

การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา



กฤษฎณา แปงณีวงศ์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
พฤษภาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษา
ต้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัตน์)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2556



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างยิ่ง จาก ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ดูแล ให้กำลังใจ อำนวยความสะดวก ติดตามความก้าวหน้า ของการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ผู้ศึกษาได้รับรู้ถึงความปรารถนาดีและความเสียสละของท่าน เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เปรมวิทย์ วิวัฒน์เศรษฐ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชา ภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ ดร.สันติ บุรณะชาติ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการศึกษา คณะศิลป ศาสตร์ และคุณชำนาญ แสงแก้ว ผู้อำนวยการกองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพ การศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ที่สละเวลาในการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องของ แบบสอบถาม ตรวจทานความถูกต้องของภาษา และพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและอนุญาตให้ใช้สถานที่ทดลองการใช้เครื่องมือครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณวาสนา ไชยวงศ์ คุณรัตนา จุมปา และเพื่อนนิสิตสาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ทุกท่านที่ให้กำลังใจ และคำแนะนำ ปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเป็นอย่างยิ่ง

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวของผู้ศึกษาที่ได้ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา

คุณค่าและคุณประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณ พระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นครูคนแรก ตลอดจนบูรพาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอน และผู้มีพระคุณ ทุก ๆ ท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ที่สนใจบ้างไม่มากก็น้อย

กฤษฎณา แปะณินวงศ์

ชื่อเรื่อง	การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	กฤษณา แสงณีวงศ์
ที่ปรึกษา	ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555
คำสำคัญ	การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนของส่วนงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยาที่รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัย ตามเกณฑ์ สกอ. และ สมศ. ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 50 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี และสังกัดกอง ผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

Title PARTICIPATION OF SUPPORTING STAFF IN QUALITY ASSURANCE IN EDUCATION OF UNIVERSITY OF PHAYAO

Author Krissana Pangneewong

Advisor Dr.Sounton Klaium

Academic Paper Independent Study M.Ed. in Education Administration, University of Phayao, 2012

Keyword Participation of supporting staff in quality assurance in education

ABSTRACT

The purpose of this study aimed to about participation of supporting staffs in quality assurance in education and study about the problems and suggestions for guidelines improving the participation of supporting staffs in quality assurance in education of the University of Phayao. The populations in this research are 50 supporting staffs from the division who is responsibility in each element and indicator of the criteria of the Office of Higher Education Commission (OHEC) and Office for National Education Standard and Quality Assessment Public Organization (ONESQA). This research used questionnaires to gather data to analyze with the application of percentage, frequency, mean and standard deviation. The most respondents are female of master's degree who is experienced in working for 1–5 years in each division. The results of this five findings found that the participation of supporting staffs in quality assurance in education is in high level.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่จะได้รับการจากการวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	12
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
สรุปกรอบแนวคิด	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากร	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุน ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา	40
ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 5 ด้าน	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 บทสรุป	54
สรุปผลการวิจัย	54
อภิปรายผลการวิจัย	57
ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	66
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	67
ภาคผนวก ข การหาค่า IOC	76
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	78



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบสอบถาม จำแนกตามเพศ	38
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	39
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน	39
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามต้นสังกัด	40
5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากร สายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงาน	41
6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากร สายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงาน.....	42
7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากร สายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล	44
8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากร สายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนด การตรวจสอบผลการดำเนินงาน.....	45
9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากร สายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐาน คุณภาพการศึกษา.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากร สายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวมทุกด้าน.....	48



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา.....	14
2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพ ภายนอก.....	16
3 แสดงวงจรการบริหารงานแบบ PDCA	17
4 แสดงกรอบแนวคิด	33



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันทุกคนต่างยอมรับกระแสความเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ “สังคมอุดมปัญญา” (Intellectual Society) ที่ถือว่าพลังความรู้ความสามารถของประชากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ขณะเดียวกันกิจกรรมการแข่งขันที่กำลังเข้มข้นมากที่สุดในยุคสมัยนี้คือการแข่งขันด้านการศึกษา ดังนั้นทุกประเทศโดยเฉพาะประเทศไทยจะต้องเตรียมความพร้อมอย่างเร่งด่วน ซึ่งหมายถึงการเตรียมการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานสูงเป็นสิ่งแรกเพื่อให้การศึกษาของไทยสามารถแข่งขันกับสถานศึกษาในระดับชาติได้อย่างเต็มภาคภูมิ

แนวทางการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันอาศัยแนวคิดปัจจัยนำเข้ากระบวนการและการผลิต (Input-Process-Output) ซึ่งมุ่งเน้นการประกันคุณภาพการศึกษาในเชิงกระบวนการ (Process Quality Assurance) อันหมายถึง การดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงเป็นระบบและขั้นตอนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิต (Output) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสำคัญ โดยมีองค์ประกอบหลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานดังกล่าวอยู่ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลากร (Man) เครื่องมือ (Machine) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และวิธีการ (Method) ทั้งนี้ ถือได้ว่าบุคลากรเป็นองค์ประกอบหลักประการหนึ่งที่มีความสำคัญและเกี่ยวพันกับการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่สัมฤทธิ์ผลการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเป็นอย่างมาก (จันทร์พร สุตจันทร์, 2548, หน้า 2)

ในกระบวนการประกันคุณภาพนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษา จะต้องประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคลากรด้านความตระหนักถึงความสำคัญและการมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพภายใน การทำงานเป็นทีม การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ความพร้อมด้านทรัพยากรทั้งด้านจำนวนบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และขนาดองค์กร ส่วนประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษามี 2 ส่วน คือ ส่วนแรกประสิทธิผลระหว่างทาง (Intermediate Outcome) ได้แก่ การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การปฏิบัติงานแบบวงจรคุณภาพ และความพึงพอใจในงานของบุคลากร

และส่วนที่สองประสิทธิผลสุดท้าย (End Outcome or Ultimate Outcome) ได้แก่ การบรรลุพันธกิจของสถาบัน

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานเป็นสำคัญ (อุทุมพร จามรมาน, 2541, หน้า 17) และการประกันคุณภาพจะสำเร็จได้จำเป็นต้องประกอบด้วยปัจจัยหลักอันได้แก่ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง และบุคลากรทุกระดับให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง และในส่วนที่เป็นมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพจะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงกระบวนการดำเนินการตามวงจร PDCA โดยอาศัยระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสร้างระบบกลไกหรือกระบวนการในการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนดตามแนวคิดของการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาขีดความสามารถระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ทั้งระดับคณะและหน่วยงานสนับสนุนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ ดังนั้น การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยาว่าอยู่ในระดับใด รวมทั้งปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปพัฒนาแนวทางในการเสริมสร้างให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกิจกรรมอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ สกอ. และ สมศ. ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนิสิต กองคลัง กองบริการการศึกษา กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา กองแผนงาน กองอาคารสถานที่ หน่วยตรวจสอบภายใน ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โครงการจัดตั้งศูนย์ศิลปวัฒนธรรมสถาปัตยกรรมล้านนา (โต) สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 50 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
3. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน
5. ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษาทำการศึกษาในมหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2555 ถึง เดือนมีนาคม 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชากร หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย (พ.1) จำนวน 13 หน่วยงาน ที่รับผิดชอบตามรายชื่อประกอบและตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ สกอ. และ สมศ. ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนิสิต กองคลัง กองบริการการศึกษา กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา กองแผนงาน กองอาคารสถานที่ หน่วยตรวจสอบภายใน ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โครงการจัดตั้งศูนย์ศิลปวัฒนธรรมสถาปัตยกรรมล้านนา (ไต) สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา คณะแพทยศาสตร์ ซึ่งทำหน้าที่อื่นซึ่งมิใช่ด้านการสอนและวิจัย

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยสร้างความเชื่อมั่นว่าผลผลิตที่เกิดขึ้นจะมีคุณภาพตามลักษณะที่ต้องการ

การมีส่วนร่วม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่บุคลากรได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องตั้งแต่การเริ่มวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงระบบในกิจกรรมนั้นจนแล้วเสร็จ

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านต่าง ๆ ของการประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงาน

ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปร่วมในการจัดทำรายงานการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานไปปฏิบัติให้เป็นไปตามระบบหรือแนวทางที่กำหนดไว้ให้บรรลุเป้าหมาย

ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปร่วมในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อกำหนดให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก
2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนางานและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานต่าง ๆ
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุง เสนอแนะแก่หัวหน้าสำนักงานและบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาแก้ไขให้การดำเนินงานมีมาตรฐาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
4. การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. สรุปกรอบแนวคิด

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กับการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษา ที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 4)

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา แล้วเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ตลอดทั้งการประกันคุณภาพการศึกษาของ

สถานศึกษา โดยคำนึงถึงความ มุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” โดย พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอก อย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย แล้วเสนอผลการประเมินต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่ง สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544-2548) และรอบที่สอง (พ.ศ. 2549-2553) เสร็จสิ้นไปแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่าง ประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สาม (พ.ศ. 2554-2558) ในการประเมินรอบที่สามของ สมศ. เป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและคณะวิชา แต่หากสถาบันใดจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งหลัก การประเมินจะครอบคลุมการจัดการนอกลูกข่ายที่ตั้งหลักทั้งหมด นอกจากนี้การประเมิน คุณภาพจะมีความสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มสถาบันแต่ละสถาบันเลือกตามประกาศ กระทรวงศึกษาธิการ รูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 4-5)

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

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศ กระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ในปี 2551 กำหนดประเภทหรือกลุ่ม สถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม คือ

กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่าถึง สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรมสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้ เข้าสู่ภาคการผลิตจริงในชุมชน สถาบันสนับสนุนรองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงาน ที่ออกจากภาคเกษตร เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิตอันจะ นำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่าถึง สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับ หน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาค เพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียน การสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วย

กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง หมายความว่าถึง สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทาง หรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ

สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ รวมทั้งสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง สถาบันอาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์หรือการวิจัย หรือเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพระดับสูง หรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งสถาบันอาจมีบทบาทในการพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ สถาบันในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่ 1 เป็นสถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 6-7)

มหาวิทยาลัยพะเยา ได้เลือกอยู่ในกลุ่ม ค 2 เน้นสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นระดับปริญญาตรี

กระทรวงศึกษาธิการ ได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

1. ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านประกันคุณภาพชั้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

3. ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

4. ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังนี้ 1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ 2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์ 3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน 4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น 5) อุปกรณ์การศึกษา 6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และ

บริการการศึกษา 7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา

8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ทั้งนี้ ให้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554, หน้า 13)

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาโดยหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกสถานศึกษา เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาดียิ่งขึ้น ซึ่งต้องเริ่มต้นจากการที่สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของตนเอง ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ มีการกำกับติดตามคุณภาพ และมีระบบประเมินตนเองก่อน ต่อจากนั้น จึงรับการประเมินคุณภาพภายนอกโดย สมศ. ซึ่งจะดำเนินการพิจารณาและตรวจสอบจากผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา การประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกจึงควรสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะต่างมุ่งสู่มาตรฐานหรือคุณภาพที่คาดหวังให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2555, หน้า 6)

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

นักวิชาการทางการศึกษา ได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้ พิชชา บัวแย้ม (2547, หน้า 25-26) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมนั้นเป็นลักษณะหนึ่งของกระบวนการพัฒนาที่ประกอบไปด้วยการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน โดยได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอนตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายคือ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผนแก้ปัญหา ร่วมค้นหาข้อมูลในชุมชน ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลจากการพัฒนา ทั้งในรูปของบุคคลและกลุ่มอย่างแท้จริงด้วยความสมัครใจไม่ใช่ด้วยความเกรงใจหรือถูกบังคับ

กิติชัย รัตนะ (2551, สื่อออนไลน์) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมหมายถึงการเกี่ยวข้องกันทางด้านสังคม จิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้อง

ดังกล่าวเป็นการเข้าใจให้กระทำการให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น ซึ่งมีความหมายมากกว่าการเป็นเพียงแต่การเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนเท่านั้น

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2526, หน้า 25) ให้ความเห็นว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบถึงตัวประชาชน

ไพชยนต์ จันทเขต (2545, หน้า 10) ได้กล่าวถึง การมีส่วนร่วมของประชาชน คือการที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมกันประเมินผลในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชนของตนเอง

สหประชาชาติ (1981, p. 5 อ้างอิงใน อรรถฎญา บำเพ็ญแพทย์, 2547, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การสร้างโอกาสให้สมาชิกทุกคนของชุมชน และสมาชิกในสังคมที่กว้างกว่า สามารถเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือ และเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนา รวมทั้งมีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน

นิเวศตรอม และเดวิส (1993, pp. 247-248 อ้างอิงใน พรทิพย์ รักบุรี, 2546, หน้า 10) ได้กล่าวถึง การมีส่วนร่วมว่าเป็นการเกี่ยวข้องกับในด้านจิตใจและอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล ในสถานการณ์กลุ่มที่จะกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์ที่จะกระทำในสิ่งที่บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และแบ่งความรับผิดชอบกันระหว่างสมาชิกกลุ่ม

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยการเข้ามามีส่วนร่วมริเริ่ม คิด การตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมแก้ปัญหา เพื่อให้การดำเนินการนั้นบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ของบุคคล ชุมชน หรือองค์กรในชุมชนนั้น ๆ

ลักษณะของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือชุมชนท้องถิ่นหรือภาคีอื่นใด เข้ามามีส่วนในกระบวนการเรียนรู้ ศึกษาปัญหา การร่วมคิดวิเคราะห์และวางแผนร่วมดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม ซึ่งช่วยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการพัฒนาชุมชนและกระบวนการพัฒนาระบบประชาธิปไตยในระดับชุมชนควบคู่กันไป

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527, หน้า 6-7 อ้างอิงใน นงเยาว์ ประดา, 2548, หน้า 8) กล่าวถึงขั้นตอนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ คือ

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน ตลอดจนความต้องการของชุมชน
2. ร่วมคิดหา และสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชน หรือเพื่อสร้างสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการหรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ไข ตลอดจนสนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการในชุมชน ตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบายแผนงานโครงการและกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผลและร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

Cohen and Uphoff (1981, unpagged อ้างอิงใน เจริญศักดิ์ กันแสง, 2546, หน้า 20) ได้สร้างกรอบพื้นฐานเพื่ออธิบายและวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในแง่ของลักษณะการมีส่วนร่วม ออกเป็น 4 ประการ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-making) ซึ่งอาจเป็นการตัดสินใจตั้งแต่ในระยะเริ่ม การตัดสินใจในช่วงกิจกรรม และการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม
 2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (Implementation) ซึ่งอาจเป็นไปในรูปของการเข้าร่วมโดยการให้มีการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการร่วมมือรวมทั้งการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ
 3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัว
 4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งนับเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป
- กรรณิกา ชมดี (2524, ไม่มีเลขหน้า อ้างอิงใน เจริญศักดิ์ กันแสง, 2546, หน้า 21) ได้ศึกษาและชี้ให้เห็นถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมที่สำคัญไว้ 7 ประการ คือ

1. การมีส่วนร่วมประชุม
2. การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ
3. การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ

4. การมีส่วนร่วมสัมภาษณ์
5. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักชวน
6. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่ม หรือผู้เริ่มการ
7. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงาน

ปรัชญา ศรีภา (2540, ไม่มีเลขหน้า อ้างอิงใน ธรรมนูญ บำเพ็ญแพทย์, 2547, หน้า 12) ว่าลักษณะการมีส่วนร่วมที่แท้จริงและสมบูรณ์ในการวิเคราะห์ปัญหาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ตั้งเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีการติดตามประเมินผลและประการสำคัญคือการตัดสินใจ

การดำเนินกิจกรรม (Implementation) เป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการและบริหารในการใช้ทรัพยากร มีความรับผิดชอบในการจัดสรรงบประมาณ และการบริหาร

การใช้ประโยชน์ (Obtaining Benefits) เป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมในการแจกจ่ายผลประโยชน์จากชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่ที่เท่ากัน ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว สังคมหรือ วัตถุประสงค์ได้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าลักษณะการมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าไปมีส่วนร่วมด้วยความสมัครใจหรือเต็มใจที่จะเข้าร่วมกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) เป็นศัพท์ทางวิชาการที่วงการศึกษายืมมาจากวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม และนำเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการเชิงคุณภาพขององค์กรทางการศึกษา (Dale, 1994 อ้างอิงใน สมดุล บุญไชย, 2548, หน้า 14) อธิบายถึงวิวัฒนาการของการบริหารและการจัดการคุณภาพที่เน้นการตรวจจับ (Detection) อันได้แก่ การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Inspection) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ทั้งสองกิจกรรมนี้เน้นพัฒนาความแม่นยำของเครื่องมือและประสิทธิภาพของเทคนิคที่ใช้การตรวจจับความผิดที่เกิดขึ้น ซึ่งจุดอ่อนของการบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพนี้ คือเป็นการลงมือกระทำหลังจากข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ต่อมาในสองทศวรรษหลัง จึงมีการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพที่เน้นการป้องกันความผิดจะเกิดขึ้น (Preventive) อันได้แก่ การประกันคุณภาพและการจัดการเชิงคุณภาพทั้งระบบ (Total Quality Management) หรือ TQM (สมดุล บุญไชย, 2548, หน้า 14)

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ทั้งเหมือนกันและแตกต่างกัน พอจะเสนอให้ทราบ ดังนี้

ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2541, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อประกันว่าคุณภาพของการศึกษาได้รับการรักษาไว้และส่งเสริมเพิ่มพูน และการประกันคุณภาพการศึกษา จึงรวมถึงกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

อุทุมพร จามรมาน (2545, หน้า 3) ให้ความหมายการประกันคุณภาพ หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน (เจ้าของภาษี) ว่าทุกคนในสถานศึกษาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลผลิตจะได้มีคุณภาพ

Dale (1994, p. 152 อ้างอิงใน สมดุล บุญไชย, 2548, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติทั้งหมดที่เป็นระบบและมีการวางแผนล่วงหน้าอันเป็นสิ่งจำเป็นที่จะสร้างความมั่นใจในระดับหนึ่งได้ว่าสินค้าหรือบริการหนึ่ง ๆ จะมีคุณภาพตามข้อกำหนดที่วางไว้ ซึ่งถ้ามีการนำหลักของการประกันคุณภาพมาใช้ในบริบทของการศึกษา จะทำให้ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม เกิดความมั่นใจในการดำเนินการของสถานศึกษาที่จะพัฒนานักเรียน ซึ่งก็คือผลผลิตทางการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมต่อไป

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติที่จำเป็นของสถานศึกษาจะต้องดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้กำหนดไว้ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ในการดำเนินการของสถานศึกษาที่จะพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพเป็นไปตามความหวังของทุกคน

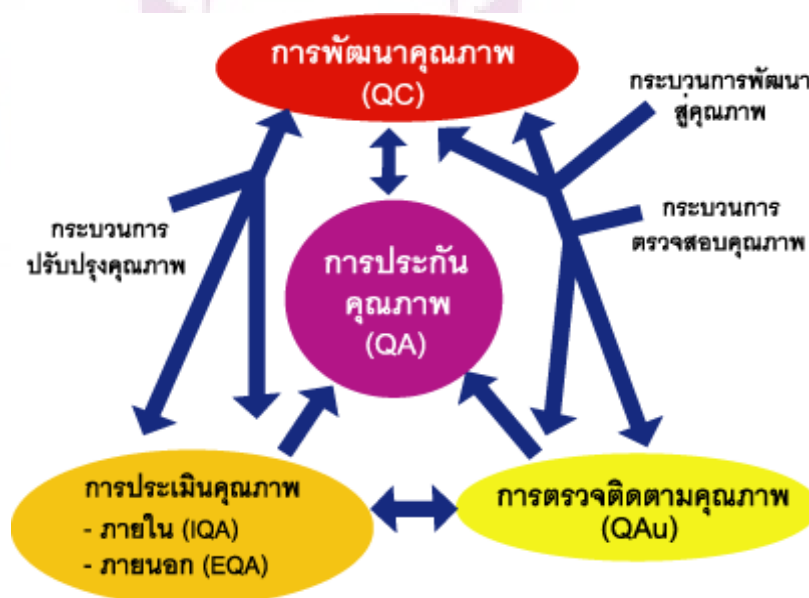
แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างคามมั่นใจให้แก่ผู้บริหารทางการศึกษาโดยตรงได้แก่นักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคม ซึ่งระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาตามหลักการ และแนวทางดังกล่าว จะประกอบด้วย 3 ส่วน (ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541, หน้า 4) คือ

1. การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal Quality Control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสมพร้อมทั้งการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่าสถาบันได้มีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ ว่าการจัดระบบการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบประกันคุณภาพหรือระบบควบคุมคุณภาพแล้ว ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

ทั้งนี้ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพนี้จะกระทำอย่างเป็นระบบ โดยมีกฎเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน



ภาพ 1 แสดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ที่มา: ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550, หน้า 2-3

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ จำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การติดตามตรวจสอบและการตัดสินคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

2. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การติดตามตรวจสอบและตัดสินคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

รูปแบบและวิธีการดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 5 ประการ (ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550, หน้า 2-3)

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิด หรือการให้คุณ-ให้โทษ

2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (Evidence-based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

3. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับ ควบคุม

4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษา จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลัก การศึกษาของชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยให้ เอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติที่สถาบันสามารถกำหนด เป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของผู้เรียนและสถาบัน

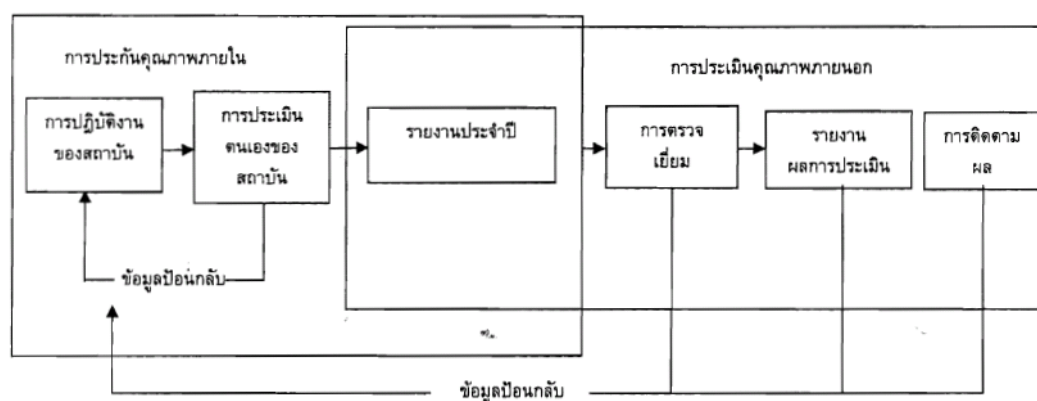
ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพ ภายนอก

ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกัน

คุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง” ในขณะที่มาตรา 49 พระราชบัญญัติฉบับเดียวกันระบุถึงการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ว่า “ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา”

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output/Outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา (Output/Outcome) อย่างไรก็ตามผลการจัดการศึกษาย่อมเกิดจากเหตุซึ่งก็คือการควบคุมดูแลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนั้น ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น ปัจจุบันความเชื่อมโยงดังกล่าวแสดงให้เห็นได้ง่ายจากแผนภาพ

แผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก



ภาพ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

จากภาพ 2 จะเห็นว่าเมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้วจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาประจำปี ซึ่งเป็นผลการประกันคุณภาพภายในหรือเรียกว่า รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) เพื่อนำเสนอหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเอกสารดังกล่าวจะเป็นเอกสารเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือสมศ. จะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพภายนอก ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึกสะท้อนภาพที่แท้จริงของสถานศึกษาในทุกองค์ประกอบคุณภาพ (ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550 หน้า 2-3)

ระบบบริหารงานที่เป็นระบบกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การบริหารงานเป็นกระบวนการดำเนินงานให้สถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ คือ (กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545, หน้า 32-33)

PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือวางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้นโดยตลอด

วงจร PDCA นี้ได้พัฒนาขึ้นโดย ดร.ซีวฮาร์ท ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจร PDCA มีรายละเอียด ดังนี้



ภาพ 3 แสดงวงจรการบริหารงานแบบ PDCA

ที่มา: กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545, หน้า 32-33

1. Plan (วางแผน) หมายความว่ารวมถึงการกำหนดเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานวิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

ในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ไปพร้อมกันด้วยข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่

2. Do (ปฏิบัติ) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใด ๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่าง ๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อน ในกรณีที่เป็นงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็กอาจใช้วิธีการเรียนรู้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่หรืองานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากอาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติจริง

การปฏิบัติจริงจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอน ที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

3. Check (ตรวจสอบ) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผนหรือไม่มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญเนื่องจากการดำเนินงานใด ๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานต่อไป

ในการตรวจสอบและการประเมินการปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบด้วยว่า การปฏิบัติ นั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

4. Action (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิมเมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย

การบริหารงานในระดับต่าง ๆ ทุกระดับตั้งแต่เล็กที่สุดคือ การปฏิบัติงานประจำวันของบุคคลหนึ่งจนถึงโครงการในระดับใหญ่ที่ต้องใช้กำลังคนและเงินงบประมาณ จำนวนมากย่อมมีกิจกรรม PDCA เกิดขึ้นเสมอ โดยมีการดำเนินกิจกรรมที่ครบวงจรบ้าง ไม่ครบวงจรบ้าง แตกต่างกันตามลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในแต่ละองค์กรจะมีวงจร PDCA อยู่หลาย ๆ วง วงใหญ่ที่สุด คือ วงที่มีวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแผนงาน (P) โดยนำแผนยุทธศาสตร์มากำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรแผนการปฏิบัติงานประจำปีจะก่อให้เกิดวงจร PDCA ของหน่วยงานขึ้นใหม่ หากหน่วยงานมีขนาดใหญ่มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ก็จะต้องแบ่งกระจายความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้เกิดวงจร PDCA เพิ่มขึ้นอีกหลาย ๆ วง โดยมีความเชื่อมโยงและซ้อนกันอยู่การปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งหมดจะรวมกันเป็น (D) ขององค์กรนั้น ซึ่งองค์กรจะต้องทำการติดตามตรวจสอบ (C) และแก้ไขปรับปรุงจุดที่เป็นปัญหาหรืออาจต้องปรับเปลี่ยนใหม่ในแต่ละปี (A) เพื่อให้วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวนั้นปรากฏจริง และทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

เพื่อให้การดำเนินการด้านคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบและมีกลไกที่เหมาะสม รวมทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนระดับสูงของประเทศที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และสนองตอบนโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ต่อไป ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 ดังต่อไปนี้ (ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544, หน้า 2-3)

1. นโยบาย

1.1 ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพเชิงวิชาการ และปรับปรุงการปฏิบัติการกิจทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของความมีเสถียรภาพทางวิชาการและอริสภาพในการดำเนินงานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้โดยจะได้มี

การแต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้น เพื่อกำกับดูแลและบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษาตลอดจนการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา

1.2 ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม

1.3 ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบและวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการโดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละสถาบันได้ตามความเป็นจริง

1.4 เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบันได้รับการยอมรับจากภายนอกโดยกว้างขวางและเป็นการแสดงถึงควมมีคุณภาพของการจัดการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชา แล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

1.5 ทบวงมหาวิทยาลัยจะสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ในสังคม ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน สมาคมวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสนใจร่วมกันในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

1.6 ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารและผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่าง ๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึงมาตรฐานทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนิสิตและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษาเป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ แต่สถาบันอุดมศึกษาเพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาตามประกาศนี้ให้ใช้บังคับกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดของทบวงมหาวิทยาลัยเป็นหลัก ในกรณีของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยนั้นยังคงให้ใช้รูปแบบและวิธีการที่ได้ปฏิบัติมาแล้วต่อไป

2. แนวปฏิบัติ

2.1 ทบวงมหาวิทยาลัยจัดให้มีคู่มือการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาขึ้น เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้ใช้เป็นแนวทางในการ ดำเนินการต่อไป

2.2 สถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบการควบคุม คุณภาพการศึกษาขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการ โดยใกล้ชิดเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาทั้งหลักสูตรจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

2.3 สถาบันอุดมศึกษาพึงให้ความสำคัญในการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบ การผลิตบัณฑิต ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อคุณภาพของบัณฑิตดังต่อไปนี้

2.3.1 องค์การ/กลไกการควบคุมมาตรฐาน

2.3.2 ปรัชญาและจุดมุ่งหมายของสถาบันอุดมศึกษากับหลักสูตร

2.3.3 หลักสูตรการศึกษา

2.3.4 นักศึกษา

2.3.5 คณาจารย์และบุคลากร

2.3.6 การเรียนการสอน

2.3.7 สื่อการศึกษาและระบบสารสนเทศ

2.3.8 อุปกรณ์การศึกษา

2.3.9 ห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรที่เรียนรู้

2.3.10 สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้

2.3.11 การวัดผลและประเมินผลการศึกษา

2.3.12 การวิจัย

2.3.13 การบริหารงบประมาณ

2.3.14 งานบริการการศึกษา

2.4 สถาบันอุดมศึกษาพึงเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องได้เข้ามา มีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพภายในสถาบัน อันจะเป็นการประกันได้ว่าดำเนินการเป็นไป ด้วยความเที่ยงธรรมและมีคุณภาพ

2.5 สถาบันอุดมศึกษาควรเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับระบบวิธีการและสัมฤทธิ์ผล ของการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพในสถาบันสาธารณะเป็นระยะ ๆ

จากนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวได้มีการจัดทำคู่มือการดำเนินการที่เป็นตัวอย่าง ปฏิบัติขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับมหาวิทยาลัยในการพัฒนารูปแบบของการควบคุมคุณภาพ

โดยมหาวิทยาลัยจะต้องกำหนดวิธีการและกฎเกณฑ์การปฏิบัติที่จะทำให้ได้มาซึ่งคุณภาพด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการให้อิสระและให้ความคล่องตัวที่จะกำหนดกฎเกณฑ์ และการปฏิบัติให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยด้วยตนเอง เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลการดำเนินการขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพการเรียนการสอนให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

1. ระบบการพัฒนาคุณภาพโดยการใช้ QA2KM ในกระบวนการประกันคุณภาพ เพื่อสร้างประชาคมที่มีวัฒนธรรมในการเรียนรู้ ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นพลวัต มีการกำหนดเป้าหมายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานระดับคณะร่วมกัน คือ ค่าเฉลี่ยผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ≥ 4.51 และค่าเฉลี่ยผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามกฎเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ≥ 3.51

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา ได้นำกระบวนการ QA2KM มาใช้ในกระบวนการวางแผน โดยกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการตามเกณฑ์ในแต่ละตัวบ่งชี้ มอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบแต่ละกิจกรรม และกำหนดเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ร่วมกัน เพื่อให้ผลการประเมินในภาพรวมบรรลุเป้าหมายที่กำหนดในวรรคแรก

2. ระบบการตรวจสอบคุณภาพ โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เมื่อครบรอบ 6 เดือนและ 9 เดือน เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และใช้กระบวนการ QA2KM เพื่อเร่งรัดให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งระดับตัวบ่งชี้และระดับภาพรวม

3. ระบบประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ มหาวิทยาลัยได้กำหนดระบบในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยจะจัดประเมินหน่วยงานระดับคณะภายในเดือนกรกฎาคม และระดับมหาวิทยาลัยภายในเดือนสิงหาคมของทุกปี เพื่อนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา โดยใช้กระบวนการ QA2KM ร่วมกันอีกครั้งหนึ่ง เพื่อนำผลการปรับปรุงเสนอคณะกรรมการ

บริหารมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะตามที่เห็นสมควร (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555)

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ สกอ. (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555)

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร

2.2 อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก

2.3 อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

2.4 ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน

2.7 ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต

2.8 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา

3.1 ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

3.2 ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

4.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย

ประจำ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

5.1 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม

5.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

6.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

7.1 ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน

7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

องค์ประกอบที่ 98 องค์ประกอบสำนักงาน ก.พ.ร.

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1.3 (ก.พ.ร.) ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านเกณฑ์การทดสอบความรู้

ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ

องค์ประกอบที่ 99 องค์ประกอบตามนโยบายรัฐบาล “สถานศึกษา 3 ดี (3D)”

99.1 (สกอ.) การบริหารจัดการสถานศึกษา 3 ดี

99.2 (สกอ.) ผลที่เกิดกับผู้เรียนตามนโยบาย 3 ดี มีความรู้ เจตนาดีที่ดีตลอดจนเกิด

พฤติกรรมตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 3 ด้าน

องค์ประกอบที่ 10 อัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

10.1 กระบวนการพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

10.2 กระบวนการพัฒนาเอกลักษณ์ของสถาบัน

10.3 ร้อยละนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ที่ได้คะแนนเฉลี่ย (GPA)

10.4 ร้อยละผู้สำเร็จการศึกษาที่สามารถสอบใบประกอบวิชาชีพครั้งแรก (ถ้ามี)

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ สมศ. (กองบริหารงานวิจัย และประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555)

องค์ประกอบด้านคุณภาพบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 1 บัณฑิตปริญญาตรีที่ไ้ทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี

ตัวบ่งชี้ที่ 2 คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โท และเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ

ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่

องค์ประกอบด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

ตัวบ่งชี้ที่ 5 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่

ตัวบ่งชี้ที่ 6 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ

องค์ประกอบด้านการบริการวิชาการแก่สังคม

ตัวบ่งชี้ที่ 8 ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและ/หรือการวิจัย

ตัวบ่งชี้ที่ 9 การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก

องค์ประกอบด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 10 การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 11 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

องค์ประกอบด้านการบริหารและพัฒนาสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 12 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของสภาสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 13 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 14 การพัฒนาคณาจารย์

องค์ประกอบด้านการพัฒนาและประกันคุณภาพภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 15 ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด

กลุ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์

ตัวบ่งชี้ที่ 16 ผลการพัฒนาตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

16.1 ผลการบริหารสถาบันให้เกิดอัตลักษณ์

16.2 ผลการพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์

ตัวบ่งชี้ที่ 17 ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลกระทบเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน

กลุ่มตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม

ตัวบ่งชี้ที่ 18 ผลการชี้แจง ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในด้านต่าง ๆ

18.1 ผลการชี้แจง ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ 1 ภายในสถาบัน

18.2 ผลการชี้แจง ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ 2 ภายนอกสถาบัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงศ์วิรัช วิวังสุ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา และตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงาน ประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตามพบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาแปรปรวนไปตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและลักษณะทางจิตแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ประกันคุณภาพการศึกษา เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากรร่วมกันทำงาน การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ คิดเป็นร้อยละ 47.6

จันทร์พร สุตจันทร์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน มีส่วนร่วมด้านการปรับปรุงระบบมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมา ได้แก่ ด้านการดำเนินงานซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงานซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53 และด้านการวางแผนซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 นอกจากนี้ยังพบว่าด้านการวางแผนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการดำเนินงานของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงานของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 และด้านการปรับปรุงระบบของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ชนวน ไธยมณี (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกขั้นตอน ยกเว้นขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบอาจารย์ผู้สอนมีส่วนร่วมกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ขั้นตอนที่มีส่วนร่วมมากที่สุดคือ การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในวิทยาลัย

2. ผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมมากกว่าอาจารย์ผู้สอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารมีส่วนร่วมมากกว่าอาจารย์ผู้สอน 4 ขั้นตอนคือ การเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ การวางแผนปฏิบัติงาน และการตรวจติดตาม ส่วนอีก 4 ขั้นตอน คือ การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในวิทยาลัย การปฏิบัติตามแผนการนำผลการตรวจติดตามมาปรับปรุงงาน และการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง ผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่ง มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่งมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันเกือบทุกขั้นตอน ยกเว้นขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ

4. อาจารย์ผู้สอนวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่ง มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่งมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันเกือบทุกขั้นตอน ยกเว้นขั้นตอนการนำผลการตรวจติดตามมาปรับปรุงงาน

พรชมน สุวรรณอินทร์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาของครูและผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา มีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับ 2 คือ มีส่วนร่วมรับรู้ และมีส่วนร่วมคิด ส่วนผู้บริหาร

ในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ 3 คือ มีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนร่วมคิด และมีส่วนร่วมตัดสินใจ

2. เมื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ครูและผู้บริหารในโรงเรียนมัธยม จังหวัดยะลา มีส่วนร่วมในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยที่ผู้บริหารมีส่วนร่วมในระดับที่สูงกว่าครู ($\bar{X} = 3.18$ และ 2.24 ตามลำดับ)

3. เมื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของครูและผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ที่มีขนาดต่างกัน พบว่า มีส่วนร่วมในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ครูและผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีขนาดเล็กมีส่วนร่วมในระดับที่สูงกว่าครูและผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีขนาดใหญ่ ($\bar{X} = 2.65$ และ 2.01 ตามลำดับ) ครูและผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีขนาดใหญ่พิเศษมีส่วนร่วมในระดับที่สูงกว่าครูและผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีขนาดใหญ่ ($\bar{X} = 2.86$ และ 2.01 ตามลำดับ)

อรุณญา บำเพ็ญแพทย์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า

บุคลากรของสำนักหอสมุดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี เนื่องจากบุคลากรทำงานที่สำนักหอสมุด และทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษา จึงมีความรู้และความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นพื้นฐาน สำหรับการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากรโดยรวมมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่บุคลากรมีส่วนร่วมในระดับปานกลางมี 4 ประเด็น คือ การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ การเข้าร่วมศึกษาดูงานกิจกรรม 5 ส ของหน่วยงานอื่น การร่วมแสดงความคิดเห็นในการเขียนดัชนีชี้วัดคุณภาพ และการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดปรัชญา และประเด็นที่บุคลากรในสำนักหอสมุดมีส่วนร่วมมากที่สุดคือ การปฏิบัติตามมาตรการการประหยัดพลังงานของสำนักหอสมุด และนอกจากนี้ในการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของสำนักหอสมุดในด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการปฏิบัติงานสังกัดฝ่าย และระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักหอสมุด

ประคอง มิทะลา (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 2 พบว่า มีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

สถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากสูงไปหาลำดับต่ำ คือ ด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี ด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา และด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา

ข้อเพชร เบ้าเงิน (2548, หน้า 84) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของครูในกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยรวมของครูมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นการศึกษาและการเตรียมการขั้นการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ขั้นการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ ขั้นการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา ถือว่าเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ซึ่งการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพด้านวิชาการ แต่สถานศึกษาให้ครูเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาน้อย ได้แก่ ขั้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะการวิพากษ์วิจารณ์แผนการดำเนินงานของสถานศึกษา ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการบริหารงานงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป

ประภา สุทธิเชษฐ์ (2548, หน้า 112-118) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม ใน 3 ขั้นตอน คือ การเตรียมการ การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพ และเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของครู จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมตัดสินใจของครูมีลักษณะแบบมีโครงสร้างน้อยทุกขั้นตอน ส่วนการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียน พบว่า ครูที่มีตำแหน่งต่างกันมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มสาระมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดำเนินการประกันคุณภาพศึกษาลักษณะแบบมีโครงสร้างมากกว่าครูผู้สอน ส่วนครูที่มีเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนต่างกัน

มีส่วนร่วมตัดสินใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน โดยมีส่วนร่วมตัดสินใจลักษณะแบบมีโครงสร้างน้อยทุกขั้นตอน

ชูชาติ บุญสม (2547, หน้า 82-88) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามหน้าที่ของกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอกวิเศษชัยชาญ เพื่อเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการมีส่วนร่วมในการศึกษาตามหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนประถมศึกษา จำแนก ตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์เป็นกรรมการสถานศึกษา โดยใช้กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอกวิเศษชัยชาญ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา 2545 จำนวน 175 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการศึกษา และวัตถุประสงค์ปัญหาในการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาตามหน้าที่ใน 4 ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาตามหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การมีส่วนร่วมรับในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า (t-test) พบว่า 1) สภาพการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการมีส่วนร่วมรับในผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีปัญหาในการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา อยู่ในระดับน้อย 2) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาของกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีเพศต่างกัน พบว่า กรรมการสถานศึกษาที่เป็นเพศชาย มีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามหน้าที่มากกว่ากรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นเพศหญิง โดยแตกต่างกันใน 3 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่วนการมีส่วนร่วมรับในผลประโยชน์ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัญหาการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีเพศต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนประถมศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาและประสบการณ์เป็นกรรมการสถานศึกษาต่างกัน พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามหน้าที่ของกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน และมีปัญหาในการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ไม่ต่างกัน

สมโชค เลหาหะจินดา (2547, หน้า 85-92) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารสถานศึกษา

ชั้นพื้นฐานโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ 4 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล จำแนกตามสถานภาพของคณะกรรมการและลักษณะการบริหารงานของโรงเรียน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการการมีส่วนร่วมกับปัญหาการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ความต้องการการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน โรงเรียนเอกชนจังหวัดสมุทรปราการ ตามลำดับดังนี้ ด้านการประเมินผลการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ 2) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน พบว่า คณะกรรมการบริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานที่มีสถานภาพต่างกันมีความต้องการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันและคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานของโรงเรียนที่มีลักษณะการบริหารงานโรงเรียนต่างกัน มีความต้องการการมีส่วนร่วมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการการมีส่วนร่วมกับปัญหาการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 19 ข้อ จาก 44 ข้อ ของ 4 ด้าน

ประसार แสงเพชร (2548) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับการมีส่วนร่วมของครูในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานในภาพรวมทั้ง 6 ขั้นตอนอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผน ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นตอนจัดทำรายงานประจำปี ขั้นตอนตรวจสอบและประเมินผล และขั้นตอนนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน 2) ผลการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของครูในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน จำแนกตามระดับช่วงชั้นที่ 1-2 และช่วงชั้นที่ 3-4 ไม่แตกต่างกัน 3) สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของครูในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่พบมากที่สุดในแต่ละชั้นเรียงตามลำดับความถี่ 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาในการจัดทำรายงานประจำปี คือ ขาดข้อมูลสารสนเทศในการจัดทำรายงานประจำปี แก้ไขโดยการจัดให้มีการรวบรวมผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ร่องลงมาเป็นปัญหาในขั้นตอนนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน คือ มักเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและครูวิชาการเท่านั้น แก้ไขโดยส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน และปัญหาอันดับที่ 3 เป็นปัญหาในขั้นตอนการวางแผน คือ ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลในการวางแผน

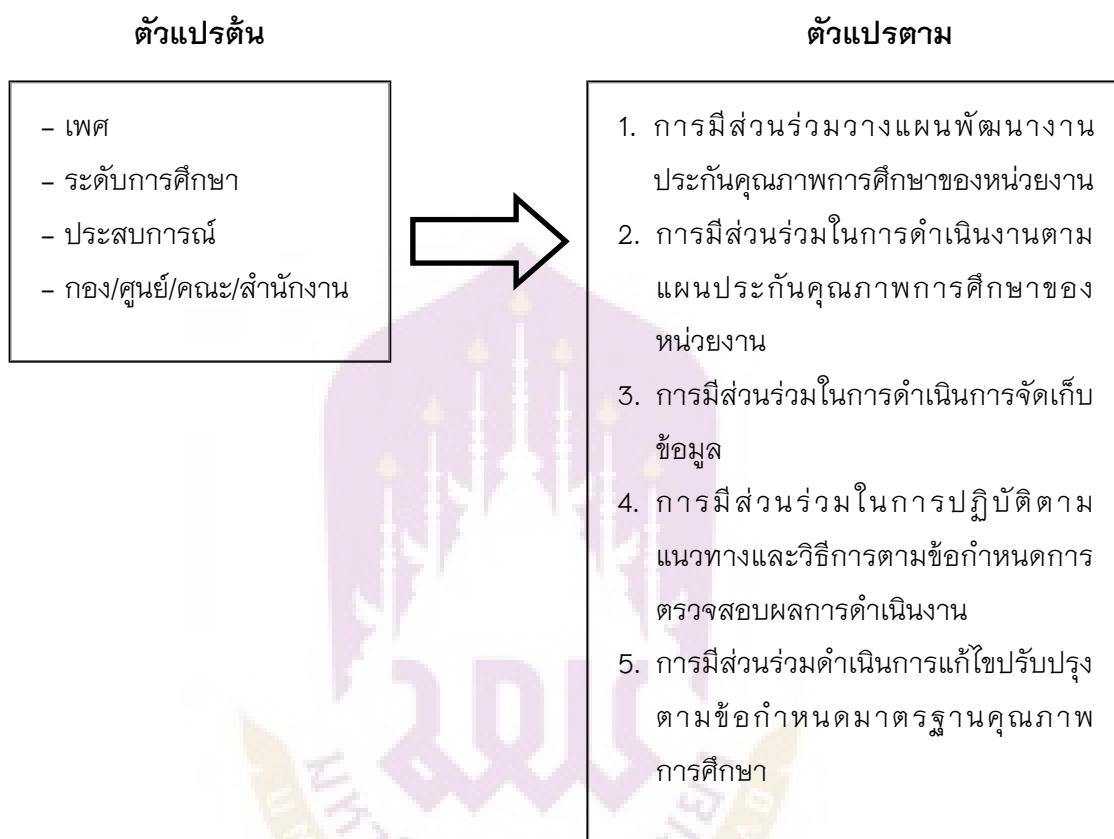
พัฒนาคุณภาพการศึกษา แก่ไขโดยคณะครุร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศของสถานศึกษา

จากการศึกษาผลงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของทุกองค์กรไม่ว่าจะมีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ถึงแม้ว่าบางองค์กรอาจจะไม่ได้รับความสนใจหรือความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กรเท่าที่ควร เพื่อให้ระบบการประกันคุณภาพมีคุณภาพจะต้องเกิดจากความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกส่วนภายในองค์กรนั้น ตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงผู้ปฏิบัติการระดับล่างและให้บุคลากรเข้าร่วมมีบทบาทในการแสดงความคิดเห็น การวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบและดำเนินการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพเพื่อเป็นการหาแนวทางพัฒนาหรือแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ก็จะช่วยให้สามารถขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพในองค์กรนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเป็นอย่างดี



สรุปกรอบแนวคิด

การศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพ 4 แสดงกรอบแนวคิด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา” ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของส่วนงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยาที่รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ สกอ. และ สมศ. ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 50 คน (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อใช้ในการศึกษาถึงการมีส่วนร่วม ปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน กอง/ศูนย์/คณะ/สำนักงาน โดยมีข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบข้อความที่กำหนดให้

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ใน 5 ด้าน โดยมีคำถามในแต่ละด้านรวมทั้งสิ้นจำนวน 34 ข้อ ได้แก่

1. ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน จำนวน 6 ข้อ

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน จำนวน 10 ข้อ

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล จำนวน 6 ข้อ

4. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน จำนวน 4 ข้อ

5. ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ใน 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน 5) ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ตำรา งานการศึกษาและการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหา

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้ถูกต้อง แล้วนำมาหาค่า IOC โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ดังรายชื่อต่อไปนี้

4.1 รองศาสตราจารย์เปรมวิทย์ วิวัฒน์เศรษฐ์ ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

4.2 ดร.สันติ บุรณะชาติ ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาวิชาการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

4.3 นายชำนาญ แสงแก้ว ตำแหน่งผู้อำนวยการกองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือส่งจากวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยพะเยา ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรสายสนับสนุนตอบแบบสอบถาม
2. ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับ ประชากรและเก็บคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้กลับคืนมาทั้งหมด 50 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
3. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ รายละเอียดดังนี้
การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายคุณลักษณะของประชากร ได้แก่

1. หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ สังกัด กอง/ศูนย์/คณะ/สำนักงาน
2. หาค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ สังกัด กอง/ศูนย์/คณะ/สำนักงาน
3. หาค่าเฉลี่ย (Mean: μ) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา
4. หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: σ) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการประกันคุณภาพ

การศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนา
งานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผน
ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการเก็บข้อมูล ด้านการ
มีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน
และด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้นเพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง
ดังนี้

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายค่าคะแนนและอภิปรายผล โดยพิจารณา
ความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2549, หน้า 129) ซึ่งได้กำหนดค่าเฉลี่ยของ
ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
ได้ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ยตั้งแต่</u>	<u>หมายถึง</u>
4.21 – 5.00	บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา มาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 5 ด้าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกออกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สังกัดกอง/ศูนย์/คณะ/สำนักงาน โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	33	66.00
ชาย	17	34.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 เพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	23	46.00
ปริญญาโท	26	52.00
ปริญญาเอก	1	2.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และน้อยสุดการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์

การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	1	2.00
1-5 ปี	25	50.00
6-10 ปี	15	30.00
11 ปีขึ้นไป	9	18.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 11 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และน้อยสุดต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามต้นสังกัด

ต้นสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
กอง	40	80.00
ศูนย์	6	12.00
คณะ	1	2.00
สำนักงาน	3	6.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดกอง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ สังกัดศูนย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 สังกัดสำนักงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และน้อยสุดคณะ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean: μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: σ) และระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ด้านการมีส่วนร่วมการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ผลปรากฏดังตาราง

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	(N=50)		
	μ	σ	ระดับการมีส่วนร่วม
1. ท่านร่วมประชุมเพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของหน่วยงานในการจัดทำแผนประกันคุณภาพการศึกษา	3.72	0.83	มาก
2. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาคูณภาพการศึกษา โดยเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปี	3.58	0.96	มาก
3. ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาคูณภาพการศึกษาประจำปี	3.52	0.95	มาก
4. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามผลการพัฒนาคูณภาพการศึกษาประจำปีที่ทำจัดทำเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด ภาคราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.42	0.95	มาก
5. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินและสรุปผลการพัฒนาคูณภาพการศึกษาประจำปีของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.66	0.96	มาก
6. ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคูณภาพการศึกษาประจำปีตามกำหนดมาตรฐาน	3.44	0.88	มาก
รวมเฉลี่ย	3.55	0.92	มาก

จากตาราง 5 พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมจากมากไปหาน้อยพบว่า ทุกด้านมีระดับการมีส่วนร่วมมาก คือ ร่วมประชุมเพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของหน่วยงานในการจัดทำแผนประกันคุณภาพการศึกษา ($\mu=3.72$) มีส่วนร่วมในการประเมินและสรุปผลการพัฒนาคูณภาพการศึกษาประจำปีของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\mu=3.66$) มีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาคูณภาพการศึกษาโดยเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปี ($\mu=3.58$) มีส่วนร่วม

ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปี ($\mu=3.52$) มีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาประจำปีตามกำหนดมาตรฐาน ($\mu=3.44$) ส่วนข้อที่มีส่วนร่วมน้อยกว่าข้ออื่นคือ มีส่วนร่วมในการติดตามผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปีที่จัดทำเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\mu=3.42$) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	(N=50)		ระดับการมีส่วนร่วม
	μ	σ	
1. ท่านร่วมกำหนดรายละเอียดตัวบ่งชี้ประกอบในมาตรฐานด้านภารกิจหลักของหน่วยงาน	3.74	0.82	มาก
2. ท่านร่วมวางแผนกระบวนการในการดำเนินงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานเลือก	3.72	0.73	มาก
3. ท่านร่วมวางแผนกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน	3.78	0.73	มาก
4. ท่านร่วมจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	3.38	0.58	มาก
5. ท่านร่วมวางแผนการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	3.64	0.89	มาก
6. ท่านร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	3.84	0.68	มาก
7. ท่านร่วมดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน	3.82	0.74	มาก
8. ท่านสรุปและรายงานผลการดำเนินงานที่ท่านรับผิดชอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน	3.88	0.82	มาก
9. ท่านร่วมดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เช่น การจัดทำจุลสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์	3.04	0.50	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผน ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	(N=50)		
	μ	σ	ระดับการ มีส่วนร่วม
10. ท่านเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องในการประกัน คุณภาพการศึกษาทุกครั้งที่หน่วยงานจัดส่งท่านเข้าร่วม	3.76	0.87	มาก
รวมเฉลี่ย	3.66	0.73	มาก

จากตาราง 6 พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านมีระดับการมีส่วนร่วมมาก มี 9 ข้อ คือ 1) สรุปและรายงานผลการดำเนินงานที่ท่านรับผิดชอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ($\mu=3.88$) 2) ร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ($\mu=3.84$) 3) ร่วมดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ($\mu=3.82$) 4) ร่วมวางแผนกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ($\mu=3.78$) 5) เข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องในการประกันคุณภาพการศึกษาทุกครั้งที่หน่วยงานจัดส่งท่านเข้าร่วม ($\mu=3.76$) 6) ร่วมกำหนดรายละเอียดตัวบ่งชี้ประกอบในมาตรฐานด้านภารกิจหลักของหน่วยงาน ($\mu=3.74$) 7) ร่วมวางแผนกระบวนการในการดำเนินงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานเลือก ($\mu=3.72$) 8) ร่วมวางแผนการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ($\mu=3.64$) 9) ร่วมจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ($\mu=3.38$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร่วมดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เช่น การจัดทำจุลสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ ($\mu=3.04$)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากร
สายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล

ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล	(N=50)		
	μ	σ	ระดับการมีส่วนร่วม
1. มีการกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.68	0.68	มาก
2. ได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปอย่างมีระบบ	3.60	0.72	มาก
3. มีการดำเนินการเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	3.84	0.79	มาก
4. มีการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่หน่วยงานต่าง ๆ	3.72	0.75	มาก
5. มีส่วนร่วมในการพัฒนาเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.42	0.95	มาก
6. ภาพรวมในการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล	3.62	0.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.64	0.78	มาก

จากตาราง 7 พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมจากมากไปหาน้อยพบว่า ทุกด้านมีระดับการมีส่วนร่วมมาก คือ มีการดำเนินการเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ($\mu=3.84$) มีการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่หน่วยงานต่าง ๆ ($\mu=3.72$) มีการกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\mu=3.68$) ภาพรวมในการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ($\mu=3.62$) ได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปอย่างมีระบบ ($\mu=3.60$) ส่วนข้อที่มีส่วนร่วมน้อยกว่าข้ออื่นคือ มีส่วนร่วมในการพัฒนาเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\mu=3.42$) ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากร
สายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา
ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนด
การตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและ วิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน	(N=50)		ระดับการ มีส่วนร่วม
	μ	σ	
1. ท่านร่วมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตาม มาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน	3.68	0.86	มาก
2. ท่านร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานและ ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน	3.68	0.91	มาก
3. ท่านร่วมในการประเมินและสรุปผลประกันคุณภาพ การศึกษาตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน	3.72	0.80	มาก
4. ท่านร่วมในการประเมินและสรุปผลการประกันคุณภาพ การศึกษาในภาพรวมที่หน่วยงานรับผิดชอบ	3.68	0.86	มาก
รวมเฉลี่ย	3.69	0.85	มาก

จากตาราง 8 พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกัน
คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและ
วิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.69$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมจากมากไปหาน้อยพบว่า
ทุกด้านมีระดับการมีส่วนร่วมมาก คือ ร่วมในการประเมินและสรุปผลประกันคุณภาพการศึกษา
ตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ($\mu=3.72$) ส่วนข้อที่มีส่วนร่วมน้อยกว่าข้ออื่นคือ ท่านร่วมตรวจสอบ
ความถูกต้องของข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ร่วมตรวจสอบผลการ
ปฏิบัติงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงานและร่วมในการประเมินและสรุปผลการ
ประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมที่หน่วยงานรับผิดชอบ ($\mu=3.68$) ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากร
สายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา
ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ
การศึกษา

ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา	(N=50)		
	μ	σ	ระดับการ มีส่วนร่วม
1. ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนดแนวทางและปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพของ หน่วยงานเมื่อได้รับทราบผลการตรวจสอบ	3.66	0.87	มาก
2. ท่านร่วมแลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพื่อให้การ ปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดของหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐาน คุณภาพ	3.68	0.84	มาก
3. ท่านปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อทราบผลการ ตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยงาน	3.84	0.81	มาก
4. ท่านปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการ ดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ โดยยึดแนวทาง และขั้นตอนตามนโยบายประกันคุณภาพของหน่วยงาน	3.76	0.89	มาก
5. ท่านร่วมปรับปรุงและแก้ไขรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลการ ประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานและ ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน	3.68	0.93	มาก
6. ท่านปรับปรุงและแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานที่ท่าน รับผิดชอบจากข้อเสนอแนะให้ผลประเมินตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ พัฒนาขึ้นหลังการประเมินคุณภาพภายใน	3.64	0.71	มาก
7. จากการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมาของหน่วยงาน ได้มีพัฒนาการที่ดีขึ้นหลังจากได้ปรับปรุงแก้ไขจากการชี้แนะ ของคณะกรรมการ	3.84	0.81	มาก
8. ภาพรวมในการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตาม ข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา	3.84	0.81	มาก
รวมเฉลี่ย	3.74	0.83	มาก

จากตาราง 9 พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมจากมากไปหาน้อยพบว่า ทุกด้านมีระดับการมีส่วนร่วมมาก คือ ปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อทราบผลการตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยงาน การประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมาของหน่วยงานได้มีพัฒนาการที่ดีขึ้นหลังจากได้ปรับปรุงแก้ไขจากการชี้แนะของคณะกรรมการและภาพรวมในการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ($\mu=3.84$) ปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ โดยยึดแนวทางและขั้นตอนตามนโยบายประกันคุณภาพของหน่วยงาน ($\mu=3.76$) ร่วมแลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพื่อให้การปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดของหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพร่วมปรับปรุงและแก้ไขรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ($\mu=3.68$) เข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนดแนวทางและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพของหน่วยงานเมื่อได้รับทราบผลการตรวจสอบ ($\mu=3.66$) ส่วนข้อที่มีส่วนร่วมน้อยกว่าข้ออื่นคือ ปรับปรุงและแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานที่ทันทรับผิดชอบจากข้อเสนอแนะให้ผลประเมินตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบพัฒนาขึ้นหลังการประเมินคุณภาพภายใน ($\mu=3.64$) ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวมทุกด้าน

การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุน ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	(N=50)		
	μ	σ	ระดับการมีส่วนร่วม
1. ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	3.55	0.92	มาก
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	3.66	0.73	มาก
3. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล	3.64	0.78	มาก
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน	3.69	0.85	มาก
5. ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา	3.74	0.83	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	0.81	มาก

จากตาราง 10 พบว่า การศึกษาในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.66$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ มากที่สุด ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ($\mu=3.74$) รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ($\mu=3.69$) รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ($\mu=3.66$) รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ($\mu=3.64$) น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ($\mu=3.55$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 5 ด้าน

การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ การศึกษา โดยนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

ตาราง 11 ปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 5 ด้าน

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	
1. บุคลากรในหน่วยงานไม่ค่อยให้ความสำคัญร่วมมือในการร่วมกันวางแผนการพัฒนา QA ขององค์กร	1. การประชุมหรืออบรม ทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้แต่ละตัวของการประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรได้รับความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน
2. บุคลากรที่จัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานมีจำนวนน้อย เนื่องจากบุคลากรที่ไม่ได้รับผิดชอบในเรื่องการประกันคุณภาพ ไม่มีส่วนร่วม ไม่ให้ความสำคัญ ทำให้การวางแผนไม่บรรลุเป้าหมาย	2. บุคลากรที่รับผิดชอบเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนประกันคุณภาพการศึกษา มากขึ้น
3. บุคลากรภายในหน่วยงานยังไม่ทราบรายละเอียดในกระบวนการจัดทำประเมินคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยพะเยา เท่าที่ควร	3. เห็นควรจัดประชุมชี้แจงรายละเอียด และจัดทำกิจกรรมที่มีผลโดยตรงต่อการจัดทำประเมินผลการศึกษา
4. ผู้อำนวยการ ไม่ค่อยมีเวลามาเข้าร่วมประชุม เพราะติดภารกิจ	4. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องสำคัญ การมอบให้ทุกหน่วยงานถ่ายทอดระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ถึงในระดับ
5. บุคลากรในส่วนงานไม่เข้าใจในกระบวนการวางแผนการพัฒนาและระบบประกัน	บุคลากรทุกระดับ โดยให้สามารถเข้าใจทุกคน เช่น กำหนดให้เป็นการปฏิบัติประจำและ

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
คุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร คือมีความเข้าใจ อยู่บ้างแต่ไม่ลึกซึ้ง	อย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จะต้องมีการประชุมสร้างความเข้าใจ
6. การวางแผนเพื่อเตรียมรับการประเมิน มีความล่าช้า เนื่องจากมีหน้าที่รับผิดชอบ ในส่วนอื่น ๆ ความเข้าใจพันธกิจของ หน่วยงานคลาดเคลื่อน	5. จัดประชุมระดมความคิดเห็นวางแผนและ เตรียมการนอกสถานที่ เพื่อให้ทันตาม กำหนดเวลา เนื่องจากการไปนอกสถานที่ จะทำให้สามารถวางแผนได้เต็มที่ไม่มีงานอื่น เข้ามารบกวน
7. ไม่เคยได้เข้าร่วมในการวางแผนการ พัฒนางานประกันเลยแม้แต่ครั้งเดียว	6. สร้างความเข้าใจพันธกิจของหน่วยงาน ให้ตรงกัน
8. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมไม่ครบ ทุกคน (มีเฉพาะบางคนเท่านั้น)	7. ควรมีการเชิญเข้าร่วมวางแผนพัฒนา ทุกคน
9. ยังกังขาความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา	8. ควรให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคนมี ส่วนร่วมและเห็นความสำคัญมากกว่านี้
10. อาจารย์และบุคลากรบางท่านยังไม่เข้าใจ ระบบประกันคุณภาพการศึกษา	9. จัดการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา
11. ศูนย์บรรณสารฯ มีส่วนรับผิดชอบ งานประกันคุณภาพเพียงเป็นส่วนหนึ่งของ ข้อ 2.5	10. อบรมฝึกปฏิบัติให้บุคลากรทำ/ปฏิบัติ 11. ควรมีการประเมินที่เป็นการสนับสนุน การเรียนการสอนโดยศูนย์บรรณสารฯ ที่ชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะการสนับสนุน การผลิตผลงานทางวิชาการของมหาวิทยาลัย
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	
1. บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความ เข้าใจในเรื่องความสำคัญของการประกัน คุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	1. ควรเพิ่มยุทธศาสตร์การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงาน เช่น มีการจัดทำ จุลสาร วารสาร แผ่นพับ เผยแพร่เป็นประจำ ทุกเดือน
2. งานกองอาคารสถานที่ ที่เป็นงานประจำ เช่น การซ่อมบำรุง ไม่สามารถระบุกำหนด ได้ว่าจะสามารถซ่อมเสร็จเมื่อไหร่ หรือ กำหนดการบำรุงรักษาว่าจะทำวันไหน	2. ควรมีระบบที่ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนกรอกข้อมูล การปฏิบัติงานและข้อมูลจะได้เชื่อมเข้ากับข้อมูล

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
เพราะจะมีงานเข้ามาตลอด	การประเมิน โดยเห็นควรใช้ระบบสารสนเทศ (IT) เข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล
3. บุคลากรในสำนักงานไม่มีเวลาในการเข้าร่วมการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพฯ แต่จริง ๆ แล้วมีการปฏิบัติงานเป็นประจำ แต่ไม่ได้รวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานเข้าในระบบประกันคุณภาพการศึกษา	3. ผู้บริหารควรแบ่งหน้าที่ในการดำเนินงานให้ชัดเจน
4. การมอบหมายหน้าที่ไม่ชัดเจน	4. ควรบรรจุเป็นภาระงานหรือ job ให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมและเป็นคนหลักร่วมกัน
5. บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพเป็นบางช่วงเท่านั้น (ไม่ต่อเนื่อง)	5. ต้องแจ้งรายละเอียดวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนประกันฯ ให้ทั่วถึงและชัดเจน พร้อมทั้งมีมาตรการการติดตามผลการดำเนินงานที่รัดกุมเคร่งครัด
6. ไม่เข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนประกันฯ อย่างถ่องแท้	6. ให้ประสานการดำเนินงานไป
7. ยังไม่เข้าใจระบบการทำงานทั้งหมดของหน่วยงานเป็นอย่างดี	7. ปรับช่วงจัดกิจกรรมไปจัดในวันเสาร์-อาทิตย์
8. ช่วงเวลาการดำเนินงานตรงกับกิจกรรมกลางของมหาวิทยาลัย	
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล	
1. บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน QA จึงไม่ทราบว่าจะข้อมูลส่วนใดบ้างต้องรวบรวม เก็บข้อมูล หรือบางที่งานที่ทำอยู่สามารถนำมาเป็นการประเมินได้ แต่ไม่รู้ว่าจะนำมาใช้ในองค์ประกอบไหน	1. สื่อสารถึงความสำคัญของ QA สร้างแรงจูงใจ
2. การจัดเก็บข้อมูลของแต่ละหน่วยงานไม่ตรงกัน	2. มหาวิทยาลัยควรกำหนดหลักเกณฑ์และชี้แจงข้อมูลที่จะนำมาใช้ให้เป็นรูปแบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย
3. ข้อมูลที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษายังไม่ครบถ้วนตามที่ต้องการ	3. ควรสรุปรายงานการประชุมในแต่ละครั้งให้แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อที่จะเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา
4. ข้อมูลบางส่วนไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นหลักฐานเก็บไว้	4. ให้จัดทำรายงานเป็นรูปเล่มและจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เห็นการ

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
5. ข้อมูลการจัดกระจาย ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลแบบ Hard ware (Hard coppies)	ดำเนินงานเป็นขั้นตอน 5. ควรมีระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูล
6. ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้รับข้อมูลล่าช้า	6. ควรให้หัวหน้าส่วนงานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ ตามเวลาที่กำหนด
7. ระบบฐานข้อมูลยังไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงด้านตัวบ่งชี้และเกณฑ์ ทำให้ไม่สะดวกต่อการจัดเก็บ	7. มีการพัฒนาทางระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัย
8. ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนไม่ตรงกัน	8. ควรมีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
9. บุคลากรที่รับผิดชอบตัวบ่งชี้เดียวกัน มีความเข้าใจในการเลือกเก็บข้อมูลไม่ตรงกัน	9. อบรมทำความเข้าใจให้ตรงกัน
10. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบและมีแต่ต้องค้นหาย้อนหลัง	10. ควรแยกเอกสารที่สำคัญและเป็นข้อมูลที่น่าไปประกอบกับการประกันคุณภาพให้ชัดเจน
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล	
1. บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่าข้อมูลที่ตนดำเนินการอยู่สามารถใช้เป็นข้อมูลในการประกันคุณภาพฯ ได้ จึงไม่ได้แยกจัดเก็บเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาได้	1. ต้องมีการกำหนดวิธีการจัดเก็บเอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพฯ ของงานแต่ละด้าน เพื่อให้บุคลากรในงานด้านนั้น ๆ ได้ปฏิบัติตาม
2. ยังเข้าไม่ถึงระบบการจัดเก็บข้อมูล	2. ให้ประสานการพิจารณาไป
ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน	
1. ข้อมูลการประกันคุณภาพของคณะกับส่วนกลางไม่ตรงกัน	1. ก่อนทำการประเมินคุณภาพให้ทางคณะและส่วนกลางตรวจสอบข้อมูลก่อนทำคู่มือเพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกัน
2. เนื่องจากบางหน่วยงานมีความล่าช้าในการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหาร	2. กำหนดแนวทางและวิธีการตรวจสอบให้มี

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ทราบ จึงทำให้ผลการตรวจสอบผลการดำเนินงานล่าช้า	ความชัดเจน และควรกำหนดบทลงโทษ
3. ไม่ใส่ใจในการปฏิบัติตามแนวทาง/วิธีการฯ	3. ต้องมีมาตรการที่เคร่งครัดให้บุคลากรปฏิบัติตามแนวทาง/วิธีการฯ
4. ยังขาดความรู้และความเข้าใจในแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน	4. คงต้องศึกษาเพิ่มเติม
ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา	
1. การแก้ไขปรับปรุงที่ไม่ตรงจุด	1. การประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกัน
2. การแก้ไขปรับปรุงของคณะกรรมการในแต่ละปีไม่เหมือนกันและไม่ต่อเนื่อง (ยากต่อการเดาออก)	2. การประเมินหรือการปรับปรุงแก้ไขในแต่ละปีควรเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเป็นมาตรฐาน (ง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูล)
3. บุคลากรไม่ใส่ใจในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงฯ อย่างจริงจัง เกร็งครัด	3. ต้องมีมาตรการที่ให้บุคลากรต้องปฏิบัติการแก้ไขปรับปรุงฯ อย่างเอาใจจริงเอาใจ และมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยเรียงลำดับหัวข้อดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และเพศชาย มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

1.2 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และมีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

1.3 ประสบการณ์การทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ถัดมา มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และมีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

1.4 สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดกอง มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมา สังกัดศูนย์ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ถัดมา สังกัดสำนักงาน มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และ สังกัดคณะ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

2. ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษาประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมจากมากไปหาน้อยพบว่า ทุกด้านมีระดับการมีส่วนร่วมมาก คือ 1) ร่วมประชุมเพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของหน่วยงานในการจัดทำแผนประกันคุณภาพการศึกษา 2) มีส่วนร่วมในการประเมินและสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปีของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) มีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาคูณภาพการศึกษาโดยเข้าร่วมเป็นคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปี 4) มีส่วนร่วมในการพัฒนาคูณภาพการศึกษาประจำปี 5) มีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาประจำปีตามกำหนดมาตรฐาน ส่วนข้อที่มีส่วนร่วมน้อยกว่าข้ออื่นคือ มีส่วนร่วมในการติดตามผลการพัฒนาคูณภาพการศึกษาประจำปีที่จัดทำเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดสาธารณสุขชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านมีระดับการมีส่วนร่วมมาก มี 9 ข้อ คือ 1) สรุปและรายงานผลการดำเนินงานที่ทำนรับผิดชอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน 2) ร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน 3) ร่วมดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ทำนรับผิดชอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน 4) ร่วมวางแผนกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน 5) เข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องในการประกันคุณภาพการศึกษาทุกครั้งที่หน่วยงานจัดส่งท่านเข้าร่วม 6) ร่วมกำหนดรายละเอียดตัวบ่งชี้ประกอบในมาตรฐานด้านภารกิจหลักของหน่วยงาน 7) ร่วมวางแผนกระบวนการในการดำเนินงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานเลือก 8) ร่วมวางแผนการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน 9) ร่วมจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร่วมดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เช่น การจัดทำจุลสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์

2.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมจากมากไปหาน้อยพบว่า ทุกด้านมีระดับการมีส่วนร่วมมาก คือ 1) มีกรดำเนินการเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ

การศึกษาเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง 2) มีการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่หน่วยงานต่าง ๆ 3) มีการกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 4) ภาพรวมในการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปอย่างมีระบบ ส่วนข้อที่มีส่วนร่วมน้อยกว่าข้ออื่นคือ 1) มีส่วนร่วมในการพัฒนาเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

2.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมจากมากไปหาน้อยพบว่า ทุกด้านมีระดับการมีส่วนร่วมมาก คือ ร่วมในการประเมินและสรุปผลประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีส่วนร่วมน้อยกว่าข้ออื่นคือ 1) ท่านร่วมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน 2) ร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน และ 3) ร่วมในการประเมินและสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมที่หน่วยงานรับผิดชอบ

2.5 ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมจากมากไปหาน้อยพบว่า ทุกด้านมีระดับการมีส่วนร่วมมาก คือ 1) ปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อทราบผลการตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยงาน 2) การประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมาของหน่วยงานได้มีพัฒนาการที่ดีขึ้นหลังจากได้ปรับปรุงแก้ไขจากการชี้แนะของคณะกรรมการ และ 3) ภาพรวมในการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา 4) ปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ โดยยึดแนวทางและขั้นตอนตามนโยบายประกันคุณภาพของหน่วยงาน 5) ร่วมแลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพื่อให้การปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดของหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ 6) ร่วมปรับปรุงและแก้ไขรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน 7) เข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนดแนวทางและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพของหน่วยงานเมื่อได้รับทราบผลการตรวจสอบ ส่วนข้อที่มีส่วนร่วมน้อยกว่าข้ออื่นคือ ปรับปรุงและแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบจากข้อเสนอแนะให้ผลประเมินตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบพัฒนาขึ้นหลังการประเมินคุณภาพภายใน

ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ มากที่สุดได้แก่ ด้าน การมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการ ดำเนินงาน รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงาน รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลจากการวิจัย พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากร มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของหน่วยงานในการจัดทำแผนประกัน คุณภาพการศึกษา และประเมินสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปีของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยเข้าร่วมเป็นคณะทำงานพัฒนา คุณภาพการศึกษาประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับ พรราชมน สุวรรณอินทร์ (2545) ได้ศึกษาครูและ ผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา มีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนประกัน คุณภาพการศึกษาคือ มีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนร่วมคิด และมีส่วนร่วมตัดสินใจ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของครูและผู้บริหารอยู่ในระดับมาก

2. ผลจากการวิจัย พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกัน คุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากร มีส่วนร่วมในการสรุปและรายงานผลการดำเนินงานที่ได้รับผิดชอบให้สอดคล้องกับมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน รวมทั้งร่วมดำเนินการจัดเก็บข้อมูล และวางแผนกำหนดวิธีการ จัดเก็บข้อมูล และร่วมประชุม อบรม สัมมนา กำหนดรายละเอียดตัวบ่งชี้ประกอบในมาตรฐาน ด้านภารกิจหลักของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับส่วนงานวิจัยและพัฒนา สำนักงานมาตรฐาน อุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2541) ได้ศึกษาแนวปฏิบัติที่จำเป็นต่อการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติ ที่ได้ดำเนินการตามระบบและ แผนที่ตั้งไว้ จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับมาก

3. ผลจากการวิจัย พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรมีการดำเนินการเก็บข้อมูลด้านการประกัน

คุณภาพการศึกษาเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง มีการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่หน่วยงานต่าง ๆ มีการกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีระบบ ซึ่งสอดคล้องกับ อร์ญญา บำเพ็ญแพทย์ (2547) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรอยู่ในระดับมาก

4. ผลจากการวิจัย พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินและสรุปผลประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ร่วมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ร่วมในการประเมินและสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมที่หน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ จันทรพร สุดจ่านง (2548) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก และประคอง มิทะเลา (2549) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า มีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก

5. ผลจากการวิจัย พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อทราบผลการตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยงาน ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ โดยยึดแนวทางและขั้นตอนตามนโยบายประกันคุณภาพของหน่วยงาน ร่วมแลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น เพื่อให้การปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดของหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ จากข้อเสนอแนะให้ผลประเมินตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบพัฒนาขึ้นหลังการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งสอดคล้องกับ จันทรพร สุดจ่านง (2548) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน มีส่วนร่วมด้านการปรับปรุงระบบอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัย การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

บุคลากรมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ การศึกษา ด้านการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการ ดำเนินงาน ด้านการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ด้านดำเนินการ จัดเก็บข้อมูล และด้านการวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 3.69, 3.66, 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ ประสาร แสงเพชร (2548) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการดำเนินการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของครูในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานใน ภาพรวมทั้ง 6 ขั้นตอนอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของ ช่อเพชร เบ้าเงิน (2548) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมของครูในกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมของ ครูในกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยรวมของครูมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
 - 1.1 ควรจัดการประชุมหรืออบรม ทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้แต่ละตัวของการ ประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรได้รับความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน
 - 1.2 ควรให้บุคลากรที่รับผิดชอบเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละ หน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น
 - 1.3 ควรมีการประชุมสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะเป็นเรื่องสำคัญเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ เช่น กำหนดให้เป็นการปฏิบัติประจำและ อย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงาน
 - 2.1 ควรเพิ่มยุทธศาสตร์การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงาน เช่น มีการจัดทำจุลสาร วารสาร แผ่นพับ เผยแพร่เป็นประจำทุกเดือน
 - 2.2 ควรมีระบบที่ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนกรอกข้อมูลการปฏิบัติงานและข้อมูลจะได้ เชื่อมเข้ากับข้อมูลการประเมิน โดยเห็นควรใช้ระบบสารสนเทศ (IT) เข้ามาช่วยในการจัดเก็บ ข้อมูล

2.3 ควรบรรจุเป็นภาระงานหลักเพื่อให้บุคลากรทุกคนได้มีความรับผิดชอบร่วมกัน

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล

3.1 ควรสรุปรายงานการประชุมในแต่ละครั้งให้แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบ เพื่อที่จะเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

3.2 ควรให้หัวหน้าส่วนงานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ ตามเวลาที่กำหนด

3.3 ต้องมีการกำหนดวิธีการจัดเก็บเอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพฯ ของงานแต่ละด้าน เพื่อให้บุคลากรในงานด้านนั้น ๆ ได้ปฏิบัติตาม

4. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

4.1 ก่อนทำการประเมินคุณภาพให้ทางคณะและส่วนกลางตรวจสอบข้อมูลก่อนทำคู่มือ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกัน

4.2 กำหนดแนวทางและวิธีการตรวจสอบให้มีความชัดเจน และควรกำหนดบทลงโทษ

4.3 ต้องมีมาตรการที่เคร่งครัดให้บุคลากรปฏิบัติตามแนวทาง/วิธีการฯ

5. ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

5.1 การประเมินหรือการปรับปรุงแก้ไขในแต่ละปีควรเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเป็นมาตรฐาน

5.2 ต้องมีมาตรการที่ให้บุคลากรต้องปฏิบัติตามการแก้ไขปรับปรุงฯ อย่างเอาใจจริงเอาใจ และมีความประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การในระดับคณะ/ส่วนงานภายในของมหาวิทยาลัยพะเยา

3. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ/วิทยาลัยของมหาวิทยาลัยพะเยา



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา. (2555). รายงาน
การประเมินตนเอง (Self-Assessment Report, SAR) ประจำปีการศึกษา 2554
(ข้อมูล 1 มิถุนายน 2554–31 พฤษภาคม 2555). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา. (2555). ระบบการ
ประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2555,
จาก http://www.draeqa.up.ac.th/Unit_information.aspx
- กิตติชัย รัตน์ะ. (2551). เอกสารประกอบการฝึกอบรม หลักสูตรยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่อ
การจัดการพื้นที่แนวกับชน มหาวิทยาลัยเกริก. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2555,
จาก <http://www.krirk.ac.th/download/kiti/kiti02.htm>
- กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2545). คู่มือประกันคุณภาพ
การศึกษา. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จันทร์พร สุดจำนง. (2548). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
สายสนับสนุนการเรียนการสอน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษ
ร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เจริญศักดิ์ กั้นแสง. (2546). การมีส่วนร่วมของประชาชนตามโครงการชลประทาน
ขนาดเล็กในจังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- ชนวน ไธยมณี. (2547). การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนในกระบวนการ
ประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์
ศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ชูชาติ บุญสม. (2547). สภาพและปัญหาการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามหน้าที่
ของกรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษา อำเภอสายบุรี. สารนิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ช่อเพชร เป้าเงิน. (2548). การมีส่วนร่วมของครูในกระบวนการประกันคุณภาพภายใน
สถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัด
สุราษฎร์ธานี. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

- นงเยาว์ ประดา. (2548). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล
จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
มหาสารคาม.
- ประคอง มิทะลา. (2549). การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
สถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาหนองคาย เขต 2. วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
มหาสารคาม.
- ประภา สุทธิเชษฐ์. (2548). การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดำเนินการประกันคุณภาพ
การศึกษาของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สมุทรสงคราม. สารนิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ประสาร แสงเพชร. (2548). การมีส่วนร่วมของครูในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน
สถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.
- พงศ์วัช วิวังสุ. (2546). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิต
ที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา.
วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พรทิพย์ รักรู. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ:
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- พรธมน สุวรรณอินทร์. (2545). การมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการประกัน
คุณภาพการศึกษาของครูและผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดยะลา.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- พิชชา บัวแย้ม. (2547). กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวิเคราะห์ชุมชนด้าน
กายภาพโดยใช้เทคนิคการประเมินชุมชนอย่างรวดเร็วในระบบสารสนเทศ
ภูมิศาสตร์ด้วยมือ: กรณีศึกษาตำบลท่าช้าง กิ่งอำเภอสาขางิ้วระวงค์ จังหวัด
อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ พช.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- ไพชยนต์ จันทเขต. (2545). **การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการดำเนินงานโครงการโรงเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม (รพชส.) โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดสุรินทร์.** วิทยานิพนธ์ ค.ม., สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2526). **หลักการพัฒนาชุมชนและหลักการพัฒนาชนบท.** กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). **การวิจัยการตลาด: ฉบับปรับปรุงใหม่.** กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสง.
- ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2550). **คู่มือประกันคุณภาพภายใน (หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน).** มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมดุล บุญไชย. (2548). **การพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาด้านครูผู้สอน โรงเรียนบ้านผักกะยา อำเภอผักกะยา อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สมโชค เลหาหะจินดา. (2547). **การศึกษาความต้องการและปัญหาการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ.** สารนิพนธ์. กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 (พิมพ์ครั้งที่ 3).** กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2555). **คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ. 2554 – 2558) ระดับอุดมศึกษา ฉบับสถานศึกษา (แก้ไขเพิ่มเติม พศจิกายน พ.ศ. 2554) (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ทพลัส.
- ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. (2541). **การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.** ทบวงมหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). **นโยบายแนวทางและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.** ทบวงมหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

- อรัญญา บำเพ็ญแพทย์. (2547). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษ รม.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อุทุมพร จามรมาน. (2541). การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลประกอบการศึกษา เรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ระดับมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ สกอ. และ สมศ. ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ขอให้ท่านพิจารณาคำถามและคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงที่สุดและโปรดตอบคำถามทุกข้อ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้จัดทำขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้ด้วย

แบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 8 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สังกัดกอง/ศูนย์/คณะ/สำนักงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ใน 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน 3) ด้านการมีส่วนร่วมการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน 5) ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-end) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้อย่างอิสระ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. ระดับการศึกษา

- (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรี
- (3) ปริญญาโท (4) ปริญญาเอก

3. ประสบการณ์การทำงาน

- (1) ต่ำกว่า 1 ปี (2) 1-5 ปี
- (3) 6-10 ปี (4) 11 ปีขึ้นไป

4. สังกัด กอง/ศูนย์/คณะ/สำนักงาน.....

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการประกันคุณภาพการศึกษา**มหาวิทยาลัยพะเยา**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับการมีส่วนร่วมของท่านมากที่สุด

รายการการดำเนินงาน	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน					
1. ท่านร่วมประชุมเพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของหน่วยงานในการจัดทำแผนประกันคุณภาพการศึกษา					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาคูณภาพการศึกษาโดยเข้าร่วมเป็นคณะทำงานพัฒนาคูณภาพการศึกษาประจำปี					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาคูณภาพการศึกษาประจำปี					

รายการการดำเนินงาน	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปีที่ทำ จัดทำ เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
5. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินและสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปีของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
6. ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาประจำปีตามกำหนดมาตรฐาน					
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน					
1. ท่านร่วมกำหนดรายละเอียดตัวบ่งชี้ประกอบในมาตรฐานด้านภารกิจหลักของหน่วยงาน					
2. ท่านร่วมวางแผนกระบวนการในการดำเนินงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานเลือก					
3. ท่านร่วมวางแผนกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน					
4. ท่านร่วมจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน					
5. ท่านร่วมวางแผนการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน					
6. ท่านร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน					

รายการการดำเนินงาน	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. ท่านร่วมดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน					
8. ท่านสรุปและรายงานผลการดำเนินงานที่ท่านรับผิดชอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน					
9. ท่านร่วมดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เช่น การจัดทำจุลสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์					
10. ท่านเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องในการประกันคุณภาพการศึกษาทุกครั้งที่หน่วยงานจัดส่งท่านเข้าร่วม					
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล					
1. มีการกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
2. ได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปอย่างมีระบบ					
3. มีการดำเนินการเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง					
4. มีการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่หน่วยงานต่าง ๆ					
5. มีส่วนร่วมในการพัฒนาเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					

รายการการดำเนินงาน	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ภาพรวมในการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล					
ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน					
1. ทำนร่วมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน					
2. ทำนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน					
3. ทำนร่วมในการประเมินและสรุปผลประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน					
4. ทำนร่วมในการประเมินและสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมที่หน่วยงานรับผิดชอบ					
ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา					
1. ทำนเข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนดแนวทางและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพของหน่วยงานเมื่อได้รับทราบผลการตรวจสอบ					
2. ทำนร่วมแลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพื่อให้การปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดของหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ					
3. ทำนปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อทราบผลการตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยงาน					

รายการการดำเนินงาน	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ท่านปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ โดยยึดแนวทางและขั้นตอนตามนโยบายประกันคุณภาพของหน่วยงาน					
5. ท่านร่วมปรับปรุงและแก้ไขรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน					
6. ท่านปรับปรุงและแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบจากข้อเสนอแนะให้ผลประเมินตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบพัฒนาขึ้นหลังการประเมินคุณภาพภายใน					
7. จากการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมาของหน่วยงานได้มีพัฒนาการที่ดีขึ้นหลังจากได้ปรับปรุงแก้ไขจากการชี้แนะของคณะกรรมการ					
8. ภาพรวมในการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาในการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

1. ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ปัญหา

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ปัญหา

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล

ปัญหา

.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

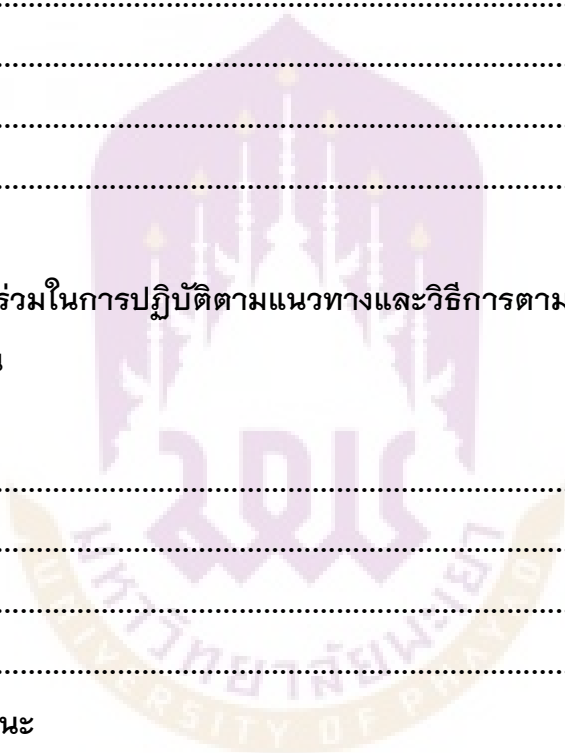
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบ
ผลการดำเนินงาน

ปัญหา

.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....



5. ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

ปัญหา

.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข การหาค่า IOC

รายด้าน	ข้อ คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
		1	2	3		
1. การมีส่วนร่วมวางแผนการ พัฒนางานประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงาน						
	1	0	+1	+1	2	0.66
	2	+1	+1	+1	3	1.00
	3	+1	+1	+1	3	1.00
	4	0	+1	+1	2	0.66
	5	+1	+1	+1	3	1.00
	6	+1	+1	+1	3	1.00
2. การมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานตามแผนประกัน คุณภาพการศึกษาของ หน่วยงาน						
	1	+1	+1	+1	3	1.00
	2	+1	+1	+1	3	1.00
	3	+1	+1	+	3	1.00
	4	+1	+1	+1	3	1.00
	5	+1	+1	+1	3	1.00
	6	+1	+1	+1	3	1.00
	7	0	+1	+1	2	0.66
	8	0	+1	+1	2	0.66
	9	+1	+1	+1	3	1.00
	10	+1	+1	+1	3	1.00

รายด้าน	ข้อ คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
		1	2	3		
3. การมีส่วนร่วมในการ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล						
	1	+1	+1	+1	3	1.00
	2	+1	+1	+1	3	1.00
	3	+1	+1	+1	3	1.00
	4	+1	+1	+1	3	1.00
	5	+1	+1	+1	3	1.00
	6	+1	0	+1	2	0.66
4. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ตามแนวทางและวิธีการตาม ข้อกำหนดการตรวจสอบผล การดำเนินงาน						
	1	+1	+1	+1	3	1.00
	2	+1	+1	+1	3	1.00
	3	+1	+1	+1	3	1.00
	4	+1	0	+1	2	0.6
5. การมีส่วนร่วมดำเนินการ แก้ไขปรับปรุงตามข้อกำหนด มาตรฐานคุณภาพการศึกษา						
	1	+1	+1	+1	3	1.00
	2	+1	+1	+1	3	1.00
	3	+1	+1	+1	3	1.00
	4	+1	+1	+1	3	1.00
	5	+1	+1	+1	3	1.00
	6	+1	+1	+1	3	1.00
	8	0	+1	+1	2	0.66

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	กฤษณา แปะฉวีวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	23 สิงหาคม 2512
ที่อยู่ปัจจุบัน	183 หมู่ 12 บ้านท่าจำบอน ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2544-ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพะเยา
พ.ศ. 2534-2544	เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูล ฝ่ายวางแผนและพัฒนา วิทยาลัยเทคนิคพะเยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏเชียงราย

