



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา
Developing guidelines for the achievement of quality education



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อรวรรณ ศิริธรรมจักร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานในด้านการประกันคุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพในงานประกันคุณภาพ

ขอขอบคุณ บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ได้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ให้ทุนสนับสนุนในการวิจัยในปีงบประมาณปี 2561 ในครั้งนี้

อรวรรณ ศิริธรรมจักร

2561



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง	การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา
ผู้วิจัย	อรรรรณ ศิริธรรมจักร
หน่วยงานคณะ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปีที่ได้รับทุน	2561
ปีที่แล้วเสร็จ	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานในด้านการประกันคุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 27 คน

ผลการวิจัยพบว่า จากการเก็บรวบรวมผลปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการประกันคุณภาพ การศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบควบคุม และติดตามด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแตกต่างกันไปผู้บริหารที่ทำหน้าที่กำกับติดตามนั้น มีการวางแผนและพัฒนาเป็นผู้รับผิดชอบโดยแบ่งตัวบ่งชี้แต่ละตัวบ่งชี้ตามงานที่ได้รับมอบหมายของแต่ละคนและให้ดำเนินการพัฒนางาน เก็บข้อมูล หาเอกสารหลักฐานเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการประกันคุณภาพแต่ละตัวบ่งชี้ มีการกำกับกับและดำเนินงานเป็นทีมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีการประชุมร่วมแสดงความคิดเห็นในแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อแก้ไขข้อมูลและปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจน

5.1.2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2560 จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ โดยแบ่งตัวชี้วัดแต่ละตัวบ่งชี้ให้ผู้รับผิดชอบแต่ละด้านนำข้อมูลที่ได้มาสรุปผลพร้อมเอกสารอ้างอิงโดยการกำกับและติดตามของผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการและหัวหน้ากลุ่มงานและร่วมประชุมเป็นครั้งๆเพื่อสรุปแก้ไขและยึดถือข้อมูลตามมติที่ประชุมของแต่ละตัวบ่งชี้

Title	Developing guidelines for the achievement of quality education
Research Team	Orawan Sirithummajuk
Year of Grant	2018
Research Completed	2018

ABSTRACT

This research study The objective of this research is to To study the problems, comments and suggestions from practitioners in the field of quality assurance office switch, and information technology. By interviewing 27 people, the researchers found. From the collection of the problems and ways to solve the problem of quality assurance. Education Academic Resources and Information Technology. The findings can be summarized as follows.

5.1.1 The person responsible for quality assurance within education has set the liability edge control and monitor the quality of the different executive function monitoring it. Planning and Development is responsible for the division of indicators, each indicator based on the work assigned to each person and to continue the development of storage for documents to bring in quality assurance for each indicator. And are directed to the team to get accurate information and have meetings to comment on each indicator to modify and improve the accuracy and clarity.

5.1.2 Library and Information Technology. Deputy Director and Head of the meeting was to summarize and editing and abide by the resolutions of data for each indicator.

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการศึกษามีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยในปัจจุบันความท้าทายของสถาบันการศึกษา คือ การสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตและพัฒนาองค์ความรู้ ที่ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่น และชุมชน อีกทั้งต้องสร้างขีดความสามารถของประเทศในการแข่งขันระดับสากล อันเนื่องมาจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ด้วยความจำเป็นดังกล่าว สถาบันการศึกษาจึงต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดโดยสถานศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” เป็นการสร้างระบบและกลไกคุณภาพของสถานศึกษา โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเปิดเผยผลการประเมินต่อสาธารณชนเป็นประจำทุกปี และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาตามแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ และสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มสถาบันที่แต่ละสถาบันเลือก โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาได้ตามศักยภาพของสถาบัน

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2559 สำนักวิทยบริการฯ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2560 โดยสำนักวิทยบริการฯ ได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง ดังนี้ กลุ่มตัวบ่งชี้ร่วม 1. ควรจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีโครงการสู่กิจกรรมตามตัวชี้วัด/กลยุทธ์ อย่างชัดเจนแยกจากแผนปฏิบัติการรายจ่าย 2. ควรมีการรายงานผลตามแผนในที่ประชุม คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ และคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ ในวาระเพื่อพิจารณา ซึ่งต้องระบุมติที่ประชุมอย่างชัดเจน 3. ควรพัฒนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมประเมินในการปรับปรุงการบริหารงานอย่างประจักษ์ 4. มีการจัดรวมรูปแบบโอกาสกิจกรรม KM เมื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน 5. มีการจัดทำแนวปฏิบัติที่สื่ออย่างเป็นระบบออกเผยแพร่ 6. การจัดทำแผน / รายงานการบริหารความเสี่ยงของสำนักโดยต้องผ่านการพิจารณาปฏิบัติจากกรรมการประจำสำนัก อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและต้องมีการติดตาม/ ประเมินเพื่อทำไปสู่การพัฒนาองค์กรในปีต่อไป

7. ควรมีการทำข้อมูลทางการเงินมาสู่การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย 8. รายงานผลและทำข้อเสนอแนะไปสู่การจัดทำแผนกลไกเพื่อใช้ในการตัดสินใจ 9. การจัดเตรียมเอกสารควรให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้กลุ่มตัวบ่งชี้ตามภารกิจ

1. ควรให้นักศึกษาและผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะในส่วนของสำนักวิทยบริการฯ
2. ควรจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ประจำปี
3. เสนอต่อที่ประชุมกรรมการประจำสำนักเพื่อใช้พิจารณาอนุมัติ
4. รายงานผลอย่างต่อเนื่อง
5. ควรสรุปโครงการศึกษาดูงานต่างประเทศโดยเพิ่มความพึงพอใจก่อน - หลัง
6. ตั้งเป้าหมายที่ต่ำกว่านี้ เพราะผู้ให้บริการมีความต้องการสูง
7. ควรจัดโครงการกิจกรรมที่สอดคล้องกับท้องถิ่นให้ได้รับโอกาสมากที่สุด
8. ควรเพิ่มงบประมาณเพิ่มขึ้นเพื่อสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากร เช่น งบประมาณ

จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบมากในหน่วยงานต่างๆ ของสถาบัน ได้แก่ 1) การกำหนดปรัชญา ปณิธาน ยังจำกัดเฉพาะ ผู้บริหาร หรือหัวหน้ากลุ่มงานเท่านั้น ยังขาดความมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ 2) ไม่มีระบบการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และ ตัวชี้วัดที่เหมาะสม ยังขาดความชัดเจน คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนมากยังไม่เข้าใจหรือไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการรับทราบแผนกลยุทธ์ 3) ยังไม่มีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลอย่างเป็นระบบและชัดเจน โดยแผนการอบรมจากสถาบันอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง 4) การเชื่อมโยงระหว่างระบบงานกับระยะเวลายังไม่ชัดเจน 5) การติดตามการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์มักไม่ได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานภายนอก 6) ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน โดยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต และการวิจัย 7) ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในบางตัวไม่เหมาะสมกับการดำเนินงานของคณะหรือการ ดำเนินงานของสถาบัน เป็นต้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานในด้านการประกันคุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาแนวทางการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ตามชนิดกระบวนการ ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา (ของ สกอ.)

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณะดำเนินการรับผิดชอบตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานในด้านประกันคุณภาพ การศึกษาใน แต่ละหน่วยงาน
2. เพื่อเสนอแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในตัวบ่งชี้ของบุคลากร

1.5 คำจำกัดความ

1. คุณภาพการศึกษา (Quality of Education) หมายถึง ผลการบริหารจัดการของสถานศึกษาที่เอื้อให้เกิดระบบ กลไก การดำเนินงานเพื่อให้ผลผลิต 4 อย่างอันเป็นภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพตามระดับมาตรฐานที่กำหนด ได้แก่ คุณภาพของบัณฑิต คุณภาพงานวิจัย คุณภาพงานบริการทางวิชาการ และคุณภาพงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่ง การบริหารจัดการในที่นี้รวมทั้งการจัดการสภาพแวดล้อม การให้บริการ การจัดการด้านการเงิน ตลอดจนการบริหารงานบุคคล การเรียนรู้และนวัตกรรมด้วย

2. การประกันคุณภาพ หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีชี้วัดคุณภาพที่หน่วยงาน กำหนดในการประกัน คุณภาพ ซึ่งองค์ประกอบที่กำหนดจะต้องครอบคลุมภารกิจและสอดคล้องกับระบบบริหารงานภายในสถาบัน

3. ระบบ หมายถึง ระเบียบหรือความเชื่อมโยงของขั้นตอนหรือปัจจัยในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกันเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน ดำเนินการลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น เช่น ระบบการวางแผนครบ วงจร ระบบ ISO ระบบ TQM และระบบ Malcolm Aldridge เป็นต้น

4. กลไก หมายถึง บุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ กิจกรรม และหน่วยงานย่อยที่สนับสนุนเชื่อมโยง ประสาน สัมพันธ์ และเอื้ออำนวยในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานให้ดำเนินไปได้ อย่างคล่องตัวสม่ำเสมอ และครบวงจรตาม ระเบียบและขั้นตอนที่กำหนดไว้

บทที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมารวบรวมเป็นแนวคิดในการศึกษาวิจัย โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

การทำวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพเพื่อให้เข้าใจถึงระบบประกันคุณภาพ การศึกษาที่นำมาใช้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยได้ทำการศึกษาความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทของ บุคลากรของสถานศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา

(นิติศร ปัลลาส,2556) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการหลักอย่างเป็นระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ และมาตรฐานของ ดัชนีชี้วัดระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ (2554) ให้ความหมายของระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาว่าเป็นระบบที่สถานศึกษาสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการทั้งผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ตลอดจนองค์กรหรือสถานประกอบการที่รับผู้เรียนเข้าศึกษาต่อหรือทำงาน ว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่สถานศึกษากำหนด ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรกำหนดและสังคมคาดหวังสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขรวมทั้งสร้างประโยชน์ให้แก่ครอบครัวหรือชุมชนตามความเหมาะสม ด้วยการบริหารจัดการที่มีคุณภาพทั้งองค์กรโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมบุคลากรในสถานศึกษาโดยเฉพาะครู และผู้บริหารตระหนักถึงเป้าหมาย คือ ผลประโยชน์เกิดกับผู้เรียนเป็นอันดับแรกกับกลไกของแต่ละสถาบันที่จำเป็นในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ การจัดการด้านคุณภาพ การยกระดับคุณภาพ การควบคุม คุณภาพ และการประเมินคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในการประกันคุณภาพ

กล่าวโดยสรุป การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การจัดกระบวนการต่างๆ ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ การประเมิน การรักษาและการพัฒนาคุณภาพของระบบ สถาบัน หรือหลักสูตร เพื่อให้ผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมมีความมั่นใจว่าผู้สำเร็จการศึกษา มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรกำหนดและสังคมคาดหวัง สามารถดำรงชีวิตอยู่ ในสังคมได้อย่างมีความสุขรวมทั้งสร้างประโยชน์ให้แก่ครอบครัวหรือชุมชนตาม ความเหมาะสมโดยการประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องมีการบูรณาการร่วมมือกันระหว่างบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถาบันการศึกษา

2.1.2 ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) การจัดการเรียนการสอน 2) การวิจัย 3) การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การ ดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้น และระยะยาว อีกทั้งยังมีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้จำเป็นต้องมีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาจึงอย่างเร่งด่วน ได้แก่

- 1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษามีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะ ก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
- 2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษาทั้งในประเด็นการบริการ การศึกษาข้ามพรมแดน และ การเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิตอันเป็นผลจากการรวมตัวของ ประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการได้ทราบระบบประกันของคุณภาพการศึกษา
- 3) สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถ พัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้นไม่ว่าจะเป็น การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับ สากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและ บริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและ ชุมชน
- 4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง นักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
- 5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความ โปร่งใส (Transparency) และมีความ รับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล
- 6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้ สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการ ประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงาน ระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่ม สถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาด้วยความจำเป็นดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและ สถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการ ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

2) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษา ทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล

3) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษา ทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้ข้อเสนอนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบัน อย่างต่อเนื่อง

4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถ สร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

5) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา,2553)

2.1.3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีระบบ การประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพ ภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ

หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง โดยกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ได้มีรายละเอียด เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก ดังนี้

2.2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ได้กำหนดให้ ระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนามาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

1) การประเมินคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกำหนดสำหรับการประกันคุณภาพ ภายในซึ่งกระทำโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้น หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาพร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

3) การพัฒนาคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการพัฒนาการศึกษาเข้าสู่คุณภาพที่สอดคล้องกับ มาตรฐานการศึกษาของชาติโดยมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การจัดระบบและโครงสร้าง การวางแผน และการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็น ความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนโดยให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยเน้นผู้เรียนเป็น สำคัญ ทั้งนี้ ด้วยการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดและการมีส่วนร่วมของชุมชนและให้สถานศึกษาจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ พิจารณาและเปิดเผยรายงานนั้นต่อสาธารณชน

2.3 การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้ระบบ การประกันคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานและมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

1) การประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการ ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งกระทำโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน) หรือผู้ประเมินภายนอก

2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้ง เสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพ การศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก จะต้องดำเนินการโดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมายและหลักการ ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- 2) ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม และโปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงและมีความ รับผิดชอบที่ตรวจสอบได้
- 3) สร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลัก การศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบายซึ่งสถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและ พัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของ สถานศึกษาและผู้เรียน
- 4) ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับสถานศึกษาในการพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพภายในของสถานศึกษา
- 5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ และพัฒนาการจัดการศึกษาของ รัฐ เอกชน องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคล ครอบครั้ว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และ สถาบันสังคมอื่น
- 6) ความเป็นอิสระ เสรีภาพทางวิชาการ เอกสิทธิ์ ปรชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถานศึกษา

2.4 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สถาบันตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานตาม ระบบและกลไกที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อที่จะได้ทราบสภาพของ สถาบัน และนำไปกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้จะต้องมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในอย่างเป็นทางการ โดยในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดการดำเนินการดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1. การเตรียมการ เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยการสร้างความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดย ขั้นตอนการเตรียมการมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยต้องสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการประกัน คุณภาพภายในและการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะจัดทำการศึกษาชี้แจงทำความเข้าใจโดยใช้บุคลากรภายในสถานศึกษาหรือวิทยากรมืออาชีพจากภายนอก โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมรับทราบพร้อมกันและต้องพัฒนาความรู้ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในให้บุคลากรทุกคนเกิดความมั่นใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยการจัดประชุม เชิงปฏิบัติการ โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการในแต่ละปี ต่อมาเน้นเนื้อหาการกำหนดกรอบและแผนการประเมินการสร้างเครื่องมือประเมิน และการรวบรวมข้อมูลในช่วงท้ายเน้นเรื่องเกี่ยวกับการ วิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการประเมินและการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง

การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการประสานงาน กำกับดูแล ช่วยเหลือสนับสนุน ให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงเป็นทีม โดยการตั้งคณะกรรมการพิจารณาตามแผนภูมิโครงสร้างการบริหารซึ่งฝ่ายที่ รับผิดชอบงานใด ควรเป็นกรรมการรับผิดชอบการพัฒนา และประเมินคุณภาพงานนั้น

2. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอนตาม ทฤษฎีวงจรมีการบริหารของ Deming (Deming Circle Wheel) ได้แก่ 1) การวางแผน (Plan) 2) การปฏิบัติตามแผน (Do) 3) การตรวจสอบ (Check) และ 4) การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act) สำหรับขั้นตอนการดำเนินงานตามทฤษฎี วงจรมีการบริหารของ Deming ในบริบทของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีรายละเอียดดังนี้

การวางแผน (Plan) ได้แก่ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แผนปฏิบัติการ ประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอน ตามหลักสูตรซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา แผนการประเมินคุณภาพและ แผนงบประมาณ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงานผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลาและทรัพยากรที่ต้องใช้ โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วย กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัว บ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการประกาศให้ทุกหน่วยงานในสถาบันได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษา

การปฏิบัติตามแผน (Do) เป็นการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตลอด ปีการศึกษา ซึ่งในขณะดำเนินการต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และผู้บริหารควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากร ในการดำเนินงาน จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการปฏิบัติ กำกับ ติดตามการทำงานทั้งระดับบุคลากร วิทยุกลุ่ม วิทยุหมวด และให้การนิเทศ

การตรวจสอบประเมินผล (Check) เป็นการดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบัน โดยการประเมินต้องจัดวางกรอบการประเมิน จัดทำหรือจัดทำเครื่องมือ จัดเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความข้อมูล และการตรวจสอบปรับปรุงคุณภาพการประเมิน การตรวจสอบ ประเมินผลเป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่แสดงว่าการดำเนินงานที่ผ่านมา บรรลุเป้าหมายเพียงใด

การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act) เมื่อแต่ละฝ่ายประเมินผลเสร็จแล้วจะส่งผลให้ คณะกรรมการรับผิดชอบนำข้อมูล ข้อเสนอแนะ และผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปวิเคราะห์ สังเคราะห์และแปลผลแล้วนำเสนอผลต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร นำไปวางแผน ในระยะต่อไป และจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศหรือการเขียนรายงานประเมินตนเอง

3. ขั้นการจัดทำรายงานประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี เมื่อสถานศึกษาดำเนินการประเมินผล ภายในเสร็จแล้วจะจัดทำรายงาน โดยเริ่มจากรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมินมาวิเคราะห์จำแนกตามมาตรฐานการศึกษาและเขียนรายงาน

2.1.5 บทบาทของบุคลากรของสถานศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรทุกคนภายในสถานศึกษานับว่ามีส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสถาบันให้มีประสิทธิภาพและได้คุณภาพตามที่ต้องการบทบาทของบุคลากรต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาในการประกันคุณภาพการศึกษามีดังต่อไปนี้

2.5 บทบาทของผู้บริหารต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

(ตนะชา สาสีวงศ์ ,2556) กล่าวว่า ผู้บริหารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของนักประกันคุณภาพการศึกษาเนื่องจากการทำประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการประเมินความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการทำงานของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นความรับผิดชอบของทุกหน่วยงานหากผู้บริหารเปิดใจยอมรับและให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ การศึกษาแล้ว ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรให้หน่วยงานนั้นๆยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยเช่นเดียวกันหากหน่วยงานให้ผู้บริหารไม่ยอมรับแล้วจะส่งผลให้บุคลากรไม่กล้าทำหน้าที่อย่างเต็มที่และงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาย่อมไม่ประสบความสำเร็จ

European University Association (2005 :2010) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในสถาบันการศึกษาในประกาศนียบายเกี่ยวกับคุณภาพและการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาของยุโรปไว้ ประกอบไป ด้วยการสื่อสารถึงความต้องการและจัดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการด้านการประกันคุณภาพโดยรวมปรึกษากับ ประชาคมของสถาบัน ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน และนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ นอกเหนือไปจากนี้ ยังได้กล่าวถึงบทบาทของผู้นำระดับอาวุโสและความเป็นเลิศด้านคุณภาพว่า ผู้นำระดับอาวุโส (ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ และคณบดีของคณะต่าง ๆ) เป็นบุคคลที่สำคัญอย่างมากในการพัฒนาให้เกิดวัฒนธรรม ด้านคุณภาพ ตั้งแต่การริเริ่มแนะนำ การนำไปใช้ และการทำให้วัฒนธรรมดังกล่าวฝังรากลึกลงในองค์กร ผู้นำองค์กรจะต้องลง ความเห็นร่วมกันเกี่ยวกับกรอบแนวคิดด้านคุณภาพ โครงสร้าง และกระบวนการต่าง ๆ โดยร่วมมือกับบุคลากรทั้งองค์กร ผู้นำองค์กรมีอำนาจในการรวมผลการตรวจสอบคุณภาพภายในเพื่อเป็นข้อมูลสะท้อนกลับไปยังการวางแผนกลยุทธ์ของสถาบัน เพื่อให้เกิดผลกระทบในระยะยาว นอกเหนือไปจากนี้ ผู้นำระดับอาวุโสขององค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบ มีความสามารถ และให้ความรู้แก่ผู้อื่นได้โดยมีแนวปฏิบัติที่ดีที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบัน และมีส่วน ร่วมกับประชาคมของสถาบันในการอภิปรายเกี่ยวกับกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการปฏิบัติจริง

นอกเหนือไปจากนี้ บางเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในยุโรปยังกล่าวถึงความ ต้องการให้รองอธิการบดีหรือ คณบดีรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การบริการด้านการสนับสนุน นักศึกษา การบริหารจัดการงานวิจัย เป็นต้น หรือ บุคลากรอาวุโสในการประสานงานเกี่ยวกับกระบวนการด้านคุณภาพ ตัวอย่างความรับผิดชอบของ “ผู้จัดการด้านคุณภาพ” มีดังนี้

- 1) สร้าง”เครือข่ายคุณภาพ” ภายในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรจากหลากหลายแผนกและทุกระดับชั้นเพื่อพัฒนาวิธีการทำงานและให้ทุกคนมีส่วนร่วม
- 2) สื่อสาร เพื่อยกระดับการสื่อสารระหว่างหน่วยต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี
- 3) สร้างการเรียนรู้ โดยพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพผ่านกระบวนการเรียนรู้บนพื้นฐานตามขั้นตอน ได้แก่ การเรียนรู้ การนำไปใช้ และการเผยแพร่

4) สร้างการตระหนักรู้ เพื่อทุกคนรู้สึกมีส่วนร่วม จึงจำเป็นต้องยกย่องชมเชยทักษะความรู้บางประการ ของพนักงานและส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดทักษะความรู้ดังกล่าวไปให้ผู้อื่น

5) สร้างจินตนาการ สนับสนุนให้มีแนวความคิดที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในการประชุมโดยให้มีการอภิปรายแบบเปิดและแลกเปลี่ยนประสบการณ์

6) วัตถุประสงค์ เก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อหาวิธีการในการพัฒนา ด้านคุณภาพ โดยการวัดผลนั้นอาจทำได้จากบุคลากรภายในและภายนอกสถาบัน

7) ประกันคุณภาพ ระบบการประกันคุณภาพจะช่วยให้สถาบันเข้าใจกระบวนการของตนเอง และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาต่าง ๆ

8) วิเคราะห์ในแต่ละปีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องเขียนการทบทวนกิจกรรมโดยรวมตัวชี้วัดประสิทธิภาพและแผนปฏิบัติการ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบโดยคณะกรรมการวางแผน

9) ตรวจสอบ แผนปฏิบัติการจะได้รับการตรวจสอบเป็นประจำทุกปีโดยผู้จัดการด้านคุณภาพ และ ผู้อำนวยการ โดยกระบวนการดังกล่าวจะได้รับการควบคุม ผลลัพธ์จะได้รับการตรวจสอบ และจะทำให้ทราบปัญหาที่เกิดจาก ความแตกต่าง

10) เปรียบเทียบ การเปรียบเทียบจะช่วยให้สถาบันทราบถึงตำแหน่งของตน เปรียบเทียบกับคู่แข่งและจะทำให้มองเห็นมุมมองจากภายนอกเพื่อพัฒนากระบวนการภายในเพื่อให้เกิดความทันสมัย

(LuAnn Vinas Salas, 2014) ซึ่งเป็นอธิการบดีของมหาวิทยาลัย LLeida ของประเทศสเปนได้กล่าวถึง บทบาทและความท้าทายของอธิการบดีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษา โดยอธิการบดีเผชิญหน้ากับความคิดเห็นที่ แตกต่างกันในเรื่องการประกันคุณภาพของบุคลากร ความต้องการทรัพยากรมากขึ้นและความต้องการมาตรฐานและคู่มือของ กลุ่มประเทศยุโรป ดังนี้

1) พนักงานมองว่าการประกันคุณภาพเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นโดยต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น

2) การประกันคุณภาพเป็นการวางกฎเกณฑ์ใหม่จากทางภาครัฐ ที่ส่งผลให้ภาระงานเพิ่มขึ้น แต่มี ผลกระทบทางบวกเพียงเล็กน้อยต่องานที่ทำประจำ

3) สำนักงานอธิการบดีได้วางข้อกำหนดต่าง ๆ เนื่องจากไม่ไว้วางใจพนักงานของตน และต้องการสร้าง การตลาดให้กับมหาวิทยาลัย

4) มีความต้องการงานอื่นที่สามารถช่วยพัฒนาคุณภาพในการสอน การวิจัย และการให้บริการด้าน

5) มีความต้องการในด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการสร้างความร่วมมือและความช่วยเหลือ

จากความท้าทายดังกล่าวที่เกิดขึ้น สำนักงานอธิการบดีจึงต้องมีบทบาทในการให้ข้อมูลและการศึกษาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความต้องการในการเรียนรู้ตลอดชีวิตในมุมมองของบุคลากรทุกฝ่าย ทั้งในด้านเทคนิค ด้านการเรียนการสอน การพัฒนาตนเอง การวิจัย การบริหารจัดการ และกระบวนการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและนักศึกษาเพื่อให้พนักงานมีมุมมองต่อการประเมินด้านการประกันคุณภาพว่าเป็น “กระบวนการที่น่าพึงพอใจ ” โดยผู้บริหารต้องระมัดระวังไม่ให้เกิด เหตุการณ์ต่อไปนี้

- 1) กระบวนการทางราชการที่เพิ่มมากขึ้น
- 2) สร้างมุมมองของงานประกันเป็น “การสอบสวนจากตำรวจ”
- 3) ทำให้งานเพิ่มมากขึ้น
- 4) มีผลกระทบต่องานเพียงเล็กน้อย
- 5) ไม่ยอมรับว่าเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนา
- 6) ไม่รวมเข้ากับงานประจำของบุคลากร

กล่าวโดยสรุป ผู้บริหารของสถาบันการศึกษาเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างมากในการประกันคุณภาพการศึกษาหากผู้บริหารเปิดใจยอมรับและให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วย่อมจะส่งผลให้บุคลากรให้ หน่วยงานนั้น ๆ ยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยเช่นเดียวกัน โดยผู้บริหารมีหน้าที่ตั้งแต่การริเริ่มการประกันคุณภาพ การส่งเสริมให้เกิดการนำไปใช้ภายในองค์กร และผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพให้ฝังรากถึงลงไปใ้องค์กร ปัจจุบัน ผู้บริหารสถาบันการศึกษาอาจพบกับความท้าทายต่าง ๆ เช่น ทักษะคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพ จำเป็นต้องมี ทรัพยากรอื่น ๆ ที่ช่วยพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดทัศนคติในแง่ลบต่อการประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาให้เกิดคุณภาพในสถาบันต่อไป

2.6 บทบาทของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพการศึกษาในสถาบันสำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (กระทรวงศึกษาธิการ2554: 37) กล่าวถึงบทบาทของครูต่อการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

- 1) มีการเตรียมความพร้อมของตนเอง โดยทำการศึกษาให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ วิธีการ ขั้นตอนในการประเมินผลภายใน รวมทั้งพยายามสร้างเจตคติที่ดีต่อการประเมินภายใน
- 2) ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาในการให้ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปที่คณะกรรมการประเมินผลภายในต้องการ

3) ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาเมื่อได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการ ในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ของการประเมินผลภายใน เช่น เข้าร่วมพิจารณาจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน ด้านการประเมินผลภายในสถานศึกษาร่วมกัน พิจารณาจัดสร้างเครื่องมือ ในการจัดเก็บข้อมูล ลักษณะต่าง ๆ ในกระบวนการประเมินผลภายในร่วมกันทำการสำรวจเก็บ ข้อมูลที่คณะกรรมการสำรวจ ร่วมกันทำการวิเคราะห์ข้อมูล (หากมีความรู้ด้านการวิเคราะห์) ร่วมกันสรุปผลการประเมิน เป็นต้น

4) ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาในการร่วมกันกำหนดจุดประสงค์ กำหนด มาตรฐานและตัวบ่งชี้ในการ ประเมินด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษาเอง และร่วมกันกำหนดเกณฑ์ การตัดสินมาตรฐานและตัวบ่งชี้ในด้านต่าง ๆ

5) ปฏิบัติหน้าที่หลักหรือหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบอย่างมีระบบ ตามกระบวนการ และสอดคล้องกับ มาตรฐานการศึกษา เช่น ในหน้าที่การสอนต้องมีการพัฒนาหลักสูตร และแผนการ สอนที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ จัดเตรียม เนื้อหาสาระที่ถูกต้องเหมาะสมกับจุดประสงค์การเรียน การสอน จัดทำสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพตรงตามจุดประสงค์การ เรียนการสอน จัดกิจกรรม วิธีการ เรียนรู้ที่สร้างให้ผู้เรียนเกิดการค้นคว้าหาความรู้สร้างความรู้ด้วยตนเองเลือกวิธีการ ประเมินผลการ เรียนหลากหลายและเหมาะสมรวบรวมผลสรุปผล ประเมินการเรียนการสอน พฤติกรรมของผู้เรียน นำผลการ ประเมินมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2.7 บทบาทของนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ (2549: 23) กล่าวถึงบทบาท ของนักศึกษาต่อการ ประกันคุณภาพการศึกษาว่า นักศึกษาในฐานะผู้รับประโยชน์โดยตรงจากการ ดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ควร มีบทบาทในการเป็นส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้ การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะผลการดำเนินงานที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลโดยตรงต่อนักศึกษาเช่นกัน ดังนั้น บทบาทนักศึกษา ใน การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย จึงควรมีดังต่อไปนี้

1) ให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพต่อมหาวิทยาลัยในส่วนที่ นักศึกษาพิจารณาว่า หากได้ มีการกำหนดดัชนีเพิ่มเติมในแต่ละเรื่อง จะก่อให้เกิดประโยชน์หรือเป็น การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

2) ให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลย้อนกลับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการ ดำเนินงานประกัน คุณภาพ ซึ่งมหาวิทยาลัยดำเนินการด้วยข้อมูลที่ตรงไปตรงมา ให้ข้อเท็จจริงมา กที่สุด เพื่อให้ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้เพื่อประโยชน์ในการนำมาใช้ในการ พัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

3) สะท้อนภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือการดำเนินบทบาทของคณาจารย์ และบุคลากรต่อ มหาวิทยาลัยโดยตรง ในกรณีที่นักศึกษาพิจารณาเห็นว่าการดำเนินงานดังกล่าวไม่

เป็นไปตามขั้นตอนหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ครบองค์ประกอบการดำเนินงานที่ควรจะเป็นอันจะเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปรับแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางการประกันคุณภาพต่อไป

4) เผยแพร่และเชิญชวนให้นักศึกษาในมหาวิทยาลัย ได้ให้ความสนใจและให้ความสำคัญในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

5) รวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งองค์กรนักศึกษาเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างเครือข่ายในการร่วมติดตาม รับรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ สร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างวิสัยทัศน์และโลกทัศน์การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพมีความเข้มแข็งและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงแก่นักศึกษาต่อไป

2.8 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสถาบันต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสถาบันการศึกษานับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษามาก ขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการเชื่อมโยงกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกับสถาบันการศึกษาจะช่วยพัฒนาความสามารถใน การแข่งขันของสถาบันได้ ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันในด้านของความรับผิดชอบต่อสถาบันและความสามารถในการทำงานทำของนักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของสถาบันที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่

1) องค์กรราชการและหน่วยงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน เป็นหน่วยงานซึ่งเป็นตัวแทนในการกำหนดความคาดหวังที่มีต่อการศึกษาเป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ทางการศึกษาที่ต้องการ

2) บริษัทผู้เชี่ยวชาญและบริษัทที่จัดตั้งโดยกฎหมาย เป็นผู้ที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาและเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างหลักสูตรและความต้องการเกี่ยวกับอาชีพ

3) นายจ้างและภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม เป็นผู้ที่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อความสามารถในการงานทำของนักศึกษา โดยสถาบันการศึกษาอาจเชิญนายจ้าง ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตร เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามที่พึงประสงค์

4) นักศึกษาในอนาคต ศิษย์เก่า และผู้ปกครอง นักศึกษาในอนาคตและผู้ปกครองเป็นผู้ที่มีผลกระทบต่อการเข้าศึกษาต่อในสถาบัน ส่วนศิษย์เก่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การเรียนรู้ในสถาบันมาก่อน ซึ่งสามารถมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพได้โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการเข้าเรียน เพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรและสถาบันต่อไป

5) สถาบันที่มีการสร้างความร่วมมือระหว่างกันมีส่วนในการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสถาบันการศึกษาสามารถมีส่วนร่วมกับการ ประกันคุณภาพ การศึกษาได้ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้ ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสถาบันต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
ที่มา: Josep GrifoLL (2010)

รายงานการประเมินตนเองสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2560 จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบ/ชื่อตัวบ่งชี้	ที่มาของ ตัวบ่งชี้	หมายเหตุ
กลุ่มตัวบ่งชี้รวม		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	สกอ. 1.1	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ/ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	สกอ. 7.1	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	สมศ.๑๓	หน่วยงาน ดำเนินการประเมิน ผู้บริหารเอง
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	สกอ. 7.2	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระบบบริหารความเสี่ยง	สกอ. 7.4	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	สกอ. 8.1	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	สกอ. 9.1	

องค์ประกอบ/ชื่อตัวบ่งชี้	ที่มาของตัวบ่งชี้	หมายเหตุ
กลุ่มตัวบ่งชี้ตามภารกิจ		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	มรм.	ประเมินโดยหน่วยงานกลาง
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบการพัฒนาคณาจารย์สายสนับสนุน	มรм.	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ	มรм.	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน	มรм.	หน่วยงานดำเนินการประเมินเอง
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ	มรм.	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 จำนวนการบริการเชิงรุกที่เพิ่มขึ้น	มรм.	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 จำนวนบริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)	มรм.	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น	มรм.	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)	มรм.	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ	มรм.	
รวมทั้งหมด 17 ตัวบ่งชี้		

กลุ่มตัวบ่งชี้อื่นๆ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 1.1)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลัก คือการเรียนการสอน การวิจัยการบริการทางวิชาการ แก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลัก สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการกำหนด ทิศทางการพัฒนาและดำเนินงานของสถาบันเพื่อให้สถาบันดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นสถาบันต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน

ในการแผนพัฒนากลยุทธ์ นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของสถาบันแล้ว จะต้องคำนึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาวมาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสภาสถาบันโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติสถาบันตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของสำนักไปสู่บุคลากรในหน่วยงาน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจ
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจ
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ เพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำสำนักและผู้บริหารของสำนัก

(สกอ. 7.1)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของสถาบันอุดมศึกษา คือ สภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบันนั้นๆ หากสภาสถาบันและผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแลติดตามผลการดำเนินงานของสถาบันไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้สถาบันเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน

1. คณะกรรมการประจำสำนักปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กำหนดทิศทางการทำงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับมีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาสำนัก
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของสำนักไปยังบุคลากรในสำนัก
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักเต็มตามศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. บุคลากรของสำนักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินผลการบริหารงานผู้บริหาร และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม หากจะประเมินผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานข้อที่ 6 นั้น ต้องแสดงข้อมูลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ตามนิยามศัพท์ที่ระบุไว้ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ ของ สมศ.

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 : การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสำนัก (สมศ. ๑๓)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประเมินผลตามหน้าที่และบทบาทของผู้บริหารในการบริหารและการจัดการให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของสถาบันอุดมศึกษา จะมุ่งเน้นการประเมินคุณภาพของการบริหารงานตามนโยบายของสภาสถาบันอุดมศึกษา ประสิทธิภาพของแผนปฏิบัติการประจำปี ความสามารถในการบริหารและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร

เกณฑ์การให้คะแนน

ใช้ค่าคะแนนการประเมินผลผู้บริหารโดยบุคลากรของสำนักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คะแนนเต็ม 5)

ตัวอย่าง

คะแนนผลการประเมินผลผู้บริหาร	=	4.40
คะแนนที่ได้	=	4.40 คะแนน

ข้อมูลประกอบการพิจารณา

1. เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงรายละเอียดการกำหนดหรือทบทวนการกำกับดูแลสำนัก

รวมทั้งบทวนกรอบทิศทางการทำงานของสำนักตามหน้าที่และบทบาทของผู้บริหารสำนัก

2. เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงรายละเอียดการดำเนินการตามระบบการกำกับดูแลสำนัก โดยมีเอกสารหรือหลักฐานหรือรายงานหรือบันทึกการประชุมที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสำนักได้กำหนดให้มีกระบวนการที่เป็นรูปธรรมในการจัดการเพื่อให้เกิดการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของสำนัก
3. เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานสำคัญ เช่น ระบบ ในด้านนโยบายและแผน ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการเงินและงบประมาณ โดยเฉพาะการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสำนัก
4. เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงนโยบายของสำนักที่กำหนดให้มีระบบการประเมินผู้บริหารโดยบุคลากรของสำนัก
5. รายงานการสังเคราะห์หมติหรือนโยบาย รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของผู้บริหารสำนัก

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 : การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (สกอ. 7.2)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วยการระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสถาบัน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผน กลยุทธ์ของสำนัก อย่างน้อย 1 ด้าน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไป สู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 : ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือ ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิดเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหารวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ของสถาบันตาม ยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสำนักร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบท ของสำนัก ตัวอย่าง เช่น
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของการบริหารงานวิจัย ระบบงานระบบประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
 - อื่นๆ ตามบริบทของสำนัก
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จาก

การวิเคราะห์ในข้อ 2

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 : ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ. 8.1)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีความสอดคล้องกันทั้งด้านการเงินซึ่งเป็นแผนจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ มีการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงานทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่สถาบันได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจมีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกพันธกิจ โครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสถาบันได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนัก
2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาสำนักและบุคลากร
4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสำนักอย่างต่อเนื่อง
6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงิน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

การเงินจะสอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์แต่ละกลยุทธ์และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล จากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่

ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษางบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุน จากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ. 9.1)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งสถาบันต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันให้ เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบัน และหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อ สาธารณะชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนใน การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าสถาบันสามารถ สร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ พันธกิจและพัฒนาการของสำนัก และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดย คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสำนัก
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสำนัก
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย
 - 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
 - 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็น รายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำ สำนัก และมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลาและ
 - 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนัก
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผล การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทุก ตัวบ่งชี้
7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาและผู้ใช้บริการ ตามพันธกิจของสำนัก
8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรม ร่วมกัน

9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มรм.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การบริการเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานบริการ ซึ่งหน่วยงานสนับสนุนทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยกับการให้บริการตามภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน การบริการจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดสามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และประชาชนทั่วไป ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (มรм.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนทั้งในด้านวิชาการและวิชาชีพอย่างเหมาะสมเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนและดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ (มรм.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ร้อยละของบุคลากรของสำนักที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพในประเทศหรือต่างประเทศ ต่อบุคลากรทั้งหมด โดยนับรวมบุคลากรที่ลาศึกษาต่อด้วย แต่จะไม่นับซ้ำแม้ว่าบุคลากรท่านนั้นจะได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพหลายครั้งในปีการศึกษานั้นก็ตาม การพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ ได้แก่

1. การส่งบุคลากรไปศึกษาต่อ
2. การส่งบุคลากรไปอบรม สัมมนาหรือดูงาน
3. การฝึกอบรมที่สถาบันจัดขึ้นเอง

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานด้านวิชาการหรือด้านธุรการ

สูตรคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมดในสำนักวิทยบริการ}} \times 100$$

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน (มรм.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การให้คะแนน

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (มรм.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบาย

พิจารณาจาก การบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

สูตรคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการที่บรรลุเป้าหมาย}}{\text{จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในแผนปฏิบัติการ}} \times 100$$

จำนวนตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการทั้งหมด

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 : จำนวนการบริการเชิงรุกที่เพิ่มขึ้น (มรม.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

บริการเชิงรุก หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาดำเนินการ โดยผู้รับบริการไม่ได้ร้องขอหรือคาดหวัง (Beyond Expectation) อาจจะเป็นบริการและกิจกรรมหลัก และ/หรือ บริการและกิจกรรมเสริม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเพื่อเป็นอีกทางเลือกที่จะช่วยให้ผู้รับบริการ มีความสะดวกในการรับบริการหรือรับข่าวสารจากศูนย์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยดำเนินการในรูปแบบการเข้าถึงผู้รับบริการโดยตรงทั้งในและนอกสถานที่หรือการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1. บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery) ถึงผู้รับบริการตามความสนใจหรือ ความต้องการของผู้รับบริการทั้งในรูปแบบการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำการส่งเอกสารฉบับพิมพ์
2. บริการนอกสถานที่ เช่น การทำบัตรสมาชิก บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การฝึกอบรม การแนะนำบริการใหม่ การสาธิตวิธีการใช้ฐานข้อมูล การจัดนิทรรศการส่งเสริมการใช้บริการ เป็นต้น
3. การแจ้งข่าวสารตามความสนใจหรือตามภารกิจของผู้รับบริการ เช่น การรวบรวมรายการเอกสารใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการวิจัยของอาจารย์หรือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาการแจ้งรายชื่อ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ การแนะนำบริการใหม่ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. การแจ้งข่าวสารเพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ เช่น การส่ง SMS แจ้งเตือนให้มารับหนังสือจอง หรือการแจ้งเตือนกรณียังมีรายการค้างส่งหนังสือหรือส่งหนังสือเกินกำหนดเวลาด้วยช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โทรศัพท์ เป็นต้น
5. กิจกรรมสร้างความประทับใจผู้รับบริการ เช่น การจัดส่งของที่ระลึกในโอกาสต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ เช่น ยอดนักอ่านประจำเดือน/ปีจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนในการค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้องการ ฯลฯ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 : จำนวนการบริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)

(มรม.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

บริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) หมายถึง การพัฒนาการดำเนินการให้บริการ โดยลดขั้นตอนของการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนหรือลดขั้นตอนของการดำเนินงานให้สั้นลงและ/

หรือการรวมบริการหลาย ๆ อย่างไว้ ณ ที่เดียว โดยผู้ให้บริการไม่ต้องไปติดต่อขอใช้บริการ ณ จุดบริการหลายแห่ง ส่งผลให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการขอรับบริการ รวมทั้งสามารถเพิ่ม ความพึงพอใจ และให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องผ่านกระบวนการ ดังนี้ 1) มีการทบทวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอน 2) มีการออกแบบระบบงานใหม่ 3) มีการดำเนินการตามระบบงานที่ออกแบบ 4) มีการปรับเป็นขั้นตอนการทำงานประจำ และ 5) มีการติดตามประเมินผล

ตัวอย่าง

ห้องสมุดมีการทบทวน การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าซึ่งปกติผู้รับบริการจะมาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม เพื่อขอให้บรรณารักษ์สืบค้นรายชื่อบทความวารสารที่ต้องการหลังจากได้รับรายชื่อบทความวารสารแล้ว ผู้รับบริการจะต้องไปค้นหาบทความวารสารที่ชั้นวารสาร แล้วนำไปถ่ายเอกสารด้วยตนเอง ซึ่งเมื่อทบทวนแล้วพบว่าผู้ให้บริการบางส่วนประสบปัญหาในการค้นหาบทความวารสารจากชั้นบริการวารสาร อีกทั้งเสียเวลาในการนำบทความวารสารไปถ่ายเอกสารด้วยตนเองยัง จุดบริการต่างๆ ห้องสมุดจึงได้มีมีการออกแบบระบบการทำงานใหม่ คือ รวมจุดบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า และบริการสำเนาบทความวารสารไว้ ณ จุดเดียวกัน โดยนัดหมายเวลาให้ผู้รับบริการมารับบทความวารสารที่ต้องการได้ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามหรือส่งไปให้ยังสำนักวิชา/หน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้บรรณารักษ์จะประสานงานกับผู้ให้บริการวารสารให้ดำเนินการค้นหาบทความวารสารและส่งไปถ่ายเอกสารให้

เมื่อออกแบบระบบการทำงานใหม่และปรับเป็นระบบงานประจำแล้ว และห้องสมุดมีการติดตามประเมินผลให้เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกสบายและประหยัดเวลาให้แก่ผู้รับบริการ หากดำเนินการได้ครบตามขั้นตอนเหล่านี้ จึงจะนับเป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว จำนวน 1 บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 : จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น (มรม.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อหรือวัสดุที่ใช้เก็บบันทึกสารสนเทศ เราใช้วัสดุหลายรูปแบบ ในการบันทึก ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศมีทั้งตัวอักษร ข้อความ รูปภาพ และเสียง ซึ่งอาจจัดกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศได้เป็น 3 ประเภท คือ

วัสดุตีพิมพ์ หมายถึง วัสดุที่บันทึกสารสนเทศในรูปแบบของตัวอักษร ภาพและสัญลักษณ์อื่นๆ โดยผ่านกระบวนการตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค เป็นต้น

วัสดุไม่ตีพิมพ์ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่บันทึกไว้ในสื่อที่ไม่ได้ผ่านกระบวนการตีพิมพ์ ได้แก่ โสตวัสดุ แผ่นเสียง แผ่นซีดี แถบบันทึกเสียง ทัศนวัสดุ (visual materials) คือ รูปภาพ ลูกโลก ภาพเลื่อน หรือ फिल्मสตริป ภาพนิ่ง สไลด์ แผ่นภาพโปร่งใส

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สารสนเทศที่จัดเก็บไว้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีชุดคำสั่งระบบจัดการฐานข้อมูลทำหน้าที่ควบคุมการจัดการและการใช้ฐานข้อมูล ประเภทของฐานข้อมูลแบ่งตามลักษณะการใช้งานแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ได้แก่

1. ฐานข้อมูลออฟไลน์ (Offline Database) หมายถึงฐานข้อมูลที่จัดเก็บสารสนเทศไว้ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น ซีดีรอม (CD-ROM) การปรับปรุงและ การเรียกใช้งานฐานข้อมูลไม่สามารถทำได้ตลอดเวลา

2) ข้อมูลออนไลน์ (Online Database) หมายถึง ฐานข้อมูลที่ให้บริการผ่านทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ผู้จัดการฐานข้อมูลสามารถปรับปรุงฐานข้อมูล ให้ทันสมัยและผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา ซึ่งในปัจจุบันจะให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การเพิ่มขึ้นในจำนวนทรัพยากรสารสนเทศตามจำนวนชื่อเรื่องของทรัพยากรทั้ง 3 ประเภท เทียบกับปีที่ผ่านมา

สูตรการคำนวณ

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศปีปัจจุบัน - จำนวนทรัพยากรสารสนเทศปีที่ผ่านมา
--

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 : จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) (มรм.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

บริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ ให้นับจำนวนการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 1 ระบบ เป็น 1 บริการ ทั้งนี้ไม่รวมบริการหรือชุดคำสั่งพื้นฐาน (Module) ที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ตัวอย่าง

1. การบริการตอบคำถามออนไลน์ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ทางเว็บบอร์ด e-Mail, Facebook, Messenger, Line, Twitter เป็นต้น
2. การจัดนิทรรศการออนไลน์
3. การแนะนำการใช้บริการสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด
4. การจัดทำบทเรียนช่วยสอนออนไลน์ (Online Tutorial)
5. การแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ที่ได้รับผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด
6. การจัดทำแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ประเภทต่าง ๆ เช่น การขอใช้บริการส่งเอกสาร (Document Delivery) การขอยืมเลข ISBN เป็นต้น ซึ่งแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวนี้ ถ้ามีวัตถุประสงค์ในการใช้ที่แตกต่างกันให้นับเป็น 1 บริการ
7. การให้บริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศในลักษณะ Meta Search หรือ One Search คำค้น 1 คำค้น สามารถค้นได้จากฐานข้อมูลต่าง ๆ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 : ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายใน

ห้องสมุดที่ให้บริการ (มรม.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เครือข่ายมีความเสถียร หมายถึง เครือข่ายที่มีจำนวนครั้งการล่ม (down) ไม่เกิน 1 ครั้ง/เดือน หรือและล่มแต่ละครั้ง ครั้งละไม่เกิน 1 ชั่วโมง

ระบบรักษาความปลอดภัย หมายถึง ระบบรักษาความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พุทธศักราช 2550

การบำรุงรักษา มีขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อนที่เครื่องจะหมดอายุการใช้งาน โดยมีกระบวนการ เช่น การตรวจสอบหาความเสียหายที่ทำให้เครื่องไม่สามารถใช้งานได้เมื่อพบแล้วหากสามารถซ่อมบำรุงเองได้ให้ดำเนินการแก้ไขทันทีหากไม่สามารถซ่อมแซมได้ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการส่งซ่อมต่อไป เป็นต้น

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรัส นองมาก (2545) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพในบริบทของสถานศึกษา ประเภทโรงเรียนไว้ว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ปัญหาที่ เกี่ยวเนื่องกับความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ เนื่องจากมองว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน มองว่าเป็นเพียงงานที่ทำเป็นครั้ง คราวเท่านั้น และไม่เกิดประโยชน์ ทั้งยังเป็นการสูญเสียงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ โดยไม่คุ้มค่า 2) ปัญหาที่เกี่ยวข้อง เนื่อง กับการปฏิบัติเรื่องการประกันคุณภาพ เช่น การจัดการเอกสารต่าง ๆ และการรายงานผลการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับการ ปฏิบัติงานจริง และ 3) ปัญหาเกี่ยวเนื่องกับการใช้ผลจากการประเมินและตรวจสอบ โดยผู้ถูกประเมินไม่ยอมรับผลการประเมินที่แท้จริง ก่อให้เกิดความไม่พอใจ และส่งผลให้เกิดการรายงานผลที่ผิดพลาดจากความเป็นจริง นอกเหนือไปจากนี้ ทางโรงเรียนไม่ได้มีการนำผลการประเมินไปพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการภายในโรงเรียนให้ดียิ่งขึ้น ทำให้การประเมินนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดต่อโรงเรียน โดย ดร. จรัส ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าการร่วมกันว่าความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ถูกต้องให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งหากเกิดความผิดพลาดแล้วจะก่อให้เกิดปัญหาและจะขยายให้เกิดปัญหาในวงกว้างเพิ่มมากยิ่งขึ้น

สิริลักษณ์ ไชยวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของคณะวิทยาศาสตร์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2554 และจากผลการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงาน SAR ที่สำคัญที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ไม่สามารถบริหารเวลา สำหรับการจัดทำ SAR ได้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่รองรับการจัดทำ SAR ไม่มีทักษะในการเขียน SAR ไม่สามารถดำเนินการตามแผนการจัดทำ SAR ที่กำหนดไว้ และไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

ลักขณา จาตุกานนท์ และคณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพของบุคลากร และเพื่อพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และจากผล การศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการประกันคุณภาพ คือ ต้องการให้มีการพัฒนาบริหารงานประกันคุณภาพโดยปรับปรุงวิธีบริหารจัดการงานที่ทำให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพที่มีหลายเกณฑ์มาตรฐาน ไม่เกิดปัญหาในการ ปฏิบัติงาน ลดภาระงานเอกสารด้วยระบบสารสนเทศ หากเกิดปัญหาการเปลี่ยนบุคลากรก็สามารถจัดเก็บข้อมูลการรายงาน ผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจากผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ คือ ต้องสร้างความเข้าใจความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญ เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงานด้วยระบบ PDCA การจัดการความรู้ การเสริมแรงจูงใจและการ ยกย่องชมเชยจะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการ ปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรวางแผนในการดำเนินงานหาวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศ ข้อมูลที่อยู่ในส่วนกลางต้องส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เปลี่ยนแปลงเก็บข้อมูลบ่อย ๆ ไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อนก็จะทำให้เกิดการพัฒนา การบริหารงานประกันคุณภาพแบบมีส่วนร่วม

ลมลิตศ ลองประหลม (2550: 85) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อระบบประกันคุณภาพของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานของมหาวิทยาลัยมีพื้นฐานระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบประกันคุณภาพมาก ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากการที่มหาวิทยาลัยมีการจัดอบรมประชุมชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพเพื่อให้ พนักงานในมหาวิทยาลัยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่มีความรู้สึกต่อระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในระดับปานกลางระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ให้กับหน่วยงานภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากเท่าที่ควรพนักงานส่วนใหญ่จึงไม่มีความรู้สึกกระตือรือร้นต่อระบบ ประกันคุณภาพมากนัก หน่วยงานส่วนใหญ่ที่นำระบบดังกล่าวมาปรับใช้เพราะต้องการให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย และเพื่อให้การดำเนินงาน

ด้านประกันคุณภาพของหน่วยงานสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมากกว่าที่จะรู้สึกตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการนำระบบดังกล่าวมาปรับใช้ในหน่วยงานอย่างแท้จริง และขาดการมีส่วนร่วมในการวางระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพราะเนื่องจากระบบ ดังกล่าวเป็นระบบที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยทำให้การออกแบบกระบวนการทำงานของระบบ เกิดจากการระดมสมองจาก พนักงานเพียงบางส่วนในการนำมาปรับใช้จริงของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีบริบทและลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกันจึงไม่สามารถก่อให้เกิดประสิทธิภาพได้เท่าที่ควร จึงเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยเปิดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ แก่พนักงานในทุก ๆ ระดับ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัยให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง และพัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยโดยคำนึงถึงการพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เช่น สนับสนุนให้มีการจัดการอบรมพนักงานรุ่นใหม่ ๆ เพื่อทดแทนพนักงานในกลุ่มเดิม ๆ เพื่อจะได้สร้างความร่วมมือจากทุกฝ่ายให้พนักงานในกลุ่มอื่น ๆ ได้มีโอกาสหมุนเวียนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ด้านประกันคุณภาพของหน่วยงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์
ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ทั้งหมด 27 คน ข้าราชการพลเรือน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (งบแผ่นดิน) 7 คน พนักงาน
มหาวิทยาลัย (งบรายได้) 16 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน
(ที่มา : http://202.29.22.168/aritkm/?page_id=24)

3.2 ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า

จากการวิจัยแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา สารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้มีวิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

เพื่อให้ได้มาซึ่งกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยและ
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพร้อมศึกษาวิธีการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาและเลือกรูปแบบการเก็บข้อมูล

จากขั้นตอนที่ 1 ผู้ศึกษาได้ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อการทำงานของงานประกันคุณภาพการศึกษา และนำมาพิจารณาเพื่อจัดทำเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อจะได้นำไปใช้ในการรายงานข้อมูลเพื่อการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 การทำแผนการดำเนินงานและการสร้างเครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบและสร้างเครื่องมือเพื่อจะได้นำมาใช้ให้เหมาะสมกับรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ ประมวลผลและการแปรผลข้อมูลหลังจากที่ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกคนแล้วผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเข้าสู่กระบวนการขั้นตอนของการประมวลผลและแปรผลข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ เพื่อสรุปสาระสำคัญให้สอดคล้องกับประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการศึกษาวิจัย

สืบเนื่องจากขั้นตอนที่ 4 หลังจากที่เราได้ทำการแปรผล และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้ว ขั้นตอนต่อไปที่จะต้องดำเนินการ คือ การสรุปผลการศึกษาค้นคว้า พร้อมข้อเสนอแนะที่ได้จากศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลป้อนในการศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการงานประกันคุณภาพการศึกษา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยทำการ ซึ่งแบบดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม การศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการงานประกันคุณภาพการศึกษา
ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการงานประกันคุณภาพ

ด้านคำถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

แบบสอบถาม (Questionnaire)

1) คำชี้แจงในการตอบ

2) ส่วนที่เป็นข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

3) ส่วนที่เป็นคำถามที่ต้องการให้ตอบข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

ระดับคะแนนคำตอบเป็นตัวเลือกไว้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็นการให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยโดยการกำหนดระดับคะแนนไว้ 5 ระดับ เพื่อวัดระดับการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่าง (ธรรุณี เอกะกุล. 2549 : 58) ดังนี้

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความสำคัญมากที่สุด	5 คะแนน
ความสำคัญมาก	4 คะแนน
ความสำคัญปานกลาง	3 คะแนน
ความสำคัญน้อย	2 คะแนน
ความสำคัญน้อยที่สุด	1 คะแนน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้มีวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการหากกลุ่มประชากร โดยเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ประชากรที่ใช้ คือ บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 27 คน

2.2 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 ถึง 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2561

2.3 สรุปผลแนวทางการพัฒนาการงานประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตรวจสอบยืนยันข้อมูล (Cross Check)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูลผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และ ใช้ในการบันทึกมาจัดกลุ่ม หมวดหมู่แยกตามกรอบการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทางด้านทฤษฎีและจากผลการตอบแบบสอบถามกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม เอกสารและทฤษฎีมาวิเคราะห์ แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาสรุปผล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ศึกษาวิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตาราง
และแปลความหมาย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการศึกษาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ใน
การประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในตอนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ตอบแบบสอบถาม ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา
ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 27 คน
ปรากฏผล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงานข้อความ
จำนวน ร้อยละ

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	25.93
หญิง	20	74.07
รวม	27	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	18.51
ปริญญาตรี	18	36.67
สูงกว่าปริญญาตรี	4	14.81
รวม	27	100
ประสบการณ์ในการทำงาน		

5 ปี หรือต่ำกว่า	8	29.62
6 – 10 ปี	6	22.22
11 – 15 ปี	3	11.11
มากกว่า 15 ปี	10	37.04
	27	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักวิทยบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 27 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 74.07) เพศชายจำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.93) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.67) รองลงมา คือ ต่ำว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.51) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจบรายได้ จำนวน 16 คน(คิดเป็นร้อยละ 59.25) รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจบแผ่นดิน จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.92) รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำจำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.40) และเป็นข้าราชการ 1 คน และพนักงานราชการ 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.04) รองลงมา คือต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.62) รองลงมาคือ 6 – 10 ปี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.22) และ 11 – 15 ปี จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.11)

ตอนที่ 2 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบ	ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ	ข้อเสนอแนะจากผู้รับผิดชอบ
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน			
<p>สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลัก คือการเรียนการสอน การวิจัยการบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลัก สถาบันอุดมศึกษา จำเป็นต้องมีการกำหนด ทิศทางการพัฒนาและดำเนินงานของสถาบันเพื่อให้สถาบันดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น สถาบันต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน</p>	<p>การบูรณาการระหว่างแผนกลยุทธ์ของตัวบ่งชี้ยังมีความแตกต่าง กันทำให้คณะมีภาระการดำเนินงาน มากขึ้น</p>	<p>ควรมีการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก คณะกรรมการบริหารสำนัก อย่างน้อย 2 ครั้ง ต่อปี</p>	<p>ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้เข้าร่วมประชุมเพื่อหาข้อสรุปและดำเนินการตามแผนงานต่อไป</p>
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำสำนักและผู้บริหารของสำนัก(สกอ. 7.1)			
<p>ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของสถาบันอุดมศึกษา คือ สภาพสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบันนั้นๆหากสภาพสถาบันและผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการบริหารมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาและกำกับดูแลติดตามผลการดำเนินงานของสถาบันไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้สถาบันเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว</p>	<p>หากจะประเมินผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานข้อที่ 6 นั้น ต้องแสดงข้อมูลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการ</p>		<p>ผู้บริหารสถาบันควรชี้แจงให้บุคลากร รับทราบถึงการกำหนดปรัชญา ปณิธาน ของสถาบันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รับทราบว่าดำเนินการอย่างไร และมีช่องทางการแจ้งความคิดเห็นอย่างไร</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 : การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสำนัก (สมศ. ๑๓)			
การประเมินผลตามหน้าที่และบทบาทของผู้บริหารในการบริหารและการจัดการให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของสถาบันอุดมศึกษา จะมุ่งเน้นการประเมินคุณภาพของการบริหารงานตามนโยบายของสภาสถาบันอุดมศึกษา ประสิทธิภาพของแผนปฏิบัติการประจำปี ความสามารถในการบริหารและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานสำคัญเช่น ระบบ ในด้านนโยบายและแผนด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการเงินและงบประมาณ โดยเฉพาะการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสำนัก		หลักฐานที่แสดงรายละเอียดการดำเนินการตามระบบการกำกับดูแลสำนักโดยมีเอกสารหรือหลักฐานหรือรายงานหรือบันทึกการประชุมที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสำนักได้กำหนดให้มีกระบวนการที่เป็นรูปธรรมในการจัดการเพื่อให้เกิดการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานของสำนัก
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 : การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (สกอ. 7.2)			
มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ต้องมีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมาย ของการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ของสำนักอย่างน้อย 1 ด้าน		สำนักวิทยบริการฯ มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการความรู้
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)			
สถาบันอุดมศึกษามีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความ	การประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์		สำนักมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกันหรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบสำหรับความเสี่ยงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้าและดำเนินการตามแผน

เสียง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ. 8.1)			
สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีแผนกลยุทธ์ทางการเงินซึ่งเป็นแผนจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ที่สามารถผลักดัน แผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ มีการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน ทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่สถาบันได้รับ	งบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาสำนักและ บุคลากร โดยจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินไม่สอดคล้องกันในแต่ละปี		สำนักวิทยบริการฯ ได้นำระบบ MIS ของมหาวิทยาลัยมาใช้ในการบริหารงบประมาณของสำนักฯ และระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อ จัดจ้าง และพัสดุภาครัฐได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษภายใน (สกอ. 9.1)			
การประกันคุณภาพการศึกษภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าสถาบันสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ	การกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสำนักยังไม่ชัดเจน		แนวทางการปฏิบัติที่ดีควรมีการเผยแพร่ให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยได้รับทราบและนำไปใช้
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มรรม.)			
การบริการเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานบริการ ซึ่งหน่วยงานสนับสนุนทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยกับการให้บริการตามภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน การบริการจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดสามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาปัจจุบันศิษย์เก่า และประชาชนทั่วไป	จุดบริการมีหลากหลายผู้ใช้บริการสับสนและต้องคอยสอบถามเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง		ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (มรм.)			
มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนทั้งในด้านวิชาการและวิชาชีพอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพ	การบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด		สำนักวิทยบริการฯ ได้มีการพัฒนาบุคลากรทุกคนทุกกลุ่มงาน โดยเข้าร่วมการประชุม สัมมนา การฝึกอบรมทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ (มรм.)			
ร้อยละของบุคลากรของสำนักที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพในประเทศหรือต่างประเทศ ต่อบุคลากรทั้งหมด โดยนับรวมบุคลากรที่ลาศึกษาต่อด้วย แต่จะไม่นับซ้ำแม้ว่าบุคลากรท่านนั้นจะได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพหลายครั้งในปีการศึกษานั้นก็ตาม การพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ	การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพให้กับบุคลากรแต่ละปีต้องสำรองงบประมาณ		สนับสนุนให้บุคลากรได้ไปศึกษาดูงาน ฝึกอบรม สัมมนา ประชุมตามความจำเป็น และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน (มรм.)			
ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)	การปรับปรุงภูมิทัศน์ของสำนักวิทยบริการฯ ต้องทำเรื่องและใช้งบประมาณจำนวนมากในการพัฒนาและปรับปรุงภูมิทัศน์		มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของสำนักวิทยบริการฯ
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ (มรм.)			
พิจารณาจาก การบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน	พิจารณาจาก การบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน		ควรจัดกิจกรรมโครงการให้ครบตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี
ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 : จำนวนการบริการเชิงรุกที่เพิ่มขึ้น (มรм.)			
บริการเชิงรุก หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาดำเนินการโดยผู้รับบริการไม่ได้ร้องขอหรือคาดหวัง (Beyond Expectation) อาจจะเป็นบริการและกิจกรรมหลัก และ/หรือ บริการและกิจกรรมเสริม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเพื่อเป็นอีกทางเลือกที่จะช่วยให้ผู้รับบริการ มีความสะดวกในการรับบริการหรือรับข่าวสารจากศูนย์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยดำเนินการในรูปแบบ	การแจ้งข่าวสารตามความสนใจหรือตามภารกิจของผู้รับบริการ เช่น การรวบรวมรายการเอกสารใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการวิจัยของอาจารย์หรือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาการแจ้งรายชื่อ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ การแนะนำบริการใหม่ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องรอข้อมูลจากหน่วยงานส่วนกลางในการคีย์ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน		สำนักวิทยบริการฯ มีการบริการเชิงรุกเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการห้องสมุด และเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

การเข้าถึงผู้รับบริการโดยตรงทั้งในและนอกสถานที่หรือการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 : จำนวนการบริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)			
บริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) หมายถึง การพัฒนาการดำเนินการให้บริการ โดยลดขั้นตอนของการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนหรือลดขั้นตอนของการดำเนินงานให้สั้นลง และ/หรือการรวมบริการหลาย ๆ อย่างไว้..ณ.ที่เดียว..โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องไปติดต่อขอใช้บริการ..ณ.จุดบริการหลายแห่ง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย.ประหยัดเวลาในการขอรับบริการ..รวมทั้งสามารถเพิ่ม ความพึงพอใจ..และให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ผู้ใช้บริการบางส่วนประสบปัญหาในการค้นหาคความวารสารจากชั้นบริการวารสาร อีกทั้งเสียเวลาในการนำบทความวารสารไปถ่ายเอกสารด้วยตนเองยัง จุดบริการต่างๆ ห้องสมุดจึงได้มีมีการออกแบบระบบการทำงานใหม่		การบริการของสำนักวิทยบริการฯ ส่วนมากจะเป็นบริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 : จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น (มรรม.)			
ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อหรือวัสดุที่ใช้เก็บบันทึกสารสนเทศ เราใช้วัสดุหลายรูปแบบ ในการบันทึก ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศมีทั้งตัวอักษร ข้อความ รูปภาพ และเสียง ซึ่งอาจจัดกลุ่ม ทรัพยากรสารสนเทศได้เป็น 3 ประเภท คือ วัสดุตีพิมพ์ หมายถึง วัสดุที่บันทึกสารสนเทศในรูปแบบของตัวอักษร ภาพและสัญลักษณ์อื่นๆ โดยผ่านกระบวนการตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค เป็นต้น วัสดุไม่ตีพิมพ์ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่บันทึกไว้ในสื่อที่ไม่ได้ผ่านกระบวนการตีพิมพ์ ได้แก่ โสตวัสดุ แผ่นเสียง แผ่นซีดี แถบบันทึกเสียง ทัศนวัสดุ (visual materials) คือ รูปภาพ ลูกโลก ภาพเคลื่อนไหว หรือ फिल्मสตริป ภาพนิ่ง สไลด์ แผ่นภาพโปร่งใส	มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายผู้ใช้บริการยังเข้าไม่ถึงต่อระบบต่างๆ		จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความทันสมัย ครอบคลุมทุกสาขาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 : จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) (มรม.)			
บริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ ให้นับจำนวนการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 1 ระบบ เป็น 1 บริการ ทั้งนี้ไม่รวมบริการหรือชุดคำสั่งพื้นฐาน (Module) ที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	การบริการให้สำเร็จโดยไม่ต้องเดินทางเข้ามาดำเนินการเองถึงห้องสมุด และให้บริการตรงตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการยังขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี		การใช้บริการ และส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถใช้ระบบบริการได้ทุกที่ทุกเวลา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 : ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ (มรม.)			
เครือข่ายมีความเสถียร หมายถึง เครือข่ายที่มีจำนวนครั้งการล่ม (down) ไม่เกิน 1 ครั้ง/เดือนหรือและล่มแต่ละครั้ง ครั้งละไม่เกิน 1 ชั่วโมง ระบบรักษาความปลอดภัย หมายถึง ระบบรักษาความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พุทธศักราช 2550	ผู้ดูแลระบบยังต้องพัฒนาระบบที่มีความซับซ้อนเพื่อรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เกิดขึ้น		จัดให้ผู้ดูแลระบบได้ฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้สมัยใหม่เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา ระบบเครือข่ายให้ทันสมัย

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว โดยมีการสรุปผลการวิจัยที่ได้ จากบทที่ 4 รวมถึงมีการนำข้อมูลดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่ามีความ สอดคล้องกัน หรือไม่ อย่างไร พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน รวมทั้ง ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาด้านการประกันคุณภาพภายในต่อไปในอนาคต โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลงานวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า จากการเก็บรวบรวมผลปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นในการประกันคุณภาพ การศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ควบคุม และติดตามด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแตกต่างกันไปผู้บริหารที่ทำหน้าที่กำกับ ติดตามนั้น มีการวางแผนและพัฒนาเป็นผู้รับผิดชอบโดยแบ่งตัวบ่งชี้แต่ละตัวบ่งชี้ตามงานที่ได้รับ มอบหมายของแต่ละคนและให้ดำเนินการพัฒนางาน เก็บข้อมูล หาเอกสารหลักฐานเพื่อนำมาเป็น ข้อมูลในการประกันคุณภาพแต่ละตัวบ่งชี้ มีการกำกับกับและดำเนินงานเป็นทีมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ ถูกต้องและมีการประชุมร่วมแสดงความคิดเห็นในแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อแก้ไขข้อมูลและปรับปรุงให้ถูกต้อง และชัดเจน

5.1.2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ปีการศึกษา 2560 จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ โดยแบ่งตัวชี้วัดแต่ละตัวบ่งชี้ให้ผู้รับผิดชอบแต่ละด้าน นำข้อมูลที่ได้มาสรุปผลพร้อมเอกสารอ้างอิงโดยการกำกับและติดตามของผู้อำนวยการ รอง ผู้อำนวยการและหัวหน้ากลุ่มงานและร่วมประชุมเป็นครั้งๆเพื่อสรุปแก้ไขและยึดถือข้อมูลตามมติที่ ประชุมของแต่ละตัวบ่งชี้

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า หน่วยงานมีปัญหาคือที่พบคล้ายคลึงกันโดย เรียงตามลำดับ มี ดังนี้

1. ไม่มีระบบการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่เหมาะสม ยังขาดความชัดเจน เจ้าหน้าที่ ส่วนมากยังไม่เข้าใจหรือไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการรับทราบแผนกลยุทธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมสิทธิ์ สองประสม (2550: 85) เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อระบบประกันคุณภาพของ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยพนักงาน ส่วนใหญ่ขาดการมีส่วนร่วมในการวางระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และงานวิจัยของลักขณา จาตุกานนท์ และคณะ (2554 : บทตัดย่อ) เกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเสนอแนะให้ปรับปรุงวิธีบริหารจัดการงานที่ทำให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ เช่นเดียวกัน โดยผู้บริหารของหน่วยงานให้ความคิดเห็นว่า ทำให้กลยุทธ์เป็นเสมือนงานประจำวันของทุกคน ต้องทำให้ทุก ๆ คนเข้าใจกลยุทธ์ และสามารถทำงานประจำวันของตนไปในทิศทางที่สอดคล้อง สนับสนุนความสำเร็จของกลยุทธ์ ซึ่งไม่ใช่การ สั่งการจากบนลงล่าง แต่เป็นการสื่อสารระหว่างทั้งสองระดับ และผู้บริหารระดับสถาบันให้ข้อเสนอแนะว่า 1) สถาบันควร ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และเป้าหมายลงสู่ระดับบุคคล เพื่อให้ทุกคนได้รับผิดชอบร่วมกัน และ 2) สถาบันควรมีการเพิ่มแรงจูงใจ เมื่อบุคลากรดำเนินการได้ตามเป้าหมาย และควรมีกติกาเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานได้ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2. ยังไม่มีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลอย่างเป็นระบบ และชัดเจน โดยแผนการอบรมจากสำนักวิทยบริการอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง ซึ่งผู้บริหารของหน่วยงานให้ข้อเสนอแนะว่า 1) ควรส่งเสริมให้มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ตลอดจนการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองตาม แผนที่กำหนดอย่างเป็นรูปธรรม และต่อเนื่อง 2) จัดแบ่งงานให้ชัดเจน โดยกำหนดหน้าที่ให้รู้ชัดว่าบุคลากรคนใดได้รับ มอบหมายให้ทำงานอะไร สิ่งใดสามารถทำได้หรือไม่ได้เพื่อที่จะไม่เกิดการก้าวถอยหน้าที่ มีความขัดแย้งระหว่างกัน ในประการสำคัญจะต้องให้บุคลากรรู้ถึงมาตรฐานภาระของงานเพื่อที่จะได้ทำงานให้เกิดผลตามที่ได้ตกลงร่วมกัน ไม่เกิดความคาดหวังที่ ต่างกันอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในคุณภาพของงานร่วมกัน และ 3) สร้างความพึงพอใจในงาน ด้วยการจัดงานให้ตรงตาม ความรู้ความสามารถ และความสนใจ เพื่อให้บุคลากรมีความสุขที่ได้สนุกกับงานเพราะได้มีความภาคภูมิใจ และชื่นชมใน ผลสำเร็จของงาน ส่วนผู้รับผิดชอบระดับสถาบันได้เสนอแนะ

3. ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการฯ โดยผู้บริหารของหน่วยงานกล่าวว่าควร กำหนดกลยุทธ์และแผนการจัดการความรู้ที่เป็นไปได้ และเกิดประโยชน์จริง ๆ ส่วนผู้รับผิดชอบระดับสถาบันเสนอว่าการจัดทำแผนการจัดการความรู้ที่ผู้รับผิดชอบควรมีอำนาจในการตัดสินใจ

4. ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในบางตัวไม่เหมาะสมกับการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารหน่วยงานเสนอว่า ควรกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละคณะ/สำนักเพื่อให้เกิดความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามตัวชี้วัด

5.3 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายไปได้กว้างขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อใช้กับการดำเนินงานในด้านอื่นซึ่งมีความคล้ายคลึง กัน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานตนเอง ซึ่งสามารถนำไปต่อยอดเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานดังกล่าวได้

อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ในบางหน่วยงานอาจพบปัญหาและอุปสรรคในหลาย ๆ ด้าน ผู้บริหารอาจดำเนินการร่วมกับ คณะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานเพื่อทำการจัดลำดับปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข ซึ่งอาจทำได้โดยการพิจารณาถึงต้นทุนการดำเนินงาน เวลาที่ใช้ในการแก้ไข ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น และความยากง่ายในการแก้ไขปัญหา และการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอาจทำได้โดยการหารือร่วมกันเพื่อหาแนวทางการดำเนินงานให้ทุกหน่วยงานเป็นไปในทางเดียวกัน

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการสำรวจปัญหาและอุปสรรค และแนวทางในการประกันคุณภาพภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้นเท่านั้นการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในนั้น อาจทำการศึกษาหน่วยงานที่ ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของคะแนนผลการประเมินคุณภาพ ความตรงต่อเวลาและประเด็นอื่น ๆ เพื่อนำเสนอเป็นหน่วยงานตัวอย่างสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ในการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

- กลุ่มงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2551.
การประกันคุณภาพการศึกษา
- จำรัส นองมาก. 2545. สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา. **ค้นวันที่ 4 มิถุนายน 2561** จาก <http://www.gotoknow.org/posts/43715>.
- ดนูชา สลิวังศ์. 2556. นักประกันคุณภาพการศึกษา: การเป็นตัวแทนแห่งการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรม. **วารสารนักบริหาร. 33 (1): 79.**
- นิติธร ปิลวาสน์. 2556. การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance in Education). **ค้นวันที่ 9 มิถุนายน 2561** จาก <http://taamkru.com/th/การประกันคุณภาพการศึกษา>.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2553. **กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553.** เล่ม 127 ตอนที่ 23 ก.
- ลักขณา จาตกานนท์, ดวงรัตน์ แซ่ตั้ง, เนนิสา ไชยปุระ และธนพรรณ บุญยรัตกลิน. 2554. การพัฒนาการบริหารงานประกัน คุณภาพการศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. รายงานการวิจัย เสนอต่อคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- สมสิทธิ์ สองประสม. 2550. การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อระบบประกันคุณภาพของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สารนิพนธ์โครงการวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิริลักษณ์ ไชยวงศ์. 2555. การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย เสนอต่องานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2553. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553.** กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. 2554. การประเมินคุณภาพ ภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย: 13-46.
- สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. 2554. **แนวทางการพัฒนาการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการ ประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ. 2549. **บทบาทนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ 2.** เชียงใหม่: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางอรวรรณ ศิริธรรมจักร
ที่อยู่	
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงาน
สังกัด	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
การศึกษา	ปริญญาตรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา
Developing guidelines for the achievement of quality education



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อรวรรณ ศิริธรรมจักร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 คำจำกัดความ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	7
2.2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	7
2.3 การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก	7
2.4 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	8
2.5 บทบาทของผู้บริหารต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	11
2.6 บทบาทของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	13
2.7 บทบาทของนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	14
2.8 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสถาบันต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา	15
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.2 ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า	33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	34

บทที่ 4 ผลการวิจัย	35
4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.1 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาประกันคุณภาพ	37
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	43
5.1 สรุปผลการวิจัย	43
5.2 อภิปรายผล	45
5.3 ข้อเสนอแนะ	24
บรรณานุกรม	46
ประวัติผู้วิจัย	48



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY