



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา  
กับประสิทธิผลองค์กรหลังการดำเนินการประกันคุณภาพตามแนวคิด  
บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY  
ชนิษฐา เสนาจันทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา  
กับประสิทธิผลองค์กรหลังการดำเนินการประกันคุณภาพตามแนวคิด  
บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY  
ขนิษฐา เสนาจันทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ด้วยความกรุณาของผู้บริหาร และบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ด้วยความเมตตาอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงานวิจัยมาตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใจขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารและบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ได้สนับสนุนทุนการวิจัยแก่ผู้ศึกษา

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบแต่ บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านไว้ตลอดกาล

ชนิษฐา เสนาพันธ์

2561



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษากับประสิทธิผลองค์กรหลังการดำเนินการประกันคุณภาพตามแนวคิด บุคลากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้วิจัย	: ขนิษฐา เสนาพันธ์
หน่วยงาน	: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปีที่ได้รับทุน	: 2560
ปีที่แล้วเสร็จ	: 2561

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบถึงสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย และ 3) เพื่อนำข้อมูลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรภายในบัณฑิตวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 43.75 มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 45.45 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 11-20 ปี สถานภาพในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานคิดเป็นร้อยละ 68.75 มีระดับความสนใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับให้ความสนใจปานกลาง และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับให้ความสนใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 81.82 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนของ การรับผิดชอบตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นคนะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 12.5 เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพเกี่ยวข้องในบางกิจกรรม และกำกับดูแลเชิงนโยบาย คิดเป็นร้อยละ 6.25 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.734 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612 ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.722 และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.666 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไก PDCA ในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวกับตัวแปรตามทั้ง 4 ตัวพบว่าทุกคู่ที่ทำการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในภาพรวมตัวแปรด้านปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัยพบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ร่วมทำนายระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้ประมาณร้อยละ 76.2 เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ผู้บริหารและนโยบาย การบริหารจัดการ และทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title** : The study of the relationship between quality assurance operations the study and organization effectiveness after quality assurance implementation according to the concept of Graduate Studies Rajabhat Maha Sarakham University

**Research Team** : Miss Khanittha Sanakhan

**Organization** : Graduate Studies  
Rajabhat Maha Sarakham

**Year Of Grant** : 2018

**Research Completed** : 2019

### ABSTRACT

The purpose of this research is to: 1) know the internal quality assurance of the graduate school To study factors affecting the internal quality assurance of the Graduate Studies and to use the information as problems and obstacles in the operation of internal quality assurance of the Graduate Studies. The sample group used in this research is personnel within the Graduate Studies. The tools used for data collection are Questionnaire of opinions about factors affecting the internal quality assurance of the Graduate Studies Statistics used in data analysis ie percentage, mean, standard deviation Pearson's correlation coefficient (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient).

The results of the study showed that most respondents were men. Accounted for 63.64 percent, aged between 31-35 years with the highest level of education at the bachelor's degree level 45.45 percent Have work experience in the range of 5-10 years and 11-20 years. Status of working as an employee 77.27 percent there is a level of interest in operation, educational quality assurance is at a moderate interest level. And the level of knowledge and understanding about educational quality assurance is at a moderate level Accounted for 81.82 percent, most of them had experience related to educational quality assurance in the areas of responsibility, indicators 44.83 percent Followed by the Education Quality Assurance Committee Accounted for 20.69 percent and involved in some activities, representing 17.24 percent. Comments on factors affecting the quality assurance operation within the Graduate Studies. The overall picture is at a high level in all factors. When considering each aspect, it was found that the management and policy factors had an average value of 3.59, standard deviation equal to 0.734. The management factors and personnel factors were equal to 3.77, the standard deviation was equal to 0.612 Resources and support factors have an average of 3.95 standard deviations of 0.722 and the organizational culture factor has an average of

3.59, standard deviation is 0.666. It is found that the opinions about the educational quality assurance operation according to the PDCA system and mechanism in general and in each aspect are at a high level. The coefficient of correlation analysis between all 5 independent variables and 4 dependent variables It was found that every pair of students had a statistically significant relationship at the level of 0.01. In the overall, all factors were positively correlated with the internal quality assurance system of the Graduate Studies. With statistical significance at 0.01 level

The results showed that the F values were statistically significant at the level of 0.05. All 5 independent variables were predicted by the system and mechanism of internal quality assurance, approximately 76.2 percent. Statistical significance such as management and policy Management and resources and support.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อ .....	ง
ABSTRACT .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย .....	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
1.6 กรอบแนวคิด .....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	6
2.1 แนวคิดและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา .....	6
2.2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย .....	9
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	16
3.1 รูปแบบการวิจัย .....	16
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	16
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	16
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	18
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	18
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	19
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	20
4.1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	20
4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย .....	22
4.3 การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา PDCA .....	24



หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	26
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	26
5.2 อภิปรายผล .....	27
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	29
บรรณานุกรม .....	30
ภาคผนวก .....	32
ประวัติผู้วิจัย .....	37



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	20
4.2	ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	21
4.3	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย .....	22
4.4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน PDCA.....	24



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิด .....	5



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานจัดการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาในฐานะหน่วยงานระดับคณะ มีหน้าที่ประสานงานและกำกับดูแล การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย สร้างความร่วมมือทางวิชาการกับคณะ สาขาวิชาที่เปิดสอนหลักสูตรบัณฑิตศึกษา หน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษาอื่น ประสานงานจัดทำหลักสูตรและพัฒนาหลักสูตร ระดับบัณฑิตศึกษา ให้เป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตร ดำเนินการบริหารหลักสูตรสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา ที่ไม่สามารถจัดลงสังกัดคณะหรือหน่วยงานใด และส่งเสริมการทำงานวิจัย การพัฒนาคุณภาพงานวิจัย และเผยแพร่ผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้บัณฑิตวิทยาลัยก้าวไปสู่การเป็นหน่วยงานคุณภาพที่ได้รับการยอมรับจากสังคม จึงได้ทำการพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพและเข้ารับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะให้ดีขึ้นในอนาคต

การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สถานศึกษามีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมีการทำงานที่มีเป้าหมายและมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยการดำเนินงานที่มีเป้าหมายนั้นจะต้องมีการประเมินคุณภาพภายในหรือการประเมินตนเอง เพื่อตรวจสอบและพัฒนาปรับปรุงให้เป็นไปตามเป้าหมายอยู่ตลอดเวลา การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกลไกหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา ในการสร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะดำเนินการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน สถานศึกษาจึงต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานการศึกษาถึงผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีมาตรฐานการศึกษาเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไปการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกส่วนในสถานศึกษาต้องร่วมมือกันวางแผน (Plan) กำหนดเป้าหมายและวิธีการ ลงมือทำ (Do) ตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกัน ตรวจสอบ (Check) ผลงาน หาจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุงแล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้น ๆ (Action) โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วศิน อิงคพัฒนากุล และคณะ (2556, น. 848) พบว่าเป็นผลสืบเนื่องจากการให้ความสำคัญกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาปัจจุบันสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้มีการหลั่งไหลสู่สังคมไทย และนานาประเทศทั่วโลกด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย สิ่งต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้สังคมต้องเตรียมความพร้อมของพลเมืองให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยภาระหน้าที่ในการเตรียมและพัฒนาคน คือการศึกษา การศึกษาจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคน ซึ่งเป็นทรัพยากรพื้นฐานของการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัยจึงมีบทบาทที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศ

การประกันคุณภาพ เป็นแนวทางการบริหารที่มีรากฐานมาจากการบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรม มีจุดเน้นในการใช้เทคนิควิธีการบริหารที่สร้างความเชื่อถือแก่ผู้บริโภคสินค้าและบริการ ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตาม ปณิธานและภารกิจของการจัด การศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและ ภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 ศึกษาปัจจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายหลังการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามความคิดเห็นของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.2.2 ศึกษาระดับประสิทธิผลขององค์กร ภายหลังการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตามแนวความคิดเห็นของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรภายหลังการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย ได้กำหนดประเด็นเนื้อหาที่จะทำการศึกษา ดังนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย 3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ 4) ปัจจัยด้านบุคลากร 5) ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน 6) ปัจจัยด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร และผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (PDCA)

### 2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับของบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 16 คน

### 3. ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วย

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

3.2 ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย

3.3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

3.4 ปัจจัยด้านบุคลากร

3.5 ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนประกอบด้วย

- 1) ด้านการวางแผนการวางแผน (Plan)
- 2) ด้านการดำเนินงานตามแผน (Do)
- 3) ด้านการติดตามตรวจสอบ (Check)
- 4) ด้านการนำผลการประเมินไปปรับปรุง (Action)

#### 4. ขอบเขตด้านกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

4.1 ผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี

4.2 บุคลากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างทุกระดับซึ่งปฏิบัติงานภายในสังกัด

บัณฑิตวิทยาลัย

#### 5. พื้นที่วิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

#### 6. ระยะเวลาการวิจัย

1 ตุลาคม 2560 -30 กันยายน 2561

## 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

“คุณภาพการศึกษา” หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตาม ปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

“การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา” หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณะชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

“การประกันคุณภาพการศึกษา (QUALITY ASSURANCE)” หมายถึง การทำกิจกรรม หรือ การปฏิบัติภารกิจหลักอย่างมีระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (QUALITY CONTROL) การตรวจสอบคุณภาพ (QUALITY AUDITING) และการประเมิน คุณภาพ (QUALITY ASSESSMENT) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของดัชนี ชีววัด ระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ ของการจัดการศึกษา ประกอบด้วย การ ประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

“การประกันคุณภาพภายใน” หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา จากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดย หน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

“การประกันคุณภาพภายนอก” หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการ ประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ระบบและกลไก หมายถึง

ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกัน อย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่าง ๆ เป็น กลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

“การควบคุมคุณภาพการศึกษา” หมายถึง การมีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบ คุณภาพ เพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด การตรวจสอบคุณภาพ การศึกษา หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่าสถาบันมี ระบบ และกลไกควบคุมคุณภาพ และได้ปฏิบัติ ตลอดจนมีผลการปฏิบัติตามระบบ และกลไก ดังกล่าว

“การประเมินคุณภาพการศึกษา” หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันว่า ส่งผลต่อคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้

“องค์ประกอบคุณภาพ” หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสถาบันที่มีผลต่อ คุณภาพ การศึกษา

“ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ” หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไป ตามเกณฑ์ และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

“ผลผลิตทางการศึกษา” หมายถึง ผลการดำเนินตามภารกิจหลัก ประกอบด้วย การผลิต บัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภารกิจหลักอื่น ๆ ของ สถาบันอุดมศึกษา

“มาตรฐานการศึกษา” หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม และ กำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา

“ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิต ที่ เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่า ของการ ลงทุน

“ประสิทธิผล” หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และ ทันเวลาเพื่อให้ได้ผลผลิต

“การรับรองมาตรฐาน” หมายถึง การให้การรับรองการทำการประเมินคุณภาพภายนอกของผู้ ประเมินภายนอกที่มีคุณลักษณะ และคุณภาพที่พึงประสงค์ตามหลักเกณฑ์ และมาตรฐานที่ สำนักงาน กำหนด

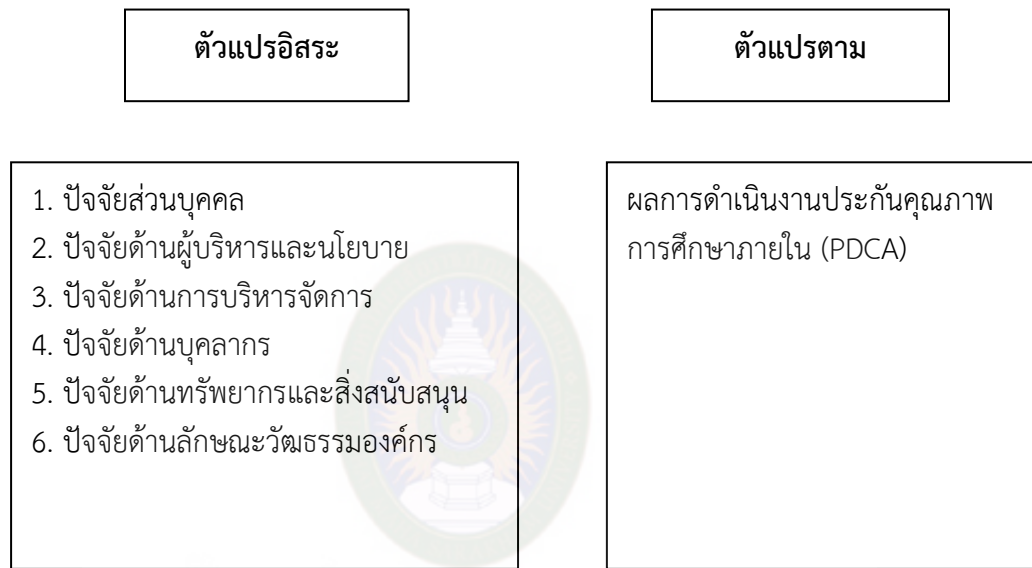
## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบัณฑิตวิทยาลัย
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิต วิทยาลัย
3. ผลการวิจัยครั้งนี้นำมาใช้ในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาการ ดำเนินงาน ของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



## 1.6 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา กับ ประสิทธิภาพองค์กรหลังการดำเนินการประกันคุณภาพตามแนวคิด บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมุ่งเน้นการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา กับประสิทธิผลองค์กรหลังการดำเนินการประกันคุณภาพตามแนวคิดบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” ซึ่งผู้ทำการศึกษาวินิจฉัยจะกล่าวถึงรายละเอียดและประเด็นที่เกี่ยวข้องการเนื้อหาและความสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยรวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ จากการศึกษาอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแยกตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมาย ความสำคัญ และการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

“การประกันคุณภาพภายใน” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น “การประกันคุณภาพภายนอก” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาสำนักมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ (2554,น. 10) การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการและมุ่งหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีแบบแผนโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการปรับปรุงพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

เกษม วัฒนชัย (2539) ได้เสนอว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรม หรือ การปฏิบัติที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้กำหนดไว้จะทำให้เกิดความเชื่อมั่น ได้ว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่ประสงค์

คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2554, น. 7) ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง หลักการดำเนินการ กระบวนการ หรือกิจกรรมของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ มีหลักฐาน สามารถตรวจสอบ 7 ได้ ซึ่งเป็นการรับประกันและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าผลผลิตของสถาบันจะได้รับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนด

ภาวนา กิตติวิทยา และคณะ (2551) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ คุณภาพตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานตามที่กำหนด และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพ หมายถึงกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

### 2.1.1 จุดมุ่งหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพศึกษานับเป็นสิ่งที่มีการพัฒนากระบวนการดำเนินงานขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามุ่งบรรลุตามเป้าหมายสัมฤทธิ์ผลตามที่คาดหวัง จึงได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายและความสำคัญตลอดจนข้อดีข้อเสียของการประกัน

คุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (ม.ป.ป.,อ้างถึงใน ทองอินทร์ วงศ์โสธร, 2541,น. 2) จุดมุ่งหมายสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ

1. ช่วยสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาการศึกษา
2. ช่วยให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณในการทำหน้าที่ได้อย่างเต็มความรับผิดชอบ
3. ให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาลหน่วยงานจัดสรรงบประมาณ และสถาบันอุดมศึกษา
4. ให้เกิดความชัดเจน และความโปร่งใสเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และความหมายของโปรแกรมการศึกษา
5. ก่อให้เกิดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อทรัพยากรที่จัดสรร
6. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
7. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง

8. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษาที่มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง 8 ทั้งนี้ ในกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษายังมีรายละเอียดในส่วนของข้อดี – เสีย ของการประกันคุณภาพ ดังนี้

#### ข้อดี

1. สามารถตรวจสอบคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานของสถาบันการศึกษา ตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา
2. สามารถนำผลการประเมินมาจัดทำข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาของ และนำมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา
3. รายงานผลการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน
4. เตรียมความพร้อมในการรับการประเมินจากองค์กรภายนอก เพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพการศึกษา
5. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
6. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค และเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
7. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษาที่มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

#### ข้อเสีย

1. คณะกรรมการที่มาประเมินไม่ใช่ชุดเดียวกันอาจทำให้การประเมินไม่ได้มาตรฐานเดียวกัน
2. คณะกรรมการที่มาประเมินในแต่ละรอบไม่ใช่คณะกรรมการชุดเดิมอาจทำให้ผลการประเมินไม่ได้มาตรฐานเดียวกันและไม่ทราบข้อมูลพื้นฐานเดิมของสถาบันการศึกษา
3. มาตรฐานและตัวชี้วัดในการประเมินแต่ละรอบไม่เหมือนกันและตัวชี้วัดแตกต่างกันทำให้สถาบันการศึกษามีความสับสนใจการเตรียมข้อมูลรองรับการประเมิน
4. วิธีการตรวจสอบข้อมูลของคณะกรรมการแต่ละคณะมีมุมมองที่ต่างกักันจึงทำให้ผลการประเมินไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด
5. ขาดการสนับสนุนของฝ่ายบริหารหน่วยงานต้นสังกัดก่อนที่จะรับการประเมินและระหว่างที่ทำการตรวจประเมิน

## 2.2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยมี วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน รวมทั้งผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 2.2.1 นโยบายการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้มีการกำหนดนโยบายการบริการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการและการดำเนินงานเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีมาตรฐานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ให้บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงาน
2. ดำเนินการประกันคุณภาพโดยนำจุดอ่อนจากการรับตรวจประเมินประจำปี มาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ส่งเสริมจุดแข็งให้คงไว้และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ
4. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
5. จัดให้มีฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาและใช้ร่วมกันในหน่วยงาน
6. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

### 2.2.2 แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2560 ภายใต้การดำเนินงานที่สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินหลักของ สกอ., สมศ และกลุ่มตัวบ่งชี้ตามภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก โดยแยกจำนวนองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ตามแนวทางการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ดังนี้

1. องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ภายใต้การดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ประกอบด้วย
  - ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน
  - ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย และผู้บริหารของบัณฑิตวิทยาลัย
  - ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
  - ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระบบบริหารความเสี่ยง
  - ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
 2. องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ภายใต้การดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินของ  
 สำนักงานรับรองมาตรฐานฯ (สมศ.)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย  
 3. องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ภายใต้การดำเนินตามแนวทางการประกันคุณภาพ  
 ภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน  
 ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะใน  
 วิชาชีพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิ  
 ทัศน์และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ  
 ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 มาใช้ในการบริหารจัดการหรือการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

### 2.2.3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย ได้ใช้แนวคิดเชิงระบบ INPUT PROCESS OUTPUT (IPO) มาเป็น  
 กรอบแนวทางในการจัดระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยกำหนดองค์ประกอบ  
 คุณภาพของระบบย่อยในแต่ละระบบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มุ่งเน้นสร้างความพึง  
 พอใจแก่ผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน

#### ปัจจัยนำเข้า (INPUT) ประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน
2. งบประมาณ
3. บุคลากร
4. การบริการจัดการ
5. อาคารสถานที่ และระบบสาธารณูปโภค
6. ครุภัณฑ์/เทคโนโลยีสารสนเทศ
7. ระบบการรักษาความปลอดภัย
8. ระบบการประกันคุณภาพ

**กระบวนการ (PROCESS)** ประกอบด้วย กระบวนการการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้าน  
 ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

#### ผลลัพธ์ (OUTPUT) ประกอบด้วย

1. ปริมาณ ข้อมูลสถิติการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
2. ความพึงพอใจ

### 2.2.4 สรุปผลการประเมินตนเอง

ปีการศึกษา 2560 บัณฑิตวิทยาลัย ได้ทำการประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับหน่วยงานประเภทสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน จำนวน 14 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยกลุ่มตัวบ่งชี้รวม จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ และกลุ่มตัวบ่งชี้ตามภารกิจ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ ผลการประเมินตนเอง พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยทุกกลุ่มตัวบ่งชี้เท่ากับ 4.93 คะแนน อยู่ในระดับดีมาก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ผลการประเมินตนเองตามกลุ่มตัวบ่งชี้

กลุ่มตัวบ่งชี้	ผลการประเมินตนเอง
กลุ่มตัวบ่งชี้รวม	4.93
กลุ่มตัวบ่งชี้ตามภารกิจ	4.92
คะแนนเฉลี่ยทุกกลุ่มตัวบ่งชี้	4.93
ผลการประเมิน	ดีมาก

#### เกณฑ์การประเมิน

ช่วงคะแนน	ผลการประเมิน
0.00 - 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 - 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 - 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 - 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

#### ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		คะแนนการประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	
<b>กลุ่มตัวบ่งชี้รวม</b>				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	6 ข้อ		8 ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย และผู้บริหารของบัณฑิตวิทยาลัย	7 ข้อ		7 ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย	ระดับ 4.00		ระดับ 4.54	4.54
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	4 ข้อ		5 ข้อ	5.00

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		คะแนนการประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	
		ตัวหาร		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระบบบริหารความเสี่ยง	5 ข้อ	6 ข้อ		5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	7 ข้อ	7 ข้อ		5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	7 ข้อ	9 ข้อ		5.00
<b>คะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวบ่งชี้รวม</b>		<b>(ผลการประเมิน)</b>		<b>4.93</b>
<b>กลุ่มตัวบ่งชี้ตามภารกิจ</b>				
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ 4.00	ระดับ 4.61		4.61
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	5 ข้อ	7 ข้อ		5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ	ร้อยละ 85	9	ร้อยละ 100	5.00
		9		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน	ระดับ 4.00	ระดับ 4.80		4.80
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100		5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการหรือการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	3 ชิ้นงาน	5 ชิ้นงาน		5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ระดับความสำเร็จของคุณภาพมาตรฐานวารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	4 ข้อ	5 ข้อ		5.00
<b>คะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวบ่งชี้ตามภารกิจ</b>		<b>(ผลการประเมิน)</b>		<b>4.92</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยทุกกลุ่มตัวบ่งชี้</b>		<b>(ผลการประเมิน)</b>		<b>4.93</b>

## เกณฑ์การประเมิน

ช่วงคะแนน	ผลการประเมิน
0.00 - 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 - 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 - 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 - 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก



## 2.3 งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษากับประสิทธิผลองค์กรหลังการดำเนินการประกันคุณภาพตามแนวคิดบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” จำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

วิรัช นิลอ่างทอง (2544) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่สนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันราชภัฏเชียงใหม่จากผลการศึกษาพบว่า สถาบันมีการจัดปัจจัยที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านปรัชญา พันธกิจ เป้าหมายวัตถุประสงค์ แต่ขาดความชัดเจนในเกณฑ์ที่ใช้ ตรวจสอบ ด้านหลักสูตรและโปรแกรมวิชาที่เปิดสอนตอบสนองความต้องการของสังคม ท้องถิ่นและ ผู้เรียน เนื้อหาในรายวิชานั้นมี มีระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีประสิทธิภาพแต่ขาดการ ประเมินผลการจัดการเรียนการสอนและการประชาสัมพันธ์การใช้หลักสูตร ด้านอาจารย์มีเสรีภาพทาง วิชาการ ได้สอนตรงตามวุฒิความสามารถและประสบการณ์ มีเจ้าหน้าที่และบุคลากรสนับสนุนที่ เพียงพอ แต่ขาดการประเมินอาจารย์เพื่อรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่นมีส่วนร่วม เป็นที่ปรึกษาหรือผู้สอนน้อย

กวี ครอบแก้ว (2546) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่าความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาใน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านคณะกรรมการและด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์ทุกคุณมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ระหว่างปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านคณะกรรมการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการ วางแผนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ

พรเลิศ ยี่ไธขาว (2546) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนนันทารชนสงฆ์ กรมการขนส่งทหารบก เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพและความรู้ความเข้าใจ 13 การ ประกันคุณภาพภายใน เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ โรงเรียนนันทารชนสงฆ์ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ด้านขั้นยศ และการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพกับความรู้ความเข้าใจการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สุชาติ จินะเสนา (2548) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จใจ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากฎเก็ด ผลการวิจัยพบว่าปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่าทั้งเก้าปัจจัยอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะคิดและทักษะรองลงมา คือ การมี ภาวะผู้นำ คุณภาพการสอนของครู การสื่อสารการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากฎเก็ด โดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมากเมื่อพิจารณาตามขั้นตอน การดำเนินงาน 4 ขั้นตอน พบว่า ทุกขั้นตอนมีการปฏิบัติในระดับมาก โดยขั้นตอนปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ การวางแผนปฏิบัติงาน รองลงมา คือ การปฏิบัติตามแผน การนำผลการประเมินมาปรับปรุง

งาน และการตรวจสอบและประเมินผล ตามลำดับ การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา กับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วรรณวรรณ บันลือฤทธิ์ (2553) ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำ นักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำ นักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับดี 14 ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำ นักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัยสาขาวิทยาบริการเฉลิมพระเกียรติ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยาบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง เป็นการวิจัยที่ศึกษาสภาพการประกันคุณภาพการศึกษา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีผลการวิจัย คือ บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมมีระดับมากรองลงมาคือด้านการบริหารจัดการ การศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นพบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นในด้านบริหารจัดการและด้านการตรวจสอบและประเมินไม่แตกต่างกันรวมทั้งสถานภาพของบุคลากรความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จินตนา เทียมทิพร และคณะ (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ เป็นการวิจัยเพื่อทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งมีผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นในระดับมาก คือ ปัจจัยลักษณะผู้บริหาร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ นอกนั้นมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรปัจจัยด้านลักษณะทรัพยากร และปัจจัยด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพภายใน โดยใช้ระบบ PDCA ในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การวางแผนการปฏิบัติงาน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และการนำผลการประเมินมาปรับปรุง

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับระบบการประกันคุณภาพภายใน ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับระบบประกันคุณภาพภายใน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ทุกคู่ ได้แก่ ผู้บริหาร การบริหารจัดการ บุคลากรทรัพยากร และวัฒนธรรม กับระบบประกันคุณภาพภายใน

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบประกันคุณภาพภายใน พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยต่างๆต่อการดำเนินงานในภาพรวมของระบบประกันคุณภาพภายใน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และผลวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรอิสระทั้ง

5 ตัวแปร ร่วมกันทำนายระบบประกันคุณภาพภายในได้ประมาณร้อยละ 57 เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ตัวแปรด้านบริหารจัดการ และด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่วนตัวแปรอื่นไม่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญ

อาภาพร สุพร และคณะ (2557) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งมีผลการวิจัยดังนี้ บุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนม มีสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจในตัวบ่งชี้งานประกันคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านระบบการจัดเก็บข้อมูล เอกสาร หลักฐาน ประกันคุณภาพและด้านการนำผลประกัน 12 คุณภาพ การศึกษามาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และบุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนมมี ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบถึงสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย และ 3) เพื่อนำข้อมูลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยไม่ทดลอง โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot descriptive Study)

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวจัย ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 16 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 16 คน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด โดยแยกออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เพื่อทำการศึกษาวจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย ปัจจัย

ด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน และปัจจัยด้านลักษณะและวัฒนธรรมองค์กร

ส่วนที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (PCDA) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เพื่อทำการศึกษาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประกอบด้วย ด้านการวางแผนการวางแผน (Plan) ด้านการดำเนินงานตามแผน (Do) ด้านการติดตามตรวจสอบ (Check) และด้านการนำผลการประเมินไปปรับปรุง(Action)

### 3.3.2 ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

1. วิเคราะห์ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ โดยวิเคราะห์จากวัตถุประสงค์ในการวิจัย กำหนดโครงสร้างของเนื้อหาของแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามและกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม จากตำราต่าง ๆ ศึกษาจากแบบสอบถามของคนอื่นๆ
3. เขียนแบบสอบถามฉบับร่าง ตามโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามในขั้นที่ 1 และตามหลักในการสร้างแบบสอบถามและรูปแบบในขั้นที่ 2
4. ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา โดยการนำแบบสอบถามที่ออกแบบไว้ให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านที่จะศึกษาและวัดผลพิจารณาความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของข้อคำถาม

### 3.3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ความถูกต้องในเนื้อหาเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ รวม 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
2. การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปสอบถามบุคคลที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 ราย แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปคำนวณได้จากสูตร

$$\alpha \text{ หรือ } r\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ \frac{1 - \sum s_i^2}{s^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$ หรือ $r\alpha$	=	ค่าความเชื่อถือได้
	$n$	=	จำนวนข้อคำถาม
	$s_i^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนข้อคำถามที่ $i$
	$s^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนข้อคำถามทั้งหมด
	$i$	=	1, 2, ..., n

จากผลการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม พบว่า ในส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.9630 และส่วนที่ 3ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.9670 ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ในเกณฑ์สูงจึงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### 3.3.4 รายละเอียดของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีแนวทางการวิเคราะห์ รายละเอียดดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย ประเด็นการวิจัย แนวทางการสร้างแบบสอบถาม

1. เพื่อทราบถึงสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบัณฑิตวิทยาลัยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับใดวัดระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัยปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัยวัดระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการแจ้งเวียนขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้บริหาร และบุคลากรภายในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่เป็นพื้นที่เป้าหมาย เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลการวิจัยผ่านการตอบแบบสอบถามออนไลน์

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาถอดรหัส และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สำคัญตามแบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ ตามเทคนิคการวัดทัศนคติของลิเกิร์ต (Likert ) ซึ่งเป็นกำหนดน้ำหนักคะแนนการตอบของแต่ละตัวเลือก คือ 5, 4, 3, 2, 1 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, น.107) โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเด็นการประเมินผล ดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง ระดับความเป็นจริง/ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระดับน้อยที่สุด
- ระดับ 2 หมายถึง ระดับความเป็นจริง/ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระดับน้อย
- ระดับ 3 หมายถึง ระดับความเป็นจริง/ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระดับปานกลาง
- ระดับ 4 หมายถึง ระดับความเป็นจริง/ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระดับมาก
- ระดับ 5 หมายถึง ระดับความเป็นจริง/ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระดับมากที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับขั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้น จะได้เกณฑ์ในการแบ่งช่วงคะแนนของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย	4.21 – 5.00
มาก	ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย	3.41 – 4.20
ปานกลาง	ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย	2.61 – 3.40
น้อย	ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย	1.00 – 1.80

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงบรรยาย โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามตารางเพียร์สัน (Pearson's Table)

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล ที่ครอบคลุมเนื้อหา ได้แก่

1. สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
3. การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน PDCA
4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

### 4.1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	7	43.75
	หญิง	9	56.25
รวม		16	100.0
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	-	0
	31-35 ปี	6	37.5
	36-40 ปี	4	25.0
	41 ปีขึ้นไป	6	37.5
รวม		16	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญา	1	6.25
	ปริญญาตรี	7	43.75
	ปริญญาโท	1	6.25
	ปริญญาเอก	7	43.75
รวม		16	100.0
ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	1	6.25
	5-10 ปี	4	25.0
	11-20 ปี	11	68.75
	21 ปีขึ้นไป	-	0
รวม		16	100.0



ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพในการปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร	7	43.75
	พนักงานจบแผ่นดิน	3	18.75
	พนักงานเงินรายได้	6	37.5
รวม		16	100.0
ระดับความสนใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	มีความสนใจมาก	7	31.82
	มีความสนใจปานกลาง	9	68.18
รวม		16	100.0
ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา	มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก	3	13.64
	มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง	12	81.82
	มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย	1	4.55
รวม		16	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 43.75 มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 45.45 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 11-20 ปี สถานภาพในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานคิดเป็นร้อยละ 68.75 มีระดับความสนใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับให้ความสนใจปานกลาง และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 81.82

#### ตารางที่ 4.2

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ	มีประสบการณ์	
	จำนวน	ร้อยละ
เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพ	2	12.5
ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ	1	6.25
รับผิดชอบตัวบ่งชี้	9	56.25
เป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	2	12.5
เกี่ยวข้องในบางกิจกรรม	1	6.25
กำกับดูแลเชิงนโยบาย	1	6.25

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนของกรับผิดชอบตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

คิดเป็นร้อยละ 12.5 เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพ เกี่ยวข้องในบางกิจกรรมและกำกับดูแล  
เชิงนโยบาย คิดเป็นร้อยละ 6.25

#### 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย

##### ตารางที่ 4.3

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ลำดับที่	ประเด็น/รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
<b>ปัจจัยที่ 1 ด้านผู้บริหารและนโยบาย</b>				
1.	มีนโยบายเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพของหน่วยงาน	3.55	0.671	มาก
2.	ผู้บริหารกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน	3.50	0.913	มาก
3.	นโยบายสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนามากน้อยเพียงใด	3.41	0.666	มาก
4.	ผู้บริหารให้ความสำคัญในการดำเนินการประกันคุณภาพ	3.45	0.963	มาก
5.	ผู้บริหารให้การสนับสนุน และเอื้ออำนวยให้บุคลากรปฏิบัติงานประกันคุณภาพ	3.59	0.796	มาก
6.	ผู้บริหารมีการวางแผน กำกับติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ	3.32	0.839	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>3.59</b>	<b>0.734</b>	<b>มาก</b>
<b>ปัจจัยที่ 2 ด้านการบริหารจัดการ</b>				
7.	มีการกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	3.73	0.767	มาก
8.	มีการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	3.82	0.664	มาก
9.	มีสื่อสาร ให้ข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพที่	3.59	0.590	มาก

ลำดับที่	ประเด็น/รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
	ครอบคลุม			
10.	จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมอย่างเหมาะสม	3.59	0.796	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.77</b>	<b>0.612</b>	<b>มาก</b>
<b>ปัจจัยที่ 3 ด้านบุคลากร</b>				
11.	บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	3.73	0.631	มาก
12.	บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.27	0.703	ปานกลาง
13.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของหน่วยงาน	3.77	0.752	มาก
14.	มีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพ	3.73	0.631	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.77</b>	<b>0.612</b>	<b>มาก</b>
15.	มีวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.14	0.889	มาก
16.	มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงาน	3.77	0.813	มาก
17.	มีอาคารและสถานที่เพียงพอต่อการปฏิบัติและการจัดกรรม	3.91	0.750	มาก
18.	มีระบบสื่อสารภายในองค์กร และภายนอกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.86	0.640	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.77</b>	<b>0.722</b>	<b>มาก</b>
<b>ปัจจัยที่ 4 ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน</b>				
19.	ผู้บริหาร บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม	3.50	0.740	มาก
20.	บุคลากรมีลักษณะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	3.55	0.671	มาก
21.	บุคลากรทุกฝ่ายตระหนักในความรับผิดชอบร่วมกัน	3.64	0.658	มาก
22.	บรรยากาศของหน่วยงานเอื้อต่อการพัฒนาและการปฏิบัติงานร่วมกัน	3.50	0.740	มาก

ลำดับที่	ประเด็น/รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
23.	สร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมของบุคลากร	3.55	0.671	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.59</b>	<b>0.666</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.734 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612 ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.666

#### 4.3 การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน PDCA

##### ตารางที่ 4.4

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน PDCA

ลำดับที่	ประเด็น/รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
<b>การวางแผน (Plan)</b>				
1.	มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน	3.73	0.703	มาก
2.	มีการกำหนดงบประมาณและการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	3.59	0.959	มาก
3.	มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการปฏิบัติงาน	3.95	0.785	มาก
4.	มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนให้แก่บุคลากร	3.91	0.811	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.91</b>	<b>0.811</b>	<b>มาก</b>
<b>การดำเนินงานตามแผน (Do)</b>				
5.	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนด	3.64	0.953	มาก
6.	มีการใช้ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงานจริงเพื่อประเมินและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	0.658	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.77</b>	<b>0.813</b>	<b>มาก</b>

ลำดับที่	ประเด็น/รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
<b>การติดตามตรวจสอบ (Check)</b>				
7.	มีการติดตามตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง			
8.	มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินตามแผน			
9.	มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อผู้บริหารและส่วนที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ	3.68	0.780	มาก
<b>รวม</b>		3.68	0.780	มาก
<b>การนำผลการประเมินไปปรับปรุง (Action)</b>				
10.	มีการนำผลวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนไปปรับปรุงการดำเนินงาน	3.41	0.666	มาก
11.	มีการนำผลการดำเนินงานไปปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	3.32	0.716	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>3.41</b>	<b>0.666</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน PDCA ในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับมาก

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบถึงสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย และ 3) เพื่อนำข้อมูลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย มาเสนอแนะแนวทางในการพิจารณาดำเนินการพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลตามเกณฑ์การประเมิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรภายในบัณฑิตวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 43.75 มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 45.45 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 11-20 ปี สถานภาพในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานคิดเป็นร้อยละ 68.75 มีระดับความสนใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับให้ความสนใจปานกลาง และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 81.82 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนของกรรับผิดชอบตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นคนคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 12.5 เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพ เกี่ยวข้องในบางกิจกรรมและกำกับดูแลเชิงนโยบาย คิดเป็นร้อยละ 6.25

##### 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.734 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612 ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.666

### 3. การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน PDCA

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไก PDCA ในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานตามแผน (Do) การติดตามตรวจสอบ (Check) และการนำผลประเมินไปปรับปรุง (Action)

### 4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้บริหารและนโยบาย (X<sub>1</sub>) การบริหารจัดการ (X<sub>2</sub>) บุคลากร (X<sub>3</sub>) ทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน (X<sub>4</sub>) วัฒนธรรมองค์กร (X<sub>5</sub>) พบว่าทุกคู่ที่ทำการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามทั้ง 4 ตัว ได้แก่ การวางแผน (Y<sub>1</sub>) การดำเนินงานตามแผน (Y<sub>2</sub>) การติดตามตรวจสอบ (Y<sub>3</sub>) และการนำผลประเมินไปปรับปรุง (Y<sub>4</sub>) ทุกคู่ที่ทำการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวกับตัวแปรตามทั้ง 4 ตัวพบว่าทุกคู่ที่ทำการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ในภาพรวมตัวแปรด้านปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 5.2 อภิปรายผล จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

### 5.2.1 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาภาพร สุพรและคณะ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม พบว่าสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านระบบการจัดเก็บข้อมูล ด้านการนำผลประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา เทียมทิพร และคณะ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพฯ ที่ปัจจัยอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยลักษณะของผู้บริหาร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะกรรมการดำเนินงานการวิจัยสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงพบว่าความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมากคือด้านการบริหารจัดการ

### 5.2.2 การศึกษาผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน PDCA

ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไก PDCA ในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานตามแผน (Do) การติดตามตรวจสอบ (Check) และการนำผลประเมินไปปรับปรุง (Action) ซึ่งผลการวิจัย

สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ จินะเสนา (2548) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จใจการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากฎีตพบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ขั้นตอนโดยค่าเปลี่ยนสูงสุดคือ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน รองลงมาคือ การปฏิบัติตามแผน การนำผลการประเมินมาปรับปรุง และการตรวจสอบและประเมินผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรชรรณ บันลือฤทธิ์ (2553) ที่พบว่าผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับดี

### 5.2.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจินตนา เทียมทิพร และคณะ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพที่พบว่าผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับระบบการประกันคุณภาพภายในผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับระบบประกันคุณภาพภายใน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ทุกคู่ ได้แก่ ผู้บริหาร การบริหารจัดการ บุคลากรทรัพยากร และวัฒนธรรม กับระบบประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาย จินะเสนา (2548) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากฎีต พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรชรรณ บันลือฤทธิ์ (2553) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 5.2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบัณฑิตวิทยาลัย

จากผลการวิจัยพบว่าผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรอิสระปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหารและนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน และ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ร่วมกันทำนายระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายได้ประมาณร้อยละ 76.2 ตัวแปรที่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ตัวแปรด้านผู้บริหารและนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ และทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรเลิศ ยี่ไถขาว (2546) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนมหาดรชนสง กรมการขนส่งทหารบก พบว่า ความพึงพอใจนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพบก กับความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สอดคล้องกับงานวิจัยของกวี ครอบแก้ว (2546) ที่ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์พหุคูณมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างสูงระหว่างปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านคณะกรรมการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการวางแผนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ



ประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนาเทียมทิพร และคณะ (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบัน การพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ เป็นการวิจัยเพื่อทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน พบว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ร่วมกันทำนายระบบประกันคุณภาพภายในได้ประมาณร้อยละ 57 เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปรพบว่า ตัว แปรที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ตัวแปรด้านบริหารจัดการ และด้าน วัฒนธรรมองค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีผลการประเมิน ในระดับดีขึ้นไป
2. ควรมีการขยายการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาใน ภาพรวมของทั้งสถาบัน
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบ ผลสำเร็จตามเกณฑ์การประเมิน



## บรรณานุกรม

- กวี ครอบแก้ว. (2546) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- เกษม วัฒนชัย. (2539) *แนวคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์*. เอกสารการสัมมนาการรับรองคุณวุฒิกับมาตรฐานอุดมศึกษาไทยที่เหมาะสม. กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย
- คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2554). *การประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง*
- จินตนา เทียมทิพร และคณะ (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ*
- พรเลิศ ยี่โถขาว. (2546) *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารขนส่ง กรมการขนส่งทหารบก*. (ปัญหาพิเศษสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2557.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543) *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
- ภาวนา กิติวิมลชัย และคณะ. (2551) *ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วรชวรธรณ บันลือฤทธิ. (2553) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต).  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี,
- วิรัช นิลอ่างทอง. (2544) *ปัจจัยที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏเชียงราย*. (การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. (2554) *การประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ*
- สุชาติ จินะเสนา. (2548) *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จใจการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากฎเก็ด*.

สุภาวดี ตีรรัตน์.(2555) สืบค้นจาก: [http://bet.obec.go.th/depscl/images/depscl/depscl\\_schoolinternaleqa\\_1-51.doc](http://bet.obec.go.th/depscl/images/depscl/depscl_schoolinternaleqa_1-51.doc).

อาภาพร สุพร และคณะ. (2557) การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม. วิทยาลัยสถาบันมหาวิทยาลัยนครพนม.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

### แบบสอบถามการวิจัย

#### เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

##### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
  - 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
  - 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน PDCA
3. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีการกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ในการกระบวนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ต่ำกว่า 30 ปี  2. 31 – 35 ปี  
 3. 36 – 40 ปี  4. 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  
 3. ปริญญาโท  4. ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์การทำงาน  1. น้อยกว่า 5 ปี  2. 5-10 ปี  
 3. 11-20 ปี  4. 21 ปีขึ้นไป
5. สถานภาพในการปฏิบัติงาน  1. ผู้บริหาร  2. ข้าราชการ  
 3. พนักงาน  4. ลูกจ้าง
6. ระดับความสนใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
 1. มีความสนใจมาก  2. ให้ความสนใจปานกลาง  
 3. ให้ความสนใจน้อย  4. ไม่ให้ความสนใจเลย
7. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา  
 1. มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก  2. มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง  
 3. มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย  4. ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย
8. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)  
 1. เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพ  
 2. ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ  
 3. รับผิดชอบตัวบ่งชี้  
 4. เป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ  
 5. อื่น.....(โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับที่ ประเด็น/รายการ ระดับความคิดเห็น

ลำดับ ที่	ประเด็น/รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีนโยบายเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพของ หน่วยงาน					
2.	ผู้บริหารกำหนดนโยบายด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน					
3.	นโยบายสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนา น้อยเพียงใด					
4.	ผู้บริหารให้ความสำคัญในการดำเนินการ ประกันคุณภาพ					
5.	ผู้บริหารให้การสนับสนุน และเอื้ออำนวยให้ บุคลากรปฏิบัติงานประกันคุณภาพ					
6.	ผู้บริหารมีการวางแผน กำกับ ติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ					
<b>ปัจจัยที่ 2 ด้านการบริหารจัดการ</b>						
7.	มีการกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ความ รับผิดชอบของบุคลากรดำเนินงานประกัน คุณภาพอย่างชัดเจน					
8.	มีการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ของ บุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ อย่างชัดเจน					
9.	มีสื่อสาร ให้ข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงาน การประกันคุณภาพที่ครอบคลุม					
10.	จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรม อย่างเหมาะสม					
<b>ปัจจัยที่ 3 ด้านบุคลากร</b>						
11.	บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่					
12.	บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
13.	บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของหน่วยงาน					
14.	มีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการด้านการ ประกันคุณภาพ					
15.	มีวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและ เพียงพอต่อปฏิบัติงาน					
16.	มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมต่อ การปฏิบัติงาน					

ลำดับ ที่	ประเด็น/รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17.	มีอาคารและสถานที่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงานและการจัดกิจกรรม					
18.	มีระบบสื่อสารภายในองค์กร และภายนอกที่ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
	<b>ปัจจัยที่ 5 ด้านวัฒนธรรมองค์กร</b>					
19.	ผู้บริหาร บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม					
20.	บุคลากรมีลักษณะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้น					
21.	บุคลากรทุกฝ่ายตระหนักในความรับผิดชอบ ร่วมกัน					
22.	บรรยากาศของหน่วยงานเอื้อต่อการพัฒนา และการปฏิบัติงานร่วมกัน					
23.	สร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมของ บุคลากร					

### ส่วนที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน PDCA

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	ประเด็น/รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>การวางแผน (Plan)</b>					
1.	มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน					
2.	มีการกำหนดงบประมาณและการใช้ งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ					
3.	มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของ แผนการปฏิบัติงาน					
4.	มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบใน การดำเนินการตามแผนให้แก่บุคลากร					
	<b>การดำเนินงานตามแผน (Do)</b>					
5.	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานที่ กำหนด					
6.	มีการใช้ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงานจริง เพื่อประเมินและปรับปรุงการดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพ					
	<b>การติดตามตรวจสอบ (Check)</b>					
7.	มีการติดตามตรวจสอบประเมินผลการ ปฏิบัติงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง					
8.	มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินตาม แผน					

ลำดับ ที่	ประเด็น/รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.	มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อ ผู้บริหารและส่วนที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ					
	การนำผลการประเมินไปปรับปรุง (Action)					
10.	มีการนำผลวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนไป ปรับปรุงการดำเนินงาน					
11.	มีการนำผลการดำเนินงานไปปรับปรุงการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง					



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาวชนิษฐา เสนาจันทร์
วัน เดือน ปี เกิด	วันที่ 23 มิถุนายน 2528
ที่อยู่ปัจจุบัน	9 หมู่ 7 บ้านประชัน ตำบลหนองโน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนศรีกระนวนวิทยาคม อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2550	เศรษฐศาสตรบัณฑิต (ศ.บ.) สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY