

พัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน : กรณีศึกษาวิทยาลัยการบริหาร
และจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

Development of internal education quality assurance: A case study of
administration and management college King Mongkut's Institute of
Technology Ladkrabang

ชนิษฐา อุนะรัตน์

Kanitta Ounarat

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

Assistant Professor Dr.

Kmitl Business School : KBS, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

Corresponding author, E-Mail: kanitta.ou@kmitl.ac.th

Received: September 8, 2020; Revised: October 3, 2020; Accepted: December 2, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสมผสาน (Mixed Method Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในวิทยาลัยการบริหารและจัดการ และ 2) เพื่อศึกษาพัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย บุคลากรของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 33 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยการบริหารและจัดการ (AMC) สถิติที่ใช้คือ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า

1) บุคลากรของวิทยาลัยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกประเด็น ข้อคำถามตั้งแต่ร้อยละ 60.60 โดยประเด็นระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act) และกำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ บุคลากรมีความเข้าใจ ร้อยละ 100

2) ทักษะคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในโดยภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ความรู้สึกระทือร้อนและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยอย่างเต็มที่ และ การมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก

3) การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาข้อพบว่า การมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับ มาก

4) บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย โดยภาพรวมมีอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บทบาทด้านการส่งเสริม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับ มาก

5) บทบาทของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ โดยภาพรวมมีอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ที่เหมาะสม จะเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับ มาก

คำสำคัญ : พัฒนาการ, การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

Abstract

This research is a Mixed Method Research with the objective of 1) studying participation in educational quality assurance of personnel in Administration and Management College (AMC) and 2) to study the development of educational quality assurance in AMC. The sample in the AMC was 33 people, randomly selected. The instrument used in the research was a questionnaire entitled factors affecting participation in educational quality assurance, (AMC). The statistics used are basic statistics to percentage and average. The results of the research showed that;

1) College reserve personnel have knowledge and understanding about educational quality assurance on all issues and questions ranging from 60.60%. PDCA quality development system issues are planning, operations and data collection (Do) quality evaluation. (Check) and proposal for improvement (Act) and specifies 2 types of indicators which are qualitative indicators and quantitative indicators personnel understand 100%

2) The overall attitude regarding the internal quality assurance work is at a moderate level. When considering each item, the researcher found that a feeling of enthusiasm and willingness to cooperate fully in the implementation of the College's Educational Quality Assurance System and to see themselves as an important part of the implementation of the Educational Quality Assurance System average at a high level.

3) Participation in educational quality assurance was in the high level and when considering each item found that participation in operations average was in the high level.

4) The roles of the institution administrators in relation to educational quality assurance of the colleges are at a moderate level. When considering each item, it was found that promotion role average was in the high level.

5) The role of Educational Quality Assurance Board of the AMC was at a medium level. The settlement of committees is an important in the part of education quality in highest average ,which was at a high level

Keywords: quality assurance development, internal education quality assurance, Administration and Management College

กิตติกรรมประกาศ งานวิจัยนี้ได้รับทุนจาก งบเงินรายได้ ประจำปี 2557 วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทนำ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็นสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีภารกิจหลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ซึ่งคณะได้มีการใช้ระบบประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นภารกิจหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แล้วจัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีวัตรกรรมเป็นแบบอย่างที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2552)

ทั้งนี้ แต่ละหน่วยงาน จะต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุมดังกล่าว ประกอบกับในปี พ.ศ. 2553 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาได้มีการทบทวนองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้ทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป และความเคลื่อนไหวด้านคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ที่เริ่มใช้ในปีการศึกษา 2553 เป็นต้นไป (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553, 2553) รวมทั้งยังมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ.2554-2558) ระดับอุดมศึกษา และการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง โดยวิทยาลัยการบริหารและจัดการ มุ่งหวังว่าการดำเนินการประกันคุณภาพที่เน้นความสำคัญที่กระบวนการในการบริการการศึกษาและระบบบริหารจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการซึ่งได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการในตลาดแรงงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษาทุกกลุ่ม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผลการดำเนินงานในแต่ละปี เพื่อนำผลมาประมวล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองในด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต ตามมาตรฐานของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 9 องค์ประกอบ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบประเมินของ สกอ. สมศ. ก.พ.ร. และ นโยบายรัฐบาล แม้จะมีการบูรณาการความร่วมมือ แต่ยังคงมีเกณฑ์การประเมินหลายมาตรฐาน ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน ซึ่งผู้เกี่ยวข้องในการรายงานผลหรือการดำเนินงานประกันคุณภาพในวิทยาลัยการบริหาร และจัดการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและพนักงานสายวิชาการ ที่เป็นผู้ปฏิบัติภารกิจหลัก 4 ประการ ดังกล่าว ถ้าหน่วยงานไม่พัฒนาระบบงานประกันคุณภาพ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ อาจทำให้ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานปกติได้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา กล่าวถึงสิ่งที่ทำให้การประกันคุณภาพประสบความสำเร็จ ต้องมีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ ลดภาระงานเอกสารเพื่อให้ครูอาจารย์ทำหน้าที่สอนอย่างเต็มที่ และเนื่องจากศักยภาพแต่ละหน่วยงานไม่เท่ากันแต่การประเมินอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน ทำให้เกิดปัญหา ดังนั้น อาจจะต้องปรับเกณฑ์ให้เหมาะสมกับสถานศึกษาแต่ละแห่ง ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความเข้าใจหลักการประกันคุณภาพฯ จะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

การกระจายอำนาจให้กับสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคลจะทำให้มีการบริหารอย่างเหมาะสม และพัฒนาได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพโดยที่ ชุมชน รัฐและทุกภาคส่วนในสังคม โดยเฉพาะต้นสังกัดต้องให้ความร่วมมือสนับสนุนส่งเสริมอย่างจริงจัง และสุดท้ายถ้าสามารถทำได้ทั้งหมดดังที่กล่าวมาแล้ว จะทำให้ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพอย่างแน่นอน

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ ในฐานะผู้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาและต้องประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดทุกระดับ ให้การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นไปด้วยความเข้าใจ เกิดประสิทธิผล และแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล สาขาวิชา แผนกงาน ฝ่ายที่กำกับดูแล ไปจนถึงหน่วยงานระดับวิทยาลัย โดยคาดหวังว่าหากมีการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย เช่น การหากลวิธี หรือแนวทาง ในการที่จะทำให้บุคลากรในวิทยาลัยทุกระดับมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพที่มีหลายเกณฑ์มาตรฐาน ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละงานมีเอกสารข้อมูลจำนวนมากจะต้องใช้เวลาในการสืบค้น หรือหากปัญหาการเปลี่ยนบุคลากรในการทำงานก็จะสามารถดำเนินการจัดการงานได้ การจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนากระบวนการบริหารการประกันคุณภาพการศึกษาและนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาด้านอื่นๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตให้มีคุณภาพและมีความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพัฒนางานประกันคุณภาพภายในที่จะประยุกต์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่วิทยาลัย สถาบัน และประเทศชาติต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในวิทยาลัยการบริหารและจัดการ
2. เพื่อศึกษาพัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสมผสาน (Mixed Method Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในวิทยาลัยการบริหารและจัดการ และเพื่อศึกษาพัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ ผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และสัมภาษณ์

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

บุคลากรของวิทยาลัยการบริหารและจัดการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัย
การบริหารและการจัดการ (AMC) ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 3 ทศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 5 บทบาทของผู้บริหารวิทยาลัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 6 บทบาทของคณะกรรมการงานประกันคุณภาพ
- ตอนที่ 7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา จากเอกสาร หลักการทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบวัด โดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
4. นำเครื่องมือไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหา
5. นำแบบวัดปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยการบริหารและการจัดการ ที่ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแก้ไข ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยการนำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC โดยข้อคำถามทั้งหมด มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้
6. นำแบบวัดปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยการบริหารและการจัดการ ไปทดลองใช้ (try out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยทำการทดลองกับบุคลากรจำนวน 30 คน
7. การนำผลการทดลองใช้ (try out) มาวิเคราะห์หาคุณภาพรายข้อ คือ การหาค่าอำนาจจำแนกของคำถามรายข้อด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person Product-Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item-total Correlation) คัดเลือกข้อสอบที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไปตามเกณฑ์ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2560, หน้า 141) และค่าความเชื่อมั่น มากกว่า 0.60 (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2543, หน้า 185)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบฉบับที่สมบูรณ์และได้กลับคืนมา จำนวน 33 ฉบับ คิดเป็น 100% ของแบบสอบถามทั้งหมด
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาลงรหัสให้หน้าหนึ่คะแนนและบันทึกลงคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาดำเนินการตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความเห็นของบุคลากร วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยจำแนกตามเพศ อายุ บทบาทในการประกันคุณภาพโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทำการประมวลผลด้วยการนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในรูปร้อยละ (Percentage) ของตัวแปรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) รวมทั้งส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และในส่วนข้อมูลปลายเปิด (Open ended) และประเด็นที่ได้จากการรวบรวมความรู้ที่ได้จากการเสวนาของผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวกับทัศนคติและข้อเสนอแนะจะนำเสนอในรูปตารางและในรูปแบบการพรรณนา

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ (AMC) จำนวน 33 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 และมีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาเอก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และทำงานในวิทยาลัยตั้งแต่เริ่มก่อตั้งวิทยาลัย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาทำงานในวิทยาลัย 1 – 2 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 โดยเป็นอาจารย์/นักวิจัย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกรรมการประกันคุณภาพของวิทยาลัย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และเป็น/เคยได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ตรวจ/กรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน/ภายนอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

2. ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 33 คน มีความรู้ความเข้าใจว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีการรายงานผลการดำเนินงานทุกปีงบประมาณ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 และคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีทั้งหมด 9 องค์ประกอบ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 93.9 และคิดว่าระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือการวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความรู้ ว่า SAR ย่อมาจาก Self-Assessment Report จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 97.0 โดยคิดว่ามีกำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และเข้าใจว่าตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพกำหนดเกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 และยังรู้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของวิทยาลัย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 97.0 อีกทั้งยังรู้ว่า วิทยาลัยจะต้องกรอกผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระบบ CHE QA Online จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 โดยมีความเข้าใจว่า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอยู่ในกลุ่ม ค1 สถาบันที่เน้นผลิตบัณฑิตเฉพาะทางและเน้นระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 และคิดว่าปัจจุบันวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

มีการประเมินและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระดับสาขาและระดับวิทยาลัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6

3. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติโดยภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยมีทัศนคติในเรื่อง ความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยอย่างเต็มที่ และการมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือเรื่อง ระบบการทำงานของคนในวิทยาลัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นภายหลังจากที่ได้ประยุกต์ใช้ระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีทัศนคติในเรื่อง ความสนใจต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะไม่ได้สร้างประโยชน์หรือเพิ่มคุณค่าในการทำงานมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในระดับ น้อย (ค่าเฉลี่ย 2.24)

4. ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยการมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37)

5. ผลการวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย โดยภาพรวมทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยบทบาทด้านการส่งเสริม มีค่าเฉลี่ยระดับ มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ บทบาทด้านการให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บทบาทด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26)

6. ผลการวิเคราะห์บทบาทของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ โดยภาพรวมทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยบทบาทของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในเรื่องที่มีความเห็นว่าการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ที่เหมาะสม จะเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ บทบาทของคณะกรรมการฯ มีการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บทบาทในเรื่องคณะกรรมการฯ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

7. ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ พบว่า

7.1 ปัญหา อุปสรรค

1. การขาดความรู้-ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพของบุคลากร ที่มองว่าระบบประกันคุณภาพไม่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวข้องน้อยกับงานของตน

2. ขาดความร่วมมือในการดำเนินการจากบุคลากรเท่าที่ควร

3. ขาดความรู้ ความเข้าใจ ที่ชัดเจนและเพียงพอ
4. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของ สมศ. และ สกอ. มีรายละเอียดมากเกินไปครอบคลุมหัวข้อบางอย่างกว้างเกินไปโดยไม่จำเป็น ทำให้การทำความเข้าใจและการดำเนินการเป็นไปได้ลำบาก เสียเวลาโดยไม่จำเป็น แทนที่คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนจะเอาเวลาไปทำงานอื่นที่สำคัญและเป็นผลดีต่อการเรียน การสอน และคุณภาพของนักศึกษาให้ดีขึ้น กลับต้องมาเสียเวลาโดยไม่จำเป็น
5. บุคลากรยังไม่แน่นเรื่องของ QA
6. งานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีมากสำหรับ 1 คน ทั้งที่น่าจะมีการมอบหมาย 1 คนที่ทำงานและเก็บ QA docs ได้ด้วย
7. ปัญหา QA อาจเกิดจากทรัพยากรที่วิทยาลัยมีอยู่ จะปรับเปลี่ยนยาก
8. บุคลากรหลายคนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือมีความเข้าใจไม่ตรงกันในเรื่องเอกสาร กระบวนการการตรวจประกัน
9. ยังขาดความร่วมมือจากบุคลากรบ้าง (บางคน)
10. บุคลากรในวิทยาลัยไม่ทราบหรือไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ไม่รู้ว่าวิทยาลัยทำอะไร ทำไปถึงไหนบ้างแล้ว เคยมีการแต่งตั้งกรรมการระดับแต่ละองค์ประกอบแต่ก็ไม่เคยได้มีการประชุม
11. บุคลากรควรได้รับความรู้ความเข้าใจและกระตุ้นให้ตระหนักถึงงานการประกันคุณภาพว่ามีประโยชน์ช่วยให้การศึกษาพัฒนาและมีคุณภาพอย่างแท้จริง
12. ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรยังเข้าใจไม่ตรงกัน ควรมีการจัดทำโครงการอบรมอย่างต่อเนื่อง

7.2 ข้อเสนอแนะ

1. สร้างจิตสำนึกในการประกันคุณภาพให้กับบุคลากรและถือว่างานประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ
2. อาจจะต้องมีการทบทวนความรู้ ความเข้าใจกันอย่างต่อเนื่อง
3. ควรมีการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพของ สมศ. และ สกอ. ให้ง่าย กระชับ เข้าใจและปฏิบัติตามได้ง่าย ไม่ใช่ใส่รายละเอียดครอบจักรวาลให้สถาบันอุดมศึกษาปฏิบัติตาม ควรใช้หลัก “Make it sample”
4. QA docs น่าจะเป็นฐานข้อมูล online ในวิทยาลัยได้
5. จัดอบรม QA จากวิทยากรภายนอกอย่างสม่ำเสมอ
6. ควรหาเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนดูแล QA โดยตรง
7. การจัดทำฐานข้อมูล docs download เพจ spss
8. ต้องพยายามเอางานประกันคุณภาพการศึกษาเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานของทุกคน
9. ควรจัดอบรมเพื่อให้เกิดความตระหนักอย่างแท้จริง เพื่อช่วยการพัฒนาคุณภาพตามหลัก PDCA อย่างเป็นระบบครบวงจร เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีการรายงานผลการดำเนินงานทุกปีงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 81.8 และคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีทั้งหมด 9 องค์ประกอบ คิดเป็นร้อยละ 93.9 และยังคิดว่าระบบ

การพัฒนาคุณภาพ PDCA คือการวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act) คิดเป็นร้อยละ 100 และยังมีความรู้ SAR ย่อมาจาก Self-Assessment Report คิดเป็นร้อยละ 97.0 โดยคิดว่ามีกำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ คิดเป็นร้อยละ 100 และเข้าใจว่าตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพกำหนดเกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.8 และยังรู้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 97.0 อีกทั้งยังรู้ว่า วิทยาลัยจะต้องกรอกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระบบ CHE QA Online คิดเป็นร้อยละ 90.9 โดยมีความเข้าใจว่าสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอยู่ในกลุ่ม ค1 สถาบันที่เน้นผลิตบัณฑิตเฉพาะทางและเน้นระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 81.8 และคิดว่าปัจจุบันวิทยาลัยการบริหารและจัดการมีการประเมินและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระดับสาขาและระดับวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 60.6 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กัญญดา อนุวงศ์ และพิชญ์ญากค์ เจียมจรัสโชค (2553) ศึกษาในระดับความรู้ ความเข้าใจของบุคลากร ทั้งสายวิชาการ (อาจารย์) และ สายสนับสนุนวิชาการคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาทั้งภายในและภายนอก ซึ่งถึงแม้ว่า อาจารย์คณะเภสัชศาสตร์จะมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับค่อนข้างดี แต่ยังมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง ของระดับประเทศ ระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ ที่ยังต้องการการสร้างการรับรู้และความเข้าใจ และมีข้อเสนอแนะให้เร่งทำความเข้าใจในรายละเอียดของตัวบ่งชี้ด้านการวิจัย ทั้งในเกณฑ์ของ สกอ.และ สมศ. เนื่องจากเป็นจุดเน้นของสถาบันและเกี่ยวข้องกับประเด็นที่กำหนดเป็น อัตลักษณ์ของคณะ ในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่าในภาพรวม มีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับพอใจ แต่ยังต้องการความรู้ที่เกี่ยวกับนโยบายและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ เช่น เกี่ยวกับกลุ่ม อาจารย์รวมทั้งยังขาดการรับรู้เกี่ยวกับความร่วมมือด้านงานประกันคุณภาพการศึกษากับเครือข่ายที่เป็นคณะเภสัชศาสตร์จากสถาบันอื่น ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าทั้งอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ยังต้องการให้ส่งเสริม ความรู้ ความเข้าใจโดยการจัดประชุมหรืออบรมให้ความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของตัวบ่งชี้ทั้งในเกณฑ์ของ สกอ. และ สมศ. เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมุ่งไปสู่ทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน

2. จากผลการศึกษาพบว่าทัศนคติโดยภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยมีทัศนคติในเรื่อง ความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยอย่างเต็มที่ และ การมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือเรื่อง ระบบการทำงานของบุคลากรมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นภายหลังจากที่ได้ประยุกต์ใช้ระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีทัศนคติในเรื่อง บุคลากรไม่ได้ให้ความสนใจต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพราะไม่ได้สร้างประโยชน์หรือเพิ่มคุณค่าในการทำงานมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในระดับ น้อย (ค่าเฉลี่ย 2.24) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประจักษ์ ไหมเจริญ (2545) ศึกษาเรื่อง “เจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา” พบว่า ระดับเจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับ

ปานกลาง ระดับเจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกสถานภาพทั้งในด้านตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่รับราชการในสถาบันราชภัฏ และสถาบันราชภัฏที่สังกัด พบว่า มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง

3. จากผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยการมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยระดับ มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุรพร กำบุญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีพบว่า การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. จากผลการศึกษาพบว่า บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย โดยภาพรวมทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยบทบาทด้านการส่งเสริม มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ บทบาทด้านการให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บทบาทด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิมิตร อิศระกุล (2549) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการส่งเสริม จริยธรรมของนักเรียนของโรงเรียนในสหวิทยาเขตรัชชวมงคลภิเษก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ฉะเชิงเทรา เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สรุปได้ดังนี้ 1. ผลการวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ฉะเชิงเทรา เขต 1 ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านมีการดำเนินการอยู่ในระดับ มาก และด้านที่ผู้บริหารมีบทบาทมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริม

5. จากผลการศึกษาพบว่า บทบาทของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ โดยภาพรวมทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยบทบาทของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีค่าเฉลี่ยระดับ มากที่สุด อยู่ในเรื่อง ท่านเห็นว่าการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ที่เหมาะสม จะเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ บทบาทของคณะกรรมการฯ มีการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บทบาทในเรื่องคณะกรรมการฯ เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ ถนอมชยธวัช (2558) ศึกษาการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข พบว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และสร้างความเชื่อมั่นได้นั้น โดยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งคณะกรรมการการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และการจัดโครงสร้างองค์การและโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรขาดความรู้-ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพ ควรมีการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในเพื่อความกระจ่างและเข้าใจ เพื่อการนำไปใช้ในการดำเนินการต่างๆ ของวิทยาลัย และยังขาดเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการด้านเอกสารเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ ดังนั้น ควรมีการหาผู้รับผิดชอบหรือฝ่ายสนับสนุนการสอนในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเอกสารด้านการประกันคุณภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในในเชิงลึก ทั้งองค์ประกอบของด้านความรู้ ทักษะของบุคลากร บทบาทผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาดา อนุวงศ์และพิชญ์ญากค์ เจียมจรัสโชค. (2553). *ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ฝ่ายประสาน การกิจและฝ่ายประกันคุณภาพ การศึกษา คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- นิมิต อิศระกุล. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์.*
- บุรพร กำบุญ. (2559). *การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. วารสารวิชาการ Veridian E –Journal, Silpakorn University สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 10(1), 1746-1757.*
- เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช. (2558). *การพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 10(1), มกราคม - มิถุนายน 2558.*
- ประจักษ์ ไม่เจริญ. (2545). *เจตคติของข้าราชการครูสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อ การประกันคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2560). *หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: แฮสออฟเคอร์ มีสท์.*
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.*
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2552). *ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.*