภาพตามวงจรคุณภาพ PCDA

อภิปรายผลการวิจัย

**ตอนที่ 1 อภิปรายผลปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้**

จากการศึกษาปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ พบปัญหาในแต่ละด้าน ผู้วิจัยจึงนำเสนอข้อสรุปของปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน และผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปประเด็นปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต

ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต เมื่อจัดเรียงลำดับปัญหาจากความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้

1.1 ปัญหาการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีผลงานวิจัยตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในวารสารวิชาการที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติจำนวนน้อยเกินไป เมื่อเทียบกับจำนวนนิสิตทั้งหมดในระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งนี้เนื่องจาก คณะมีจำนวนนิสิต แผน ข ที่ไม่ได้บังคับเรื่องการตีพิมพ์ผลงานวิจัยเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับสัดส่วนของนิสิต แผน ก และวารสารที่นิสิตจะลงตีพิมพ์ได้นั้นต้องอยู่ในฐานข้อมูล TCI ทำให้นิสิตหาวารสารในการลงตีพิมพ์ได้ยาก ประกอบกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในกำหนดให้นับเฉพาะผลงานวิจัยของบัณฑิตที่ตีพิมพ์ในปีปฏิทินที่ตรงกับปีการศึกษาที่มีการประเมิน จึงทำให้มีจำนวนผลงานวิจัยที่นำมาใช้ในการประเมินได้จำนวนน้อย ซึ่งปัญหาดังกล่าว สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554, หน้า 7) กล่าวถึง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความว่าถึงสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ สอดคล้องกับ คณะกรรมการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (2557, หน้า 12) ได้กล่าวถึง จุดอ่อนของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน โดยระบุว่า การมีนิสิตแผน ข จำนวนมาก เป็นอุปสรรคต่อการเป็นคณะที่เน้นการวิจัย สอดคล้องกับคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (2555, หน้า 19) ได้กล่าวถึง จุดอ่อนของการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน โดยระบุว่า จำนวนนิสิตที่ศึกษาอยู่ในหลักสูตรที่เน้นการวิจัย (ปริญญาโทเฉพาะแผน ก และปริญญาเอก) ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัยที่เน้นการวิจัยขั้นสูง และสอดคล้องกับ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (2555, หน้า 23) ได้กล่าวถึง จุดอ่อนของการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต โดยระบุว่า ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับชาติ นานาชาติ และฐานข้อมูลอื่นที่ได้รับการยอมรับน้อย

1.2 ปัญหาการมีส่วนร่วมของนิสิตในการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งพบว่า คณะมีนิสิตระดับปริญญาตรีที่เข้าร่วมกิจกรรมของคณะจำนวนน้อยเกินไป ทั้งนี้เนื่องจากนิสิต

ระดับปริญญาตรีขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน และขาดการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม เพราะนิสิตที่จัดกิจกรรมตามแนวทางการประกันคุณภาพภายในคือนิสิตกลุ่มที่เป็นคณะกรรมการสโมสรนิสิต ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554, หน้า 117) กล่าวถึงสถาบันมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจแก่นักศึกษาด้านการประกันคุณภาพ และกำหนดเงื่อนไขให้นักศึกษาเสนอเพื่อขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน มีการส่งเสริมให้นักศึกษาจัดทำแผนการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาที่ดำเนินการโดยนักศึกษาอย่างน้อย 5 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีแกวเคลือบ กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม และกิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมของนักศึกษาทุกกิจกรรมต้องจัดทำข้อเสนอโครงการให้ผู้รับผิดชอบอนุมัติ (อาจารย์ที่ปรึกษา หรือฝ่ายกิจการนักศึกษาของสถาบัน) โดยมีคำอธิบายเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพที่ใช้ในการจัดกิจกรรม ประกอบด้วย สารระสำคัญ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของกิจกรรม ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของกิจกรรมที่จัด ลักษณะของกิจกรรม กลุ่มเป้าหมาย และวิธีการประเมินความสำเร็จ และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกิจกรรมก่อนหน้ามาใช้ประกอบการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมใหม่

1.3 ปัญหาอาจารย์ประจำหลักสูตร ซึ่งพบว่า อาจารย์ประจำของคณะมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนหลักสูตรที่เปิดสอนของคณะ ทั้งนี้เนื่องจากอาจารย์ประจำของคณะมีคุณสมบัติไม่ตรงตามความต้องการของแต่ละหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กำหนดไว้ จึงได้แต่งตั้งอาจารย์ประจำจากโรงเรียนสาธิตฯ มาร่วมเป็นคณะกรรมการประจำหลักสูตรระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558, หน้า 42) กล่าวถึงอาจารย์ประจำหลักสูตร หมายถึง อาจารย์ประจำเต็มเวลาที่มิภาระหน้าที่ในการบริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอน โดยวางแผน ติดตาม ทบทวน การดำเนินงานหลักสูตรและปฏิบัติงานประจำหลักสูตรนั้นตลอดระยะเวลาที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรนั้น มีคุณวุฒิตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 5 คน และทุกคนเป็นอาจารย์ประจำเกินกว่า 1 หลักสูตรในเวลาเดียวกันไม่ได้ ยกเว้นอาจารย์ประจำหลักสูตรระดับปริญญาโทและปริญญาเอกในสาขาวิชาเดียวกันได้ หรือเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรในหลักสูตรพหุวิทยาการ ได้อีก 1 หลักสูตร โดยต้องเป็นหลักสูตรที่ตรงหรือสัมพันธ์กับหลักสูตรที่ได้ประจำอยู่แล้ว (คณะกรรมการการอุดมศึกษาในการประชุมครั้งที่ 2/ 2559 วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2559) ทั้งนี้ กรณีบัณฑิตศึกษาอนุ โลมให้เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรได้มากที่สุดเพียง 2 หลักสูตรเท่านั้น หากมีการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตรขอให้นำเสนอโดยดำเนินการเช่นเดียวกับการนำเสนอหลักสูตรปรับปรุงเล็กน้อย โดยนำเสนอต่อสภาสถาบันเพื่อพิจารณาอนุมัติหรือ

ให้ความเห็นชอบ และเสนอให้คณะกรรมการการอุดมศึกษารับทราบตามแบบฟอร์ม สมอ. 08 ภายใน 30 วัน สอดคล้องกับ กระทรวงศึกษาธิการ (2558, หน้า 6) กล่าวถึงอาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาตรีมีคุณวุฒิขั้นต่ำปริญญาโทหรือเทียบเท่า หรือมีตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ และต้องมีผลงานทางวิชาการที่ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา และเป็นผลงานทางวิชาการที่ได้รับการเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในการพิจารณาแต่งตั้งให้บุคคลดำรงตำแหน่งทางวิชาการ อย่างน้อย 1 รายการ ในรอบ 5 ปีซ้อนหลัง และสอดคล้องกับ กระทรวงศึกษาธิการ (2558, หน้า 6) กล่าวถึงอาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาโท มีคุณวุฒิขั้นต่ำปริญญาโทหรือเทียบเท่า และมีผลงานทางวิชาการที่ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา และเป็นผลงานทางวิชาการที่ได้รับการเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในการพิจารณาแต่งตั้งให้บุคคลดำรงตำแหน่งทางวิชาการอย่างน้อย 3 รายการ ในรอบ 5 ปีซ้อนหลัง โดยอย่างน้อย 1 รายการต้องเป็นผลงานวิจัย สำหรับอาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาเอก มีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า หรือขั้นต่ำปริญญาโทหรือเทียบเท่าที่มีตำแหน่งรองศาสตราจารย์ และมีผลงานทางวิชาการที่ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา และเป็นผลงานทางวิชาการที่ได้รับการเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในการพิจารณาแต่งตั้งให้บุคคลดำรงตำแหน่งทางวิชาการอย่างน้อย 3 รายการ ในรอบ 5 ปีซ้อนหลัง โดยอย่างน้อย 1 รายการต้องเป็นผลงานวิจัย

2. ปัญหาด้านการวิจัย

ปัญหาด้านการวิจัย เมื่อจัดเรียงลำดับปัญหาจากความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้

2.1 ปัญหาภาระงานสอนที่มากเกินไปจนทำให้คณาจารย์อาจไม่มีเวลาในการทำงานวิจัย ซึ่งพบว่า คณาจารย์มีงานวิจัยค่อนข้างน้อย ทั้งนี้เนื่องจากคณาจารย์ของคณะส่วนใหญ่เป็นอาจารย์รุ่นใหม่จึงยังไม่มีประสบการณ์ในการทำวิจัย และจำนวนนิสิตของคณะมีจำนวนมาก และยังมีจำกัดจำนวนนิสิตให้เรียนกลุ่มละไม่เกิน 30 คนต่อห้องเรียน จึงทำให้คณาจารย์มีภาระงานสอนที่มากขึ้น ไม่มีเวลาในการทำวิจัย และได้คำตอบแทนการสอนที่ดี ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (2553, หน้า 9) ได้กล่าวถึง จุดอ่อนของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์กรประกอบที่ 4 การวิจัย โดยระบุว่า อาจารย์มีภาระงานสอนค่อนข้างมากจึงอาจจะเลยในการให้ความสำคัญในการทำวิจัย จึงควรสร้างความตระหนักในการพัฒนางานวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในการเรียนการสอน และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ และสอดคล้องกับ คณะหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (2554, หน้า 104) ได้กล่าวถึง จุดอ่อนของการรายงานการประเมินตนเอง องค์กรประกอบที่ 4 การวิจัย โดยระบุว่า คณาจารย์และบุคลากรมีภาระงานสอนและงานประจำมาก จึงทำให้มีการนำเสนอโครงการวิจัยน้อย

2.2 ปัญหาจำนวนผลงานวิจัย ซึ่งพบว่า อาจารย์ประจำของคณะยังมีผลงานวิจัยจำนวนน้อยเกินไป ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มคณาจารย์ที่ทำงานวิจัยมีจำนวนน้อย และเป็นอาจารย์กลุ่มเดิม ๆ จึงทำให้ในแต่ละปีงบประมาณคณะมีงานวิจัยค่อนข้างน้อย และคณาจารย์ของคณะส่วนใหญ่เป็นอาจารย์รุ่นใหม่จึงยังไม่มีประสบการณ์ในการทำวิจัย ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (2556, หน้า 20) กล่าวถึงจุดอ่อนของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย โดยระบุว่า ผลงานวิจัยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ มีจำนวนน้อยมาก ส่วนใหญ่เป็นวารสารวิชาการระดับชาติ และสอดคล้องกับ คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (2557, หน้า 240) กล่าวถึงจุดอ่อนของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย โดยระบุว่า ผลงานวิจัยของคณะแห่งหนึ่งยังมีจำนวนไม่มากเมื่อเทียบกับจำนวนอาจารย์ประจำ

2.3 ปัญหาการให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ซึ่งพบว่า คณะมีการให้ทุนอุดหนุนการวิจัยกับคณาจารย์ได้คณะ 1 เรื่องต่อปีงบประมาณ ทั้งนี้เนื่องจากคณะต้องการให้คณาจารย์ที่ขอรับทุนอุดหนุนการวิจัยดำเนินงานวิจัยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 1 ปี ตามข้อตกลงในสัญญาการทำวิจัยของคณะ โดยกำหนดให้คณาจารย์สามารถขอทุนอุดหนุนการวิจัยเรื่องต่อไปได้ก็ต่อเมื่อผลงานวิจัยเรื่องเดิมดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงเป็นการจำกัดการทำผลงานวิจัยของคณาจารย์ ทำให้คณะมีจำนวนงานวิจัยค่อนข้างน้อย ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับ ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (2555, หน้า 20) กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้เสนอขอรับทุนอุดหนุนการวิจัยว่าต้องไม่มีภาระผูกพันและติดค้างการส่งรายงานการวิจัยกับคณะ

3. ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เมื่อจัดเรียงลำดับปัญหาจากความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้

3.1 ปัญหาจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งพบว่า อาจารย์ในภาควิชา มีการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมค่อนข้างน้อย ทั้งนี้เนื่องจาก โครงการบริการวิชาการแก่สังคมส่วนใหญ่จะเป็นโครงการที่ทางคณะรับมาจากเขตหรือหน่วยงานอื่น ๆ และการจัดทำโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม มีระเบียบและขั้นตอนวิธีการจำนวนมาก จึงทำให้คณาจารย์ไม่สะดวกในการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับ คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (2557, หน้า 240) ได้กล่าวถึง จุดอ่อนของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม โดยระบุว่า การมีส่วนร่วมในการบริการวิชาการยังไม่ครอบคลุมบุคลากรทั้งคณะ และสอดคล้องกับคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (2555, หน้า 20) ได้กล่าวถึง จุดอ่อนของ

การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน องค์กรประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม โดยระบุว่า ขาดหลักฐานเชิงปริมาณในการประยุกต์นำผลงานทางวิชาการ งานวิจัย องค์ความรู้ของบุคลากร สายอาจารย์ ไปเผยแพร่และร่วมมือกับชุมชนภายนอกในการต่อยอดองค์ความรู้ และการพัฒนา คุณภาพชีวิต เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณชนอย่างเป็นรูปธรรม

3.2 ปัญหาความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ซึ่งพบว่า การจัดโครงการ บริการทางวิชาการแก่สังคมของคณะยังไม่ตอบ โจทย์ความต้องการของชุมชน ทั้งนี้เนื่องจากการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะยังขาดการสำรวจความต้องการของชุมชน มีแต่หน่วยงานภายนอกมาติดต่อให้จัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้ เนื่องจากหน่วยงาน ภายนอกมีงบประมาณทางการศึกษา แต่ไม่มีผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (2555, หน้า 20) กล่าวถึง แนวทางเสริมจุดแข็ง ของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์กรประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม พบว่า ควรมีการสำรวจความต้องการการให้บริการทางวิชาการและนำมาเขียน โครงการ และกำหนด แนวทางพัฒนาโครงการที่จะเชื่อมโยงและบูรณาการการบริการเป็นลักษณะห่วงโซ่คุณภาพ ที่สนองตอบความต้องการและเป็นที่ยอมรับของชุมชนภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพและสังคม

3.3 ปัญหาการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งพบว่า เอกสารมีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ยาก ทั้งนี้ เนื่องมาจากเอกสารที่ใช้ในการบริการวิชาการแก่สังคมมีจำนวนมาก และคณะยังไม่มีระบบฐานข้อมูล ในการจัดเก็บเอกสาร จึงทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสาร/ หลักฐานไม่ครบถ้วน และเอกสาร บางโครงการเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก จึงทำให้เก็บรวบรวมจากหน่วยงานภายนอกได้ยาก ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับ ทรงศักดิ์ ทุงจันทร์ (2548, หน้า 59) ที่ได้ศึกษาปัญหาการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 ด้านการเตรียมการรับการประเมินจากหน่วยงานที่รัฐกำหนด พบว่ายังมีปัญหาด้านการจัดทำข้อมูล หลักฐาน และเอกสาร เพื่อชี้แจงคณะกรรมการประเมินภายนอก และการติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกเพื่อเตรียมรับการประเมิน ควรจัดเตรียมเอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์ของสถานศึกษาให้เป็นระบบ และเป็นปัจจุบัน

4. ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เมื่อจัดเรียงลำดับปัญหาจากความถี่ จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้

4.1 ปัญหาการสร้างมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งพบว่า คณะยังไม่มีกำหนดหรือสร้าง มาตรฐานคุณภาพด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่ปรากฏอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

และยังไม่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ ทั้งนี้เนื่องจากคณะมีจำนวนโครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่มีการเผยแพร่สู่สาธารณะและได้รับการยอมรับจากสังคมค่อนข้างน้อย และคณะอยู่ในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่เน้นเรื่องการวิจัย จึงทำให้ไม่สามารถสร้างมาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (2555, หน้า 21) ได้กล่าวถึง จุดอ่อนของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์กรประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยระบุว่า ยังขาดการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ จึงควรยกระดับโครงการ กำหนดมาตรฐานคุณภาพ เข้าสู่โครงการ/ กิจกรรมของกระทรวงวัฒนธรรม หรือหน่วยงานของคณะที่จัดกิจกรรมกับต่างชาติ อยู่แล้ว

4.2 ปัญหาการวางแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งพบว่า คณะขาดแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่ชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากคณะยังขาดกระบวนการดำเนินการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ตามวงจรคุณภาพ PDCA คือขาดแผนการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและการจัดโครงการบางโครงการไม่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการให้เห็นเป็นรูปธรรม ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับ คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (2555, หน้า 20) กล่าวถึง จุดอ่อนของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์กรประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พบว่า ขาดกระบวนการ PDCA ขาดรายละเอียดปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลย้อนกลับ จากการประเมินและนำผลไปพัฒนาต่อไป

4.3 ปัญหาการจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งพบว่า คณะมีการจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่ซ้ำซ้อนกัน ทั้งนี้เนื่องจากสาขาวิชา ภาควิชา และคณะดำเนินการจัดโครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อตอบ โจทย์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และมีกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน จึงทำให้ต้องจัดกิจกรรมเดียวกัน ในหลายครั้ง ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554, หน้า 128) กล่าวถึง สถาบันอุดมศึกษา มีการกำหนดระบบและกลไกทางด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีระบบส่งเสริมให้บุคลากรนำกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมสู่การปฏิบัติ และมีผลลัพธ์ชัดเจนตามแนวทางที่กำหนดไว้ เช่น มีการกำหนดนโยบาย ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การกำหนดผู้รับผิดชอบ มีการจัดทำแผนงบประมาณ โครงการ มีการกำหนดตัวชี้วัดด้านศิลปะและวัฒนธรรม มีการนำงานศิลปะและวัฒนธรรมสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยทุกคนมีส่วนร่วม มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีการนำสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 2 อภิปรายผล แนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก

1. ด้านการผลิตบัณฑิต

แนวทางพัฒนาด้านการผลิตบัณฑิต ตามที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายใน
เสนอให้แก้ปัญหา เมื่อจัดเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

1.1 การตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยการสร้าง
จิตสำนึกให้กับนิสิตและคณาจารย์ภายในคณะ ในเรื่องของการตีพิมพ์ผลงานวิจัยหรือเผยแพร่
ผลงานวิจัย โดยการสร้างวัฒนธรรมให้นิสิตเขียนบทความวิจัยตั้งแต่ระหว่างที่เรียน และนำไป
ตีพิมพ์เผยแพร่ เพื่อฝึกประสบการณ์ ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ กระทรวงศึกษาธิการ (2558,
หน้า 10) ได้กล่าวถึง ผลงานวิทยานิพนธ์หรือส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ต้องได้รับการตีพิมพ์
หรืออย่างน้อยได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือระดับนานาชาติที่มีคุณภาพ
ตามประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการ
การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการหรือนำเสนอต่อที่ประชุมวิชาการ โดยบทความที่นำเสนอฉบับ
สมบูรณ์ (Full paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceeding)
สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (2559, หน้า 10) ได้กล่าวถึง เกณฑ์การสำเร็จการศึกษาของ
นิสิตระดับปริญญาโท กำหนดให้ผลงานวิทยานิพนธ์หรือส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ต้องได้รับ
การตีพิมพ์ หรืออย่างน้อยได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือระดับนานาชาติ
ที่มีคุณภาพตามประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสาร
ทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ หรือนำเสนอต่อที่ประชุมวิชาการ โดยบทความ
ที่นำเสนอฉบับสมบูรณ์ (Full paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ
(Proceeding) ดังกล่าว อย่างน้อย 1 เรื่อง สำหรับการสำเร็จการศึกษาของนิสิตระดับปริญญาเอก
กำหนดให้ผลงานวิทยานิพนธ์หรือส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ต้องได้รับการตีพิมพ์หรืออย่างน้อย
ได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติที่มีคุณภาพตามประกาศ
คณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่
ผลงานทางวิชาการ อย่างน้อย 2 เรื่อง สอดคล้องกับ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
(2555, หน้า 19) แนวทางพัฒนาของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์ประกอบ
ที่ 2 การเรียนการสอน โดยระบุว่า ควรกระตุ้นให้นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาสำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์
ที่หลักสูตรกำหนด เพื่อให้มีผลการตีพิมพ์เผยแพร่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน และสอดคล้องกับ
คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (2555, หน้า 23) ได้กล่าวถึง แนวทางพัฒนาของ
การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต โดยระบุว่า สนับสนุนให้นิสิต

ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ตีพิมพ์ผลงานที่มีคุณภาพในวารสารที่ได้รับการยอมรับให้เพิ่มมากขึ้น

1.2 การรับนิสิตเข้าศึกษาที่มีจำนวนมากเกินกว่าที่กำหนดในแผนการผลิตบัณฑิต โดยการรับนิสิตเข้าศึกษาตามสัดส่วนของอาจารย์ประจำ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของการควบคุมวิทยานิพนธ์ของอาจารย์ประจำ โดยการรับนิสิตให้เป็นไปตามแผนผลิตบัณฑิตที่คณะได้กำหนดไว้ เพื่อให้เป็นไปตามสัดส่วนของเกณฑ์การควบคุมวิทยานิพนธ์ของอาจารย์ประจำ ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ กระทรวงศึกษาธิการ (2558, หน้า 8) ได้ประกาศเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา กล่าวถึงภาระงานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ คือ อาจารย์ประจำหลักสูตร 1 คน ให้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักของนักศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอกตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ 1) กรณีอาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า และมีผลงานทางวิชาการตามเกณฑ์ ให้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโทและเอกรวมได้ไม่เกิน 5 คนต่อภาคการศึกษา 2) กรณีอาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า และดำรงตำแหน่งระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป หรือมีคุณวุฒิปริญญาโทหรือเทียบเท่าที่มีตำแหน่งรองศาสตราจารย์ขึ้นไป และมีผลงานทางวิชาการตามเกณฑ์ ให้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโทและเอกรวมได้ไม่เกิน 10 คนต่อภาคการศึกษา และ 3) กรณีอาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า และดำรงตำแหน่งระดับศาสตราจารย์และมีความจำเป็นต้องดูแลนักศึกษาเกินกว่าจำนวนที่กำหนดให้เสนอต่อสภาสถาบันพิจารณา แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 15 คนต่อภาคการศึกษา หากมีความจำเป็นต้องดูแลนักศึกษามากกว่า 15 คน ให้ขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นรายกรณี ทั้งนี้หากอาจารย์ประจำหลักสูตรเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ ให้คิดสัดส่วนจำนวนนักศึกษาที่ทำวิทยานิพนธ์ 1 คน เทียบได้กับจำนวนนักศึกษาที่ค้นคว้าอิสระ 3 คน แต่ทั้งนี้รวมแล้วต้องไม่เกิน 15 คนต่อภาคการศึกษา

1.3 การติดตามผลการดำเนินงาน โดยการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพตามกระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพภายในตามวงจร PDCA เพื่อติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะอย่างเป็นระบบ และเกิดการวางแผนในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ลักษณะ จาตกานนท์ และคณะ (2554) ที่ได้กล่าวว่า การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้หน่วยงานได้มาตรฐานคุณภาพ บุคลากรทุกระดับต้องเห็นความสำคัญ เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงาน โดยใช้ระบบ PDCA การจัดการความรู้ การเสริมแรงจูงใจ และการยกย่องชมเชยบุคลากรจะมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ผู้บริหารทุกระดับ เห็นความสำคัญ สนับสนุน ช่วยแก้ไขปัญหา มุ่งผลสัมฤทธิ์ ความร่วมแรง ร่วมใจ การทำงาน

เป็นทีม การมีมนุษยสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจ ให้เห็นว่าการประกันคุณภาพมีความสำคัญ จะช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรวางแผน ในการดำเนินงาน วางแผนหาวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุม ไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อน ไม่เปลี่ยนแปลงแบบเก็บข้อมูลบ่อย ๆ ใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในส่วนกลาง ต้องส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับ ผู้บริหารกับเครือข่ายมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ จะช่วยในการพัฒนาการบริหารงาน ประกันคุณภาพการศึกษาได้

2. ด้านการวิจัย

แนวทางพัฒนาด้านการวิจัย ตามที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายในเสนอให้ แก้ปัญหา เมื่อจัดเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

2.1 ภาระงานสอนที่มากเกินไปจนทำให้เวลาในการทำงานวิจัย โดยการสร้าง จิตสำนึกและส่งเสริมให้คณาจารย์เห็นคุณค่าและประโยชน์ของการทำผลงานวิจัย โดยปรับ การทำงานวิจัยให้ควบคู่ไปกับการสอน ด้วยการบูรณาการงานวิจัยกับงานการเรียนการสอน หรือ อาจลดภาระงานสอนลง ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ ชงชัย ยืนยงศิริมาศ (2557, หน้า 3) ที่ได้กล่าวว่า การวิจัยเป็นกระบวนการแสวงหาความรู้อย่างเป็นระบบ โดยใช้วิธีการทาง วิทยาศาสตร์ที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ อันเป็นการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต สอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545 ในหมวด 4 มาตรา 24 (5) ว่า “ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวก เพื่อให้มีสติเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัย เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้” จากพระราชบัญญัติการศึกษาดังกล่าวนี้นี้ ทำให้ผู้สอน เห็นแนวทางในการนำกระบวนการวิจัยมาบูรณาการในการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพของ นิสิตให้สามารถใช้กระบวนการวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้มากขึ้น ผู้สอนและนิสิต ในยุคปฏิรูปการศึกษาควรมีทักษะในการนำกระบวนการวิจัยไปพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง การบูรณาการการวิจัยกับการเรียนการสอนตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ต้องไม่ใช่ การสอนในรายวิชาวิจัย ขั้นตอนการบูรณาการควรเริ่มจากการพิจารณารายวิชาที่สอน พร้อมกับ ออกแบบการจัดการเรียนการสอน โดยสอดแทรกกระบวนการวิจัยลงในกิจกรรมการเรียนการสอน ไว้ใน มคอ. 3 หรือ มคอ. 4 หมวดแผนการสอนและการประเมินผล โดยระบุกิจกรรมการวิจัย ไว้ให้ชัดเจน และควรมีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการวิจัยและผลการวิจัยระหว่างนิสิตด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีนิสิตขยายขอบข่ายของการเรียนรู้ด้วยวิธีวิจัยให้กว้างขวางยิ่งขึ้น และให้นิสิต

เกิดการเรียนรู้กระบวนการวิจัยในวิชาต่าง ๆ ที่ไม่ใช่วิชาที่สอนวิจัย และสอดคล้องกับคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (2553, หน้า 9) ได้กล่าวถึง แนวทางพัฒนาของการดำเนินการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย โดยระบุว่า คณะควรสร้าง ความตระหนักในการพัฒนางานวิจัยให้กับคณาจารย์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการเรียนการสอน และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ

2.2 การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย โดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และธำมในการทำวิจัย เพื่อเป็นการกำหนดแนวคิดและเกณฑ์ในการนำเสนอผลงานวิจัยที่ชัดเจน และสนับสนุนให้นักวิจัย รุ่นใหม่และนักวิจัยที่มีประสบการณ์ขอทุนอุดหนุนการวิจัยอย่างต่อเนื่อง หรือสนับสนุน ให้คณาจารย์มีการสร้างทีมวิจัยร่วมกัน ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา (2554, หน้า 121) กล่าวถึง กรณีของนักวิจัยรุ่นใหม่ การแสวงหาทุนวิจัยจากภายนอก อาจทำได้ยาก ดังนั้นสถาบันจึงควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นทุนวิจัยหรือผลิตงานสร้างสรรค์ เพื่อให้นักวิจัยเหล่านี้มีโอกาสสร้างผลงาน ที่สามารถนำไปใช้ประกอบการเสนอ โครงการขอทุน วิจัยจากแหล่งทุนภายนอกสถาบันในโอกาสต่อไป สำหรับการเสนอขอทุนวิจัยจากแหล่งทุน ภายนอกนั้น สถาบันอาจจัดให้มีระบบสนับสนุน เช่น การจัดให้มีข้อมูล รายละเอียด และเงื่อนไข ของแหล่งทุนต่าง ๆ ทั้งแหล่งทุนภายในประเทศและต่างประเทศ ที่อาจารย์และนักวิจัยสามารถ เข้าดูได้อย่างสะดวกรวดเร็ว นอกจากนั้นอาจจัดให้มีคณะผู้เชี่ยวชาญเป็นที่เล็งตรวจสอบข้อเสนอ โครงการวิจัยของอาจารย์ และนักวิจัยที่เสนอขอทุนไปยังแหล่งทุนต่าง ๆ และช่วยเหลือปรับปรุง โครงการเหล่านั้นให้เหมาะสม เพื่อมีโอกาสรับทุนวิจัยมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554, หน้า 120) กล่าวถึง การพัฒนาสมรรถนะอาจารย์และนักวิจัย ที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือการส่งเสริมการทำงานวิจัยเป็นทีมที่ประกอบด้วยนักวิจัยอาวุโส นักวิจัย ระดับกลาง นักวิจัยหรือนักศึกษาหลังปริญญาเอก และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ช่วยวิจัย ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถทำงานวิจัยอย่างลุ่มลึกและต่อเนื่อง

2.3 การติดตามผลการดำเนินงาน โดยการติดตามความก้าวหน้าของงานวิจัย ทุกไตรมาสหรือ 3 เดือนต่อครั้ง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้คณาจารย์ที่ขอทุนวิจัยของคณะ มีความกระตือรือร้นในการทำวิจัยตามรอบระยะเวลาที่คณะกำหนด โดยการให้นักวิจัยจัดทำสรุป ความก้าวหน้าให้คณะทราบในการติดตามแต่ละครั้ง ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554, หน้า 122) กล่าวถึง สถาบันจัดให้มีระบบประเมินผลสำเร็จของ การสนับสนุนทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ โดยการมีส่วนร่วมของอาจารย์และนักวิจัย เช่น “การประเมินผลสำเร็จของการให้ทุนวิจัย” ทั้งในประเด็น งานวิจัยเสร็จทันตามกำหนดเวลา คุณภาพของผลงานวิจัยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ผู้รับทุนสามารถแสวงหาทุนวิจัยจากแหล่งทุน

ภายนอกได้ในโอกาสต่อมา หรือ “การประเมินแหล่งค้นคว้าสนับสนุนงานวิจัย” ในประเด็นความเหมาะสมและเพียงพอเทียบกับงานวิจัยของอาจารย์ และนักวิจัยในปัจจุบัน หรือ “การประเมินระบบสารสนเทศ” ในประเด็นความเหมาะสมกับความต้องการใช้ของอาจารย์และนักวิจัย เป็นต้น

3. ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

แนวทางพัฒนาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ตามที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายในเสนอให้แก้ปัญหา เมื่อจัดเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

3.1 ความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ในเรื่องของการสำรวจความต้องการของชุมชนก่อนจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคม โดยการศึกษาความต้องการของชุมชน โดยการลงพื้นที่ที่ที่ต้องการจัดโครงการบริการวิชาการแบบกัลยาณมิตรเพื่อให้ได้รับความร่วมมือที่ดีจากชุมชนนั้น ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2548, หน้า 8) กล่าวถึง การบริการวิชาการและสร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับชุมชนให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้/ สังคมแห่งเรียนรู้ สถานศึกษาต้องร่วมมือกับบุคลากรและองค์กรในชุมชนที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทุกระดับร่วมจัดปัจจัยและกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชน และให้บริการทางวิชาการที่เป็นประโยชน์แก่การพัฒนาคนในชุมชน เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญา และคนไทยมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ชุมชนซึ่งเป็นที่ตั้งขององค์กร ที่ให้บริการทางการศึกษามีสถานภาพเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้/ สังคมแห่งความรู้ มีความปลอดภัย ลดความขัดแย้ง มีสันติสุข และมีการพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (2555, หน้า 20) ได้กล่าวถึง แนวทางเสริมจุดแข็งของการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน องค์กรประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม โดยระบุว่า ควรมีการสำรวจความต้องการให้บริการทางวิชาการและนำมาเขียนโครงการ และมีการกำหนดแนวทางพัฒนาโครงการที่จะเชื่อมโยงและบูรณาการการบริการเป็นลักษณะห่วงโซ่คุณภาพที่สนองตอบความต้องการและเป็นที่พักของชุมชนภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพและสังคม

3.2 การวางแผนการบริการวิชาการแก่สังคม โดยการจัดทำแผนบริการวิชาการแบบให้เปล่า และแผนบริการวิชาการแบบเก็บค่าลงทะเบียนอย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการรายงานผลการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ วิสุทธิ ปานะกุล (2550, หน้า 175) ที่ได้กล่าวว่า แนวทางพัฒนาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม คือ จัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติงาน การบริการทางวิชาการแก่สังคมร่วมกันระหว่างสถาบันและชุมชน จัดหางบประมาณสนับสนุนงานบริการวิชาการชุมชนทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และจัดอบรมให้กับบุคคลในชุมชนที่มีความสนใจทางด้านพลศึกษานันทนาการ กีฬา วิทยาศาสตร์การกีฬา และวัฒนธรรมท้องถิ่น

3.3 การติดตามผลการดำเนินงาน โดยการรายงานผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดให้ชัดเจน เพื่อนำผลการดำเนินงานไปพัฒนาปรับปรุง โดยการจัดทำเอกสารรายงานผลการติดตามการให้บริการวิชาการแก่สังคมในทุกไตรมาส และต้องทำให้เป็นวัฒนธรรมคุณภาพตามวงจรคุณภาพ PDCA ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ ลักษณะ จาคทานนท์ และคณะ (2554, หน้า 108) ที่ได้กล่าวว่า การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้หน่วยงานได้มาตรฐานคุณภาพ บุคลากรทุกระดับต้องเห็นความสำคัญ เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงาน โดยใช้ระบบ PDCA การจัดการความรู้ การเสริมแรงจูงใจและการยกย่องชมเชยบุคลากร จะมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ผู้บริหารทุกระดับเห็นความสำคัญ สนับสนุน ช่วยแก้ไข ปัญหา มุ่งผลสัมฤทธิ์ ความร่วมแรง ร่วมใจ การทำงานเป็นทีม การมีมนุษยสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจ ให้เห็นว่าการประกันคุณภาพมีความสำคัญ จะช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรวางแผนในการดำเนินงาน วางแผนหาวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุม ไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อน ไม่เปลี่ยนแปลงเก็บข้อมูลบ่อย ๆ ใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในส่วนกลางต้องส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับผู้บริหารกับเครือข่ายมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ จะช่วยในการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาได้

4. ด้านการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

แนวทางพัฒนาด้านการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ตามที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพภายในเสนอให้แก้ปัญหา เมื่อจัดเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

4.1 การจัดโครงการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่มีความซ้ำซ้อนกัน มีการบูรณาการงานทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับกิจกรรมนิสิต และจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน โรงเรียน เพื่อเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546, หน้า 88) กล่าวว่า การเรียนรู้ในอนาคตมิใช่เป็นการศึกษาในระบบแต่เพียงอย่างเดียว ยังเป็นการจัดการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งสามารถจัดได้โดยบุคคล ครอบครัว สถาบัน องค์กรต่าง ๆ ในสังคม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับทุกคน และให้สังคมเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ในทุกด้าน ทั้งการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ทำให้สภาพการจัดรูปแบบและวิธีการจัดการศึกษาเปลี่ยนไปตามสภาพความต้องการและจำเป็นของแต่ละชุมชน สังคมการจัดระบบทรัพยากรและการลงทุนดังกล่าวจึงต้องเปลี่ยนตามไปด้วย เพื่อให้สามารถจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและสนองตอบความต้องการเรียนรู้ของนิสิตแต่ละคนด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากร สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554, หน้า 128) ได้กล่าวถึง

การสนับสนุนให้มีการนำการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมไปบูรณาการร่วมกับการเรียนการสอน และกิจกรรมนักศึกษา คือมีการจัดการเรียนการสอนที่นำการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ไปผสมผสานเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการเรียนการสอน หรือบูรณาการการทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรมเข้ากับกิจกรรมเสริมหลักสูตรทั้งที่จัดโดยสถาบันและที่จัดโดยองค์การนักศึกษา และสอดคล้องกับ คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (2554, หน้า 73) ได้กล่าวถึง แนวทางเสริม จุดแข็งของการรายงานการประเมินตนเอง มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยระบุว่า ส่งเสริมให้มีโครงการที่ปลูกฝังวัฒนธรรมด้านต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมสำนึกรักษ์ ประเพณีไทย การจัดกิจกรรมจิตสาธารณะ เป็นต้น

4.2 การสร้างมาตรฐานคุณภาพ โดยการจัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงาน ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่ชัดเจน เพื่อทำหน้าที่ศึกษาความต้องการในการพัฒนา ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของคณะ กำหนดเป้าหมายที่จะสามารถสร้างมาตรฐานหรือ ผลกระทบที่ชัดเจนต่อสังคม ชุมชนและนิสิต และกำหนดความสามารถด้านศิลปะ ที่เด่นที่สุดของ คณะเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมของคณะ ซึ่งแนวทางดังกล่าว สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554, หน้า 129) กล่าวว่า สถาบัน มีการกำหนด/ การสร้างมาตรฐานด้านศิลปะและวัฒนธรรม โดยมีการใช้ผู้เชี่ยวชาญ และมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ สถาบันได้รับการยอมรับจากสังคม เช่น มีศิลปินแห่งชาติ มีบุคลากร ได้รับเชิญเป็นวิทยากรหรือเป็นที่ประจักษ์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิในระดับองค์กรระดับชุมชน ระดับชาติ และระดับนานาชาติ และสถาบันมีจำนวนผลงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์ ด้านศิลปะและวัฒนธรรม โดยมีการเผยแพร่ทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาค หรือระดับนานาชาติ หรือมีผลงานได้รับรางวัล ได้รับการอ้างอิง เป็นที่ยอมรับ

4.3 การวางแผนทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยการจัดทำแผนการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดและจัดสรรทุนหรืองบประมาณที่ชัดเจน มีการกำหนดโครงการ/ กิจกรรม และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อตอบสนองการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบและสะดวกในการติดตามผลการดำเนินงาน โครงการ/ กิจกรรมตามแผน การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา (2554, หน้า 128) กล่าวว่าสถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดระบบและกลไกทางด้านการ ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีระบบส่งเสริมให้บุคลากรนำกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรมสู่การปฏิบัติ และมีผลลัพธ์ชัดเจนตามแนวทางที่กำหนดไว้ เช่น มีการกำหนด นโยบายด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การกำหนดผู้รับผิดชอบ มีการจัดทำแผน งบประมาณ โครงการ มีการกำหนดตัวชี้วัดด้านศิลปะและวัฒนธรรม มีการนำงานศิลปะ

และวัฒนธรรมสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยทุกคนมีส่วนร่วม มีการติดตามผลการดำเนินงาน
 อย่างเป็นระบบและมีการนำสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาปัญหาการบริหารงานและแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ
 ภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการผลิตบัณฑิต
 ด้านการวิจัย ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
 จึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. ด้านการผลิตบัณฑิต

1.1 ผู้บริหารควรสร้างมาตรการผลักดันในเชิงนโยบายให้กับคณาจารย์และนิสิต
 ในเรื่องของการตีพิมพ์หรือเผยแพร่งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ให้มากยิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารควรจำกัดจำนวนการรับนิสิตเข้าศึกษาตามสัดส่วนของอาจารย์ประจำ
 เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของการควบคุมวิทยานิพนธ์ของอาจารย์ประจำ หรือมีข้อกำหนดเพิ่มเติม
 ให้นิสิต แผน ข ต้องนำงานนิพนธ์ไปตีพิมพ์ด้วย

2. ด้านการวิจัย

2.1 ผู้บริหารควรมีมาตรการผลักดันในเชิงนโยบายให้อาจารย์เห็นคุณค่าและ
 ประโยชน์ของการทำผลงานวิจัยด้วยการบูรณาการกระบวนการวิจัยกับการจัดการเรียนการสอน

2.2 ผู้บริหารควรมีมาตรการในเชิงรูปธรรมที่จะสร้างบุคลากรให้เป็นนักวิจัยรุ่นใหม่
 และนักวิจัยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อขอทุนอุดหนุนอุดหนุนการวิจัยทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
 อย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

3.1 ผู้บริหารควรมีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน
 หรือหน่วยงานวิชาชีพ เพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ทิศทางและการจัดทำ
 แผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นและความเชี่ยวชาญของสถาบัน

4. ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

4.1 ผู้บริหารควรมีการจัดกิจกรรมที่นำการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
 ไปผสมผสานเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมเรียนการสอน หรือบูรณาการการทำนุบำรุงศิลปะ
 และวัฒนธรรมเข้ากับกิจกรรมเสริมหลักสูตร

4.2 ผู้บริหารควรมีการกำหนดตัวชี้วัดด้านศิลปะและวัฒนธรรม โดยการจัดทำแผนการดำเนินงานศิลปะและวัฒนธรรม และมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายในระดับคณะ ของสถาบันอุดมศึกษา โดยการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
2. ควรศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบ CUPT QA ระดับหลักสูตร และระดับคณะ ของสถาบันอุดมศึกษา

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2558). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2558). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช่าง.
- เจียมทอง ศิริแสงเลิศ. (2540). *การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริการการศึกษา, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา. (2557). *รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา) ประจำปีการศึกษา 2556*. ชลบุรี: คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.
- คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน. (2553). *รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2552*. ชลบุรี: คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.
- คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน. (2555). *รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2554*. ชลบุรี: คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.
- คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน. (2556). *รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คณะแห่งหนึ่ง ประจำปีการศึกษา 2555*. ชลบุรี: คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.
- คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน. (2557). *รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คณะแห่งหนึ่ง ประจำปีการศึกษา 2556*. ชลบุรี: คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.
- คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. (2554). *รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2553*. ชลบุรี: คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.
- คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. (2557). *รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2556*. ชลบุรี: คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.
- จรัส นองมาก. (2545). *ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา*. จุลสาร สมศ., เดือนสิงหาคม 2545, หน้า 12.

- ชอบ ถีชอ. (2542). *กรอบความคิด แนวทาง และสาระสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา*.
กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ.
- ชาย โพธิ์สีดา. (2550). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์
พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- โชติกา วรรณบุรี. (2547). *การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่*. ปรินญาณิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). *คู่มือฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ส่วนวิจัย
และพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทรงศักดิ์ ทุงจันทร์. (2548). *ปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธงชัย ยืนยงศิริมาศ. (2557). *คู่มือการบูรณาการพันธกิจ ปีการศึกษา 2557*. เชียงใหม่: งานนโยบาย
และแผนและประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิตา ชูโต. (2551). *การวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: พริน โพร.
- บุญชม ศรีสะอาด และสุริทอง ศรีสะอาด. (2552). *การวิจัยเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา*.
กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. (2555). *คู่มือการขอรับ
ทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง*.
ชลบุรี: คณะแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.
- ภาวนา กิตติวิมลชัย, คมสัน พันธุ์ชัยเพชร, สมพร สนธิเปรม, พรรณี ศักดิ์ทัศนาศ และภัทรวดี
พลไพศรพ. (2551). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. งานวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. (2553). *ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยมาตรฐานภาระงานทางวิชาการ
ของคณาจารย์ พ.ศ. 2553*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.
- มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. (2559). *ประกาศมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เรื่อง การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
พ.ศ. 2559*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.
- โยธิน แสงวงดี. (2541). *การสนทนากลุ่ม รวบรวมความทางวิธีวิทยาการวิจัย เล่ม 2*. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ลักขณา จาดกานนท์, ชนพรรณ บุญยรัตกลิน, ดวงรัตน์ แซ่ตั้ง และเนนิสา ไชยบุระ. (2554). *การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. งานวิจัยสถาบัน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.*
- วิสุทธิ์ ปานะกุล. (2550). *สภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบันพลศึกษา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ศุภกิจ วงศ์วิวัฒน์นุกิจ. (2550). *พจนานุกรมศัพท์การวิจัยและสถิติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2546). *แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559) (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.*
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *แนวทางการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.*
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.*
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.*
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.*
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2548). *มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สหાયบลิคและการพิมพ์.*
- สุภางค์ จันทรวานิช. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สุวิมล ราชชนบริบาล. (2541). *การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

- อมรพรรณ ประจันตวนิชย์. (2550). *ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อำรุง จันทวานิช. (2542). *การประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการในแนวคิดและนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ: พื้นฐานการปฏิรูปการศึกษาเพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Fern, E. F. (2001). *Advanced focus group research*. California: Sage.
- Lundquist, R. (1997). *Quality systems and ISO 9000 in higher education*. Assessment and Evaluation in Higher Education.
- Segers, M. & Dochy, F. (1996). *Quality assurance in higher education: Theoretical consideration and empirical evidence*. Studies in Educational Evaluation.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
2. สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย (การสัมภาษณ์)
3. สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย (การสนทนากลุ่ม)

(สำเนา)



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาการบริหารการศึกษา โทร. ๒๐๕๒

ที่ ศธ ๖๖๒๑/ว ๐๒๑๖

วันที่ ๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน

ด้วยนางสาวจารุวรรณ ธรรมศิลป์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ปัญหาการบริหารงานและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศฎายุ
ธีระวณิชตระกูล เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
เพื่อการวิจัย ในการนี้ คณะศึกษาศาสตร์ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว
เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
ของนิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

เชษฐ ศิริสวัสดิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชษฐ ศิริสวัสดิ์)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(สำเนา)



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาการบริหารการศึกษา โทร. ๒๐๕๒

ที่ ศธ ๖๖๒๑/ว ๐๔๕๐

วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

ด้วยนางสาวจารุวรรณ ธรรมศิลป์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ปัญหาการบริหารงานและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศฎายุ
ธีระวณิชตระกูล เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์
จากท่านเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group
Discussion) ในวันพฤหัสบดีที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ เวลา ๑๓.๐๐ น. ณ ห้องประชุม QS ๒๐๑
อาคาร ๖๐ พรรษามหาราชนิ ๑ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อนึ่ง โครงการวิจัยนี้
ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพาเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

เชษฐ ศิริสวัสดิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชษฐ ศิริสวัสดิ์)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(สำเนา)

ที่ ศธ ๖๖๒๑/ว ๐๓๔๒

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยนางสาวจรรุวรรณ ชรรมคิด นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ปัญหาการบริหารงานและแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สฎายุ
ธีระวิชิตระกุล เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์
จากท่านเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group
Discussion) ในวันพฤหัสบดีที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ เวลา ๑๓.๐๐ น. ณ ห้องประชุม QS ๒๐๓
อาคาร ๖๐ พรรษามหาราชนิ ๑ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อนึ่ง โครงการวิจัยนี้
ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพาเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า
คงจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีจากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

เชษฐ ศิริสวัสดิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชษฐ ศิริสวัสดิ์)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ ปฏิบัติการแทน

ผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์. ๐-๓๘๑๐-๒๐๕๒

โทรสาร. ๐- ๓๘๗๔-๕๘๑๑

ผู้วิจัยโทร. ๐๕-๗๒๕๑-๔๕๕๖

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิชัย โกศลยะวัฒน์ อาจารย์ประจำภาควิชาการอาชีวศึกษา และพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์ชลิ มาพุทธ อาจารย์ประจำภาควิชาการอาชีวศึกษา และพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นาวิ อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ค

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกการศึกษาปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง
2. แบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่มเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน
ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

การศึกษาปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก

ชื่อ-นามสกุลผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ให้สัมภาษณ์.....

เวลา..... น. ถึง เวลา..... น. สถานที่.....

ผู้วิจัยขออนุญาตสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน
ในความรับผิดชอบของท่าน (โดยขออนุญาตบันทึกเทปเพื่อนำไปถอดความ)

1. ท่านมีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างไรกับงานประกันคุณภาพภายใน ของคณะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. “งานประกันคุณภาพ เป็นบทบาทของทุกคนในหน่วยงาน” ในฐานะที่ท่านเป็นบุคลากร
ของคณะ ท่านจะต้องทำอย่างไร จึงจะทำให้งานประกันคุณภาพภายใน ของคณะ
ประสบความสำเร็จ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ท่านคิดว่าปัญหาที่พบในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของคณะ มีอะไรบ้าง และมีแนวทางในการแก้ไขอย่างไร

1) ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) ปัญหาด้านการวิจัย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) ปัญหาด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4) ปัญหาด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน
ประกันคุณภาพภายในของคณะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ
นางสาวจารุวรรณ ธรรมศิริ
ผู้วิจัย

แบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม
เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ
ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง

ผู้วิจัยขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านงานประกันคุณภาพภายใน เกี่ยวกับ
 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ในความรับผิดชอบ
 ของท่าน(โดยขออนุญาตบันทึกเทปเพื่อนำไปถอดความ)

1. จากปัญหาที่พบในการวิจัยขั้นตอนที่ 1 ปัญหาด้านการผลิตบัณฑิต เกี่ยวกับ
 การตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา การมีส่วนร่วมของนิสิต
 อาจารย์ประจำหลักสูตร การรับนิสิตเข้าศึกษา ข้อมูลศิษย์เก่า และการติดตามผลการดำเนินงาน
 ท่านมีแนวทาง/ข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง โปรดให้ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. จากปัญหาที่พบในการวิจัยขั้นตอนที่ 1 ปัญหาการวิจัย เกี่ยวกับภาระงานสอน
 จำนวนผลงานวิจัย การให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ระยะเวลาในการทำวิจัย การดำรงตำแหน่งบริหาร
 และการติดตามผลการดำเนินงาน ท่านมีแนวทาง/ข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง โปรดให้ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ท่านมีแนวทาง/ข้อเสนอแนะอย่างไรในการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของคณะ โปรดให้ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ

นางสาวจารุวรรณ ธรรมศิริ

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ง

แบบรายงานผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบรายงานผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

๑. ชื่อวิทยานิพนธ์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ (ภาษาไทย) ปัญหาการบริหารงานและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ (ภาษาอังกฤษ) PROBLEMS AND SOLUTION GUIDES FOR FACULTY INTERNAL QUALITY MANAGEMENT IN AN EASTERN UNIVERSITY

๒. ชื่อนิติกร

นางสาวจรรจรณ ธรรมศิลา หลักสูตร การศึกษามหาบัณฑิต
รหัสประจำตัว ๕๓๙๒๐๔๘๒ สาขาวิชา การบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
 ภาคปกติ ภาคพิเศษ

๓. ผลการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย:

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ได้พิจารณารายละเอียดวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าวข้างต้นแล้ว
ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ

๑) การเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างการวิจัย

๒) วิธีการที่เหมาะสมในการได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่างก่อนเข้าร่วมโครงการวิจัย
(Informed consent) รวมทั้งการปกป้องสิทธิประโยชน์และรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

๓) การดำเนินการวิจัยอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ก่อความเสียหายต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัยไม่ว่าจะเป็น
สิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มีมติเห็นชอบ ดังนี้

(✓) อนุมัติโครงการวิจัย

() ไม่อนุมัติ

๔. วันที่ให้การอนุมัติ:.....๒๔.....เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต สุรัตน์เรืองชัย)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

ภาคผนวก จ

ประกาศคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 175/2558

เรื่อง รายชื่อวิทยานิพนธ์และนิสิตที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ ครั้งที่ 2 ปีงบประมาณ 2558

(สำเนา)

ประกาศคณะกรรมการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ที่ ๑๗๕/๒๕๕๘
เรื่อง รายชื่อวิทยานิพนธ์และนิสิตที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยนิตระดับบัณฑิตศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ ครั้งที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ตามที่ประชุมกรรมการบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ครั้งที่ ๔/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ และที่ประชุมกรรมการประจำคณะ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้มีมติให้ความเห็นชอบรายชื่อวิทยานิพนธ์และรายชื่อนิสิต ที่ขอรับทุนอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน ๒๒ ราย ดังนี้

ทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท จำนวนเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	สาขาวิชา	ชื่อวิทยานิพนธ์
๑	นางสาวพรนภา เลื่อยคลัง	๕๗๙๙๐๑๙๘	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลกระทบต่อ บรรยากาศองค์การของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดฉะเชิงเทรา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๖
๒	นางสาววาสนา วิสัยเกษ	๕๕๕๒๑๓๒๙	คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนศูนย์การเรียน สำหรับเด็กเจ็บป่วยเรื้อรังในโรงพยาบาล
๓	นายนครินทร์ อิมสวาสดี	๕๖๙๙๐๐๓๖	การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำ ทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
๔	นางสาวจารุวรรณ ธรรมศิลป์	๕๓๙๒๐๔๘๒	ปัญหาการบริหารงานและแนวทางการพัฒนาการบริหาร งานประกันคุณภาพภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง
๕	นางสาวกุลวดี ตนะทิพย์	๕๒๙๒๑๑๘๑	ผลการศึกษากลุ่มทฤษฎีปัญญานิยมต่อการจัดการใช้งาน เฟซบุ๊กของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย
๖	นางสาวจิตาภา สุวรรณ	๕๒๙๒๑๑๘๒	ผลการศึกษากลุ่มโดยการกำกับตนเองต่อพฤติกรรม การใช้จ่ายเกินความจำเป็นของนิสิตปริญญาตรี
๗	นางสาวศุภมาส หวานสนิท	๕๓๙๒๑๔๕๒	ผลของการศึกษากลุ่มตามทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้น ต่อความสามารถในการแก้ปัญหาของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
๘	นางสาวชภาภัทร กิตติอักษรโกศล	๕๖๙๒๐๕๗๑	การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัทซูมิโตโม อีเล็กทริกไวริง ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

-๒-

ทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท จำนวนเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	สาขาวิชา	ชื่อวิทยานิพนธ์
๙	นายปัญญาพัฒน์ พัฒน์ญานนท์	๕๕๙๒๐๙๙๓	ผลการจัดการเรียนรู้โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ ด้วยตนเองประกอบบทเรียนออนไลน์ สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒
๑๐	MISS CHIARA AYN JOVEN LAMARCA	๕๕๙๒๑๔๕๘	Explicit Pronunciation Instruction to Improve Thai Vocational College Students Intelligibility
๑๑	MISS YUHONG NING	๕๖๙๒๐๗๘๓	Motivation towards English Language Learning of Students in a Secondary School in Thailand

ทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาเอก จำนวนเงิน ๒๐,๐๐๐ บาท

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	สาขาวิชา	ชื่อวิทยานิพนธ์
๑	นายปรีชา ปิยจันทร์	๕๓๘๑๐๑๓๖	การจัดการที่ดีที่สุด โดยชุมชนต่อผลกระทบสิ่งแวดล้อม จากการกัดเซาะชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตอนบน
๒	นางอรวรรณ คุณสนอง	๕๐๘๒๐๒๘๒	การสร้างเสริมพฤติกรรมการทำงานและสภาพแวดล้อม ในการทำงานของผู้ประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์จากเศษผ้า
๓	นางสาวเกศนิชชา อาษา	๕๕๘๑๐๑๒๐	การพัฒนารูปแบบการสอนเพื่อสร้างเสริมความสามารถ ในการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา
๔	นางพัชราภา กักติริรัตน์	๕๗๘๒๐๐๐๓	An Investigation of Executive Coaching Practice West-East Integration
๕	นายทัศน์ จารุศักดิ์ศรี	๕๓๘๑๐๒๒๐	ผลการปรึกษากลุ่มทฤษฎีโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส ต่อสมรรถนะแห่งตนของนิสิตชั้นปีที่ ๑
๖	นายสุทธิ สุวรรณपाल	๕๔๘๑๐๑๗๐	การวิเคราะห์ปัจจัยทุกระดับที่ส่งผลต่ออัตราพัฒนาการ ความสามารถในการอ่านรู้เรื่องและสื่อสารได้ ของนักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๓ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑
๗	นางวันยรัตน์ คุณาพันธ์	๕๓๘๑๐๑๙๑	การศึกษาระบบการปรับตัวที่มีประสิทธิภาพ สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
๘	นายดำรง อ่อนเจริญ	๕๓๘๑๐๑๔๑	การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างภูมิคุ้มกัน การติดสื่อลามกผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเยาวชน ที่กำลังศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดชลบุรี
๙	นางสาวตลชญา อิติชัยกวิน	๕๓๘๑๐๑๔๔	การพัฒนารูปแบบการสอนเพื่อพัฒนาความใฝ่รู้ของนักศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดชลบุรี

-๓-

ทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาเอก จำนวนเงิน ๒๐,๐๐๐ บาท

ลำดับ ที่	ชื่อ-สกุล	สาขาวิชา	ชื่อวิทยานิพนธ์
๑๐	นางหนูไกร มาเชค	๕๕๘๑๐๒๘๑	การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมในผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต ๑
๑๑	นายราชภูมิ พุทธิพิบูล	๕๕๘๑๐๑๒๐	แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผล ของโรงเรียนมาตรฐานสากลระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๑. การแบ่งงวดการจ่ายเงิน แบ่งเป็น ๒ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ นิสิตจะได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนเงินที่ได้รับทั้งหมด

งวดที่ ๒ นิสิตจะได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยเป็นร้อยละ ๔๐ ของจำนวนเงินที่ได้รับทั้งหมด

หมายเหตุ งวดที่ ๒ นิสิตจะได้รับอนุมัติเงินทุนก็ต่อเมื่อนิสิตดำเนินการนำผลการวิจัยลงตีพิมพ์

ในวารสารวิชาการของฐานข้อมูล TCI

กรณีที่นิสิตไม่สำเร็จการศึกษา นิสิตจะต้องชดใช้เงินทุนที่ได้รับไปแล้ว

๒. ให้นิสิตที่ได้รับเงินทุนเตรียมหลักฐานการขอรับเงินสนับสนุนการวิจัย ดังนี้

๒.๑ สำเนาประกาศคณะศึกษาศาสตร์ เรื่อง การได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน ๑ ฉบับ

๒.๒ ใบสำคัญรับเงิน จำนวน ๑ ฉบับ


๒.๓ สำเนาบัตรนิสิตที่ไม่หมดอายุ จำนวน ๑ ฉบับ

๓. ให้นิสิตที่ได้รับเงินทุนอุดหนุนการวิจัยดำเนินการนำส่งเอกสารข้อที่ ๒ โดยด่วนที่สุด
ตั้งแต่วันที่ ๑๔-๒๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ณ ห้อง ๓๐๖B อาคาร ๖๐ พระรามหาราชนิ ๑

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(ลงชื่อ) วิจิต สุรัตน์เรืองชัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต สุรัตน์เรืองชัย)
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ ปฏิบัติการแทน
ผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สำเนาถูกต้อง


(นายธนะวัฒน์ วรรณประภา)
นักวิชาการศึกษา

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวจรรุวรรณ ธรรมคิด
วัน เดือน ปีเกิด	27 เมษายน พ.ศ. 2528
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	20/ 473 หมู่ 5 ตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20130
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2551-2552	เจ้าหน้าที่สารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น
พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบ้านนา “นายกพิทยากร”
พ.ศ. 2550	เทคโนโลยีบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2559	การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยบูรพา