

รูปแบบเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ที่เหมาะสม
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

SUITABLE MODEL FOR INTERNAL QUALITY ASSURANCE CRITERIA AT FACULTY LEVEL
PHRANAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

งามพิศ อ้อยแดง¹

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Ngampis Aoydang¹

¹Faculty of Humanities and Social Sciences, PhranakhonRajabhat University
Bangkok, Thailand

*Email: ngampis99@gmail.com

Received: 11-07-67 Revised: 19-09-67 Accepted: 07-06-68

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ และ 3) รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะที่เหมาะสม กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครให้ได้คุณภาพ ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า 1) เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ พบว่าเป็นการดำเนินงานด้านการบริการนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ให้มีความเหมาะสมตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย มีการประยุกต์ใช้ให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาท้องถิ่น 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา มีการเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้ง และ 3) รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะที่เหมาะสม กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร คือ การดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA และมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม และแรงจูงใจ เป็นการพัฒนาระบบงานของสถานศึกษาบนพื้นฐานการบริหารแบบมีส่วนร่วมทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพื่อให้ได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษาก่อเกิดการพัฒนาอย่างมีคุณภาพและเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: รูปแบบ เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ABSTRACT

This research aims to study 1) criteria for internal educational quality assurance at the faculty level, 2) factors related to criteria for internal educational quality assurance at the faculty level, and 3) appropriate forms of internal educational quality assurance at the faculty level. with Phranakhon Rajabhat University to ensure quality This is a mixed research between qualitative research. The tools used to collect qualitative data are interviews and quantitative forms. Tools used to collect quantitative data by analyzing the data using statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation. and Pearson correlation coefficient The results of the research found that: 1) Criteria for internal educational quality assurance at the faculty level. It was found that the OIC criteria are more suitable for carrying out educational quality assurance than the OHEC criteria, which is the operation of student services in various aspects in order to develop the quality of education for students to be most effective including research operations Creative work or innovations that are used to benefit the community are appropriate to the main mission of the university. There is application to create new knowledge to respond to the national strategy for local development. 2) Factors related to educational quality assurance criteria within the faculty level. It was found that most personnel have knowledge and understanding of educational quality assurance criteria. Be prepared to receive the assessment effectively. However, some personnel have teaching responsibilities and thus do not have time to participate in operations. But there are still many personnel interested in and cooperating in carrying out educational quality assurance to the best of their abilities which provides incentives for personnel to perform their duties fully and successfully according to the set objectives; and 3) an appropriate form of internal educational quality assurance at the faculty level showed that Phranakhon Rajabhat University is operating according to the PDCA process and has related factors including knowledge and understanding Participation and motivation is the development of the administration process of educational institutions based on participatory management, allowing stakeholders to receive reliable information on the quality of education, creating confidence and ability, deciding to use the service In order to receive quality educational services seriously which results in education being developed with quality and concretely

Keywords: Model, Criteria for Educational Quality Assurance, Phranakhon Rajabhat University

บทนำ

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงาน ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเปรียบเสมือนกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนและผดุงคุณภาพ การจัดการศึกษาให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ ได้มาตรฐานตามที่กำหนด การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นดังกระจกสะท้อนวิธีการ กระบวนการบริหารจัดการการศึกษาตั้งแต่ระดับกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา ตลอดถึงภาคีเครือข่าย ชุมชน ผู้ปกครองและหน่วยงานอื่น ในการส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่ง Wichit Srisa-an (2013 p 21) เห็นว่าสถาบันการศึกษาจะต้องบูรณาการระบบประกันคุณภาพ การศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษาปกติ และเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมคุณภาพ (Quality Culture) คือ แต่ละองค์กรยึดถือวัฒนธรรมคุณภาพของแต่ละองค์กร โดยจะต้องได้รับการยอมรับจากคนภายในองค์กรจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งการจัดการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมคุณภาพ คือ การเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร และการจะเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในสถานศึกษาจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตัวชี้วัดและเป้าหมายให้ชัดเจน

เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบ ที่ 1 การผลิตบัณฑิต องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ องค์ประกอบที่ 4 ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และองค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ และระดับสถาบัน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบ ที่ 1 การผลิตบัณฑิต องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ องค์ประกอบที่ 4 ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และองค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกัน คุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน พิจารณาให้เป็นไปตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา (Office of the Higher Education Commission, 2010)

มหาวิทยาลัยราชภัฏได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนำไปใช้เป็นแนวทาง (Guideline) ในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยตามความสมัครใจภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการ ของการอุดมศึกษา และพันธกิจ

ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและการบริหารจัดการ การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนำไปเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินการตั้งแต่ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ในการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้การกำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด และเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ และตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นควรเชื่อมโยงหรือเป็นเรื่องเดียวกันกับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเน้นที่ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ ซึ่งภายในตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการให้สามารถสะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าว กลไกการประกันคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การประกันคุณภาพการศึกษาประสบความสำเร็จและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือผู้บริหารสูงสุดขององค์กรจะต้องให้ความสำคัญ และกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง แต่ที่สำคัญต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ (Manual for internal educational quality assurance Higher education, 2021) พบว่า การดำเนินงานในลักษณะดังกล่าว บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเท่าที่ควร และมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาไปทิศทางลบ มีความเห็นว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มภาระงานนอกเหนือจากการสอน หน่วยงานขาดการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้ตระหนักรู้ ขาดการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ขาดการพัฒนาในกระบวนการทำงานของผู้รับผิดชอบ ขาดการพัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจในระบบและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน จึงพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพราะบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เพื่อให้ได้รูปแบบเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสม กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะที่เหมาะสม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อศึกษาเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

3. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะที่เหมาะสม กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
3. ได้รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะที่เหมาะสม กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สายวิชาการ จำนวน 381 คน และสายสนับสนุน จำนวน 328 คน รวมทั้งสิ้น 709 คน

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) คณบดี จำนวน 5 คณะ ๆ ละ 1 คน จำนวน 5 คน 2) ผู้อำนวยการสำนักงาน จำนวน 5 สำนัก ๆ ละ 1 คน จำนวน 5 คน 3) ตัวแทนคณะ จำนวน 5 คณะ ๆ ละ 1 คน และ 4) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่สังกัดคณะและสำนักงานละ 1 คน จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 25 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยนี้ได้ศึกษา รูปแบบเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะที่เหมาะสม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นการทบทวนแนวคิด หลักการทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จะนำเข้ามาใช้ในการศึกษา คือ 1) แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ 2) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ 3) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม 4) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ 5) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา 6) เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามรูปแบบของสกอ. 7) เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามรูปแบบของ คปภ. 8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

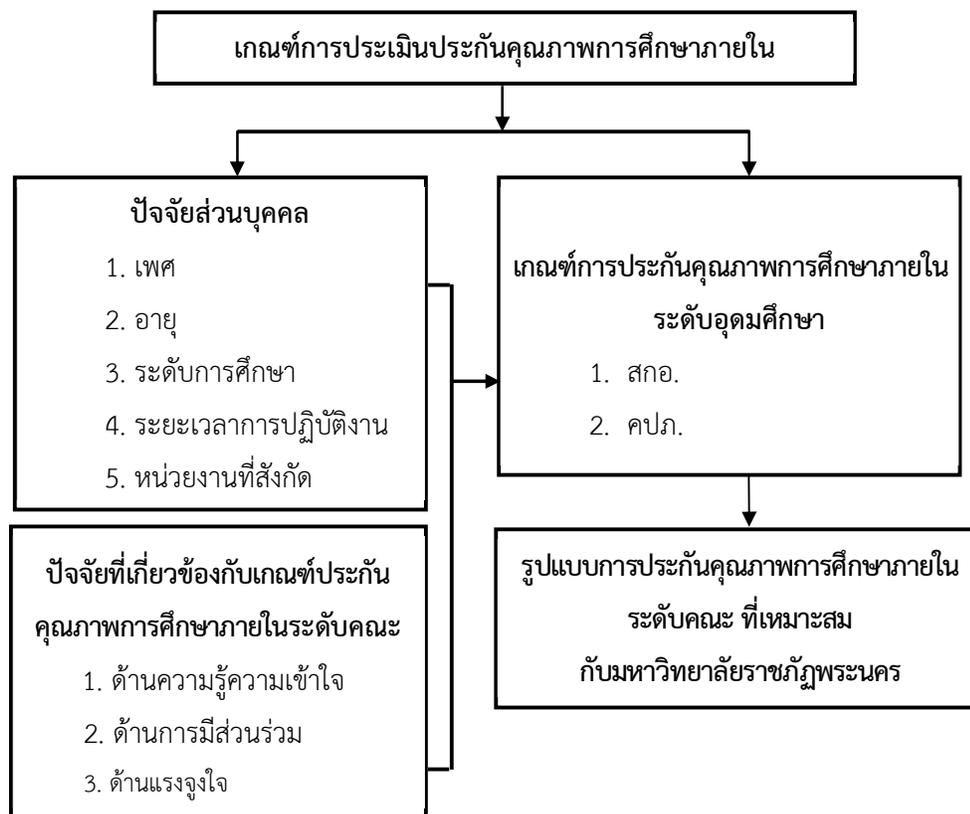
3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ครอบคลุมมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

4. ขอบเขตด้านเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2566 ถึงเดือนมิถุนายน 2567

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยด้านต่าง ๆ ในแต่ละประเด็นดังนี้

1. แหล่งข้อมูล

พื้นที่ศึกษาและประชากรในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการสำนักงาน ตัวแทนคณะ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ที่สังกัดคณะและสำนักงาน รวมทั้งสิ้น 25 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ส่วนแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ข้อคำถามลักษณะปลายเปิด และประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการเกณฑ์การประกันคุณภาพ

การศึกษาภายในระดับคณะ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ และรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะที่เหมาะสม กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ส่วนแบบสอบถามผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จากเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการสำนักงาน ตัวแทนคณะ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ที่สังกัดคณะและสำนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์น่าเชื่อถือ ด้วยการจดบันทึก และการบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมสรุปและตรวจสอบสาระสำคัญของเนื้อหาตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ขออนุญาตและขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขอสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวิจัยในครั้งนี้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาสาระที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การจดบันทึก การถอดข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการศึกษาที่ระบุไว้ตามวัตถุประสงค์และใช้การพรรณนาความในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ไปทำการจัดระเบียบข้อมูล เพื่อนำไปสู่การหาข้อสรุปและตรวจสอบความถูกต้องของผลการวิจัย โดยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งจะมีการพิจารณาจากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นตรงกันอย่างน้อย 3 คนขึ้นไป รวมถึงเอกสารและข้อมูลจากการสังเกต แล้วนำมาสรุปตามประเด็นหลัก ประเด็นรอง และนำเสนอในเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้การวิเคราะห์แบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน มีค่าอยู่ที่ 0.88

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 การจำแนกตามเพศ จากกลุ่มประชากร จำนวน 255 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75

1.2 การจำแนกตามอายุ จากกลุ่มประชากร จำนวน 255 คน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 39.61 รองลงมาพบว่า บุคลากรมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 35.69 และอันดับสุดท้ายพบว่า บุคลากรมีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

1.3 การจำแนกตามการศึกษา จากกลุ่มประชากร จำนวน 255 คน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 50.19 รองลงมาพบว่า บุคลากรมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และอันดับสุดท้ายพบว่า บุคลากรมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.14 ตามลำดับ

1.4 การจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน จากกลุ่มประชากร จำนวน 255 คน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 38.43 รองลงมาพบว่า บุคลากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และอันดับสุดท้ายพบว่า บุคลากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.06 ตามลำดับ

1.5 การจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด จากกลุ่มประชากร จำนวน 255 คน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 รองลงมาพบว่า บุคลากรสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 และอันดับสุดท้ายพบว่า บุคลากรสังกัดสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96 ตามลำดับ

2. เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

2.1 เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รูปแบบเกณฑ์ สกอ. ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.11) เมื่อพิจารณาจากมากไปหาน้อยพบว่า บุคลากรคิดว่า เกณฑ์การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความเหมาะสมมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.29) รองลงมาคือ เกณฑ์ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.23) และอันดับสุดท้ายคือ เกณฑ์จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.84) ตามลำดับ

2.2 เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในรูปแบบเกณฑ์ คปภ. ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.16) เมื่อพิจารณาจากมากไปหาน้อยพบว่า บุคลากรคิดว่า เกณฑ์งานวิจัย งานสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชนมีความเหมาะสมมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.27) รองลงมาคือ เกณฑ์ระบบและกลไกด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย อยู่ในระดับมากที่สุด

(\bar{X} =4.26) และอันดับสุดท้ายคือ เกณฑ์การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้าน ดิจิทัล และเกณฑ์ผลลัพธ์ของหลักสูตร ที่นักศึกษามีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.06) ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านแรงจูงใจ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดความรู้ ซึ่งพิจารณาเป็น 3 ระดับ คือ รู้ ไม่รู้ และไม่แน่ใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

เมื่อพิจารณาตามระดับความรู้ ในภาพรวมพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 55.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเรื่องเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมาพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการเตรียมความพร้อมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 58.44 และอันดับสุดท้ายพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดเก็บเอกสารหลักฐานได้อย่างถูกต้อง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ตามลำดับ

พิจารณาตามระดับความไม่รู้ ในภาพรวมพบว่า บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 32.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดเก็บเอกสารหลักฐาน ได้อย่างถูกต้อง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาพบว่า บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจวิธีการกำหนดค่าคะแนน และการกำหนดระดับคุณภาพผลงานสร้างสรรค์และตีพิมพ์เผยแพร่ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 และอันดับสุดท้ายพบว่า บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในคำอธิบายตัวบ่งชี้ในแต่ละตัวบ่งชี้ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ตามลำดับ

พิจารณาตามระดับความไม่แน่ใจ ในภาพรวมพบว่า บุคลากรไม่มีความแน่ใจในเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า บุคลากรไม่มีความแน่ใจในคำอธิบายตัวบ่งชี้ในแต่ละตัวบ่งชี้ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 รองลงมาพบว่า บุคลากรไม่แน่ใจในชนิดของตัวบ่งชี้ในแต่ละตัวบ่งชี้ และไม่มี ความแน่ใจในกระบวนการและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และอันดับสุดท้ายพบว่า บุคลากรไม่แน่ใจในเรื่องเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

3.2 ด้านการมีส่วนร่วม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.98) เมื่อพิจารณาจากมากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.35) รองลงมาพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกรอบแนวทาง เพื่อกำกับตรวจสอบคุณภาพให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพ

การศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) และอันดับสุดท้ายพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) ตามลำดับ

3.3 ด้านแรงจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) เมื่อพิจารณาจากมากไปหาน้อย พบว่าหน่วยงานได้มีการจัดอบรมพัฒนาทักษะให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) รองลงมาพบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้านการศึกษาที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) และอันดับสุดท้ายพบว่า หน่วยงานได้สนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) ตามลำดับ

4. รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะที่เหมาะสม กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

จากการศึกษา รูปแบบเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่ามหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดนโยบายในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมกับสำนัก คณะ และสถาบัน เพื่อเป็นรูปแบบในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการเตรียมความพร้อมดังนี้

4.1 เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา (สกอ.) การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา (สกอ.) มีความสำคัญอย่างมากในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย ควรมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. ต้องพัฒนาเครื่องมือและกระบวนการการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อจะต้องสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
3. สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสูงสุด
4. ต้องส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพการศึกษาในระดับสูงสุด
5. ต้องพัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากร คุณภาพการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการรับรู้ให้แก่บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากชุมชน สังคมว่าคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ

4.2 เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ (คปภ.) ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ (คปภ.) ต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายคุ้มครองคุณภาพการศึกษาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ควรหลักการและกระบวนการ ดังนี้

1. มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษา
2. การมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง และสังคมที่เกี่ยวข้อง
3. การสนับสนุนและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา
4. มีการวางแผน ดำเนินกิจกรรม และประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาใน
5. มีการรายงานความก้าวหน้าและผลการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับผู้เกี่ยวข้อง

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1.1 เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา (สกอ.) พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แต่ละปีการศึกษา ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ซึ่งการดำเนินงานต้องดำเนินการตามระบบกลไกของการประกันคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินงานระดับคณะ ประกอบด้วย 5 องค์กรประกอบ มีตัวบ่งชี้ 13 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ องค์กรประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ องค์กรประกอบที่ 2 การวิจัย ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ องค์กรประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ ประกอบด้วย 1 ตัวบ่งชี้ องค์กรประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ประกอบด้วย 1 ตัวบ่งชี้ องค์กรประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษา ตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาในประเทศไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาชั้นนำและมาตรฐานระดับสากล ถ้ามีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ก็จะช่วยให้ระบบการศึกษาในประเทศไทยมีคุณภาพและมีมาตรฐานสูง และส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้เรียนในระดับการศึกษาทุกระดับให้มีคุณภาพได้อย่างเหมาะสม

1.2 เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ (คปภ.) พบว่า ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ คปภ. เป็นระบบบริหารจัดการหลักสูตร การพัฒนาสถานที่เรียน การเรียน การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา และการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพของระบบการศึกษา และกระบวนการผลิตบัณฑิต ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยมีหลักการและวิธีการที่กำหนดไว้ให้ผู้บริหารสถาบันการศึกษาปฏิบัติตาม เพื่อให้การศึกษามีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ยังต้องมีการให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้อง ผู้รับประกันคุณภาพ และผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการ

ตัดสินใจและการวางแผน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาในทุกขั้นตอนของกระบวนการประกันคุณภาพ ผลการดำเนินงานระดับคณะตามเกณฑ์ คปภ. ประกอบด้วย 5 องค์กรประกอบ ซึ่งมีตัวบ่งชี้ใหม่เพิ่มจากการประกันคุณภาพการศึกษา ระอุมศึกษา (สกอ.) จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ องค์กรประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล และตัวบ่งชี้ที่ 1.8 ผลลัพธ์ของหลักสูตรที่นักศึกษามีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรม องค์กรประกอบที่ 2 การวิจัย ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ เพิ่มมา ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 งานวิจัย งานสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชน องค์กรประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ชุมชนเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามแผนเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน และ องค์กรประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงาน การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระอุมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ (คปภ.) การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีแนวทางการปฏิบัติการกำกับ ติดตาม และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาที่ชัดเจน สอดคล้องกับรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกาศกฎกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่รองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ในทุกปีการศึกษา เป็นการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA แต่บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดเก็บเอกสารหลักฐานให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ในรายองค์กรประกอบ ซึ่งมีรายละเอียดของเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้จะมีความซับซ้อนต้องวิเคราะห์ และตีความให้เกิดความชัดเจน จึงทำให้บุคลากรบางคนไม่เข้าใจในวิธีการและขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารหลักฐานให้ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้ บุคลากรไม่เข้าใจในขั้นตอน วิธีการในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง รวมถึงวิธีการกำหนดค่าคะแนน และการกำหนดระดับคุณภาพ ดังนั้นควรมีการจัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ในรายองค์กรประกอบตามเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อให้บุคลากรสามารถวิเคราะห์ ตีความ และแปลความได้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามเกณฑ์มาตรฐาน มีความเข้าใจในกระบวนการจัดเก็บเอกสารหลักฐานได้อย่างถูกต้อง และสามารถจัดทำรายงานการประเมินตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดของเนื้อหาที่ครบถ้วนตามกระบวนการ PDCA มีความเชื่อมโยงกับพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และครอบคลุมเกณฑ์การประเมินคุณภาพ และมีความรู้ความเข้าใจในระบบการจัดเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อเป็นการบ่งบอกถึงความสำเร็จของงานที่ทำและเป็นการให้เพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากรและสะดวกต่อการค้นหาข้อมูล ทำให้เกิดความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติงาน

2.2 ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า การมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งการปฏิบัติงานจะสำเร็จและมีประสิทธิภาพได้ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งเป็นตัวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดคุณภาพ แต่กระบวนการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีความหลากหลาย ซับซ้อน อาจทำให้บุคลากรบางส่วนขาดการมีส่วนร่วมในบางขั้นตอน เพราะบุคลากรสายวิชาการก็มีภาระการสอนไม่ค่อยมีเวลาหรือมีเวลาไม่ตรงกัน ทำให้ไม่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในบางขั้นตอนได้ แต่ก็ยังมีบุคลากรหลาย ๆ ส่วนให้ความสนใจและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ บุคลากรจะมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานประกันคุณภาพซึ่งเป็นงานที่ต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและให้ความร่วมมือกันอย่างเต็มที่ การที่บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการเข้าร่วมกิจกรรม ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณภาพการศึกษาที่มีความสำคัญที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร มีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสาร และมีบทบาทในการปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรคุณภาพ

2.3 ด้านแรงจูงใจ พบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรต้องมีสิ่งจูงใจเพื่อเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ องค์กรต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน อาจจะเป็นสิ่งจูงใจในรูปของสวัสดิการ การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน การนำเป็นประกอบการประเมินความดีความชอบให้กับผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพโดยตรง รวมถึงการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้เหมาะกับการปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีวัสดุอุปกรณ์ที่พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและมีกำลังใจในการทำงาน ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพราะบุคลากรในหน่วยงานต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ดังนั้นการบริหารจัดการองค์กรจึงเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารในการบริหารจัดการให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำ มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนโครงการ/ กิจกรรม อย่างเหมาะสมและเพียงพอในการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม เพื่อเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานและจะเป็นสิ่งช่วยผลักดันให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงาน จะเกิดการทำงานเป็นทีมทุกคนก็จะให้ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะที่เหมาะสม กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสม เพื่อเป็นรูปแบบในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการเตรียมความพร้อมดังนี้

3.1 เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา (สกอ.) การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญอย่างมากในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน คือ ควรมีการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

การศึกษาเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องพัฒนาเครื่องมือและกระบวนการการดำเนินการที่เหมาะสม ให้การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสูงสุด และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน รวมถึงต้องพัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการรับรู้ให้แก่บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากชุมชน สังคมว่าคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ

3.2 เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ (คปภ.) ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายคุ้มครองคุณภาพการศึกษาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ควรมีหลักการและกระบวนการ ดังนี้คือ มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษา มีการสนับสนุนและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา มีการวางแผนในการดำเนินกิจกรรมและประเมินผลการดำเนินงาน มีการรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้กับผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการนำผลการวิจัยที่ค้นพบข้อเท็จจริงแล้วนำอธิบายผลที่สนับสนุนด้วยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

1. เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย 2 รูปแบบ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา (สกอ.) การดำเนินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา เป็นการดำเนินงานด้านการบริการนักรศึกษาระดับปริญญาตรี ในการดำเนินกิจกรรมและภารกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ Office of the Higher Education Commission (2010 p 2-3) ว่า การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ เป็นการดำเนินกิจกรรมและภารกิจต่าง ๆ ทั้งด้านวิชาการ ด้านการบริการ ด้านการจัดการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้เข้ามาใช้บริการทางการศึกษาทั้งโดยตรงคือผู้เรียนปกครองและผู้รับบริการทางอ้อม ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Mukda Chitpromma (2009 p 30) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการบริหารจัดการและการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการการจัดการศึกษาอย่างมีระบบตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความเชื่อมั่นว่าผลผลิตที่เกิดขึ้นมีคุณภาพและได้มาตรฐานตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1.2 เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ (คปภ.) พบว่าการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ (คปภ.) บุคลากรคิดว่าการดำเนินงานด้านงานวิจัย งานสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชนมีความเหมาะสมต่อการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยที่มีงานวิจัยเป็นงานสร้างสรรค์และมีการประยุกต์ใช้ให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับ Announcement of Ministerial Regulations on Higher Education Standards 2018 ตามมาตรฐานที่ 2 ด้านการวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยมีผลงานวิจัยที่เป็นการสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ สร้างสรรค์นวัตกรรมหรือทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมตามอัตลักษณ์ของประเภทสถาบัน ที่มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับองค์กรภาครัฐ เอกชน ทั้งในและต่างประเทศ ที่สร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ และตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของสังคม ชุมชน ภาครัฐและเอกชน และประเทศ การสร้างคุณภาพชีวิตหรือการสร้างโอกาสเพิ่มมูลค่า และขีดความสามารถของสังคมในประเทศ และสอดคล้องกับ Internal Education Quality Assurance Manual Tertiary level Rajabhat University (2021, 7) ว่า การสร้างกลไกการประเมินคุณภาพการศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษาตามพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม การกระจายอำนาจสู่ระดับท้องถิ่นในการพัฒนาในรูปแบบของงานวิจัย และสามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตนเองและสถาบัน ที่สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มีความเจริญยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย 3 ด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สามารถวิเคราะห์ ตีความ และแปลความหมายในรายละเอียดตัวบ่งชี้ได้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพได้อย่างถูกต้องชัดเจน เนื่องจากบุคลากรได้รับการอบรมเพิ่มทักษะความรู้ และมีการสะสมความรู้จากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทำให้บุคลากรสามารถเตรียมความพร้อมในการรองรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kanitha Kongkawin (2008 p 33) ว่า ความรู้และความเข้าใจเป็นกระบวนการรับรู้ ที่สามารถสื่อความหมายของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ สามารถลำดับขั้นตอนได้อย่างชัดเจน และสามารถแปลความ ขยายความ ตีความหมาย รวบรวม และแยกแยะในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Davenport and Prusak (2002 p 45-48) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ทำให้เกิดการประเมินและรวบรวม

ประสบการณ์ข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ ซึ่งก่อให้เกิดการนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2.2 ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และมีส่วนร่วมในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง เพื่อตรวจสอบคุณภาพให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพ ซึ่งทำให้บุคลากรมีความร่วมมือในการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ซึ่งบุคลากรในแต่ละระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Santichai Uechongprasit (2008, 89) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและร่วมรับผิดชอบในเรื่องราวต่าง ๆ การที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาจะนำมาสู่ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Chomphonong Mongkhonwanit (2013, 228) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกับการดำเนินกิจการและการตัดสินใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์กร หรือเครือข่ายเพราะมีผลในทางจิตวิทยาเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือ ผู้ที่เข้ามามีส่วนย่อมเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความคิดเห็นถูกรับฟังและนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการพัฒนา และที่สำคัญผู้ที่มีส่วนร่วม จะมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ซึ่งความรู้สึกนี้จะพลังในการขับเคลื่อนองค์กรได้ดีที่สุด

2.3 ด้านแรงจูงใจ พบว่า หน่วยงานได้มีการจัดอบรมให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เป็นการพัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจให้กับบุคคลเกิดความพึงพอใจให้กับบุคลากรในทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Panya Chanrod (2005, 18) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีอยู่ในตัวของบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าให้แสดงพฤติกรรมความสามารถหรือทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ แรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำการต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง และแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลผลตอบแทน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Jaruwat Kamolsin (2005, 13) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งแรงจูงใจมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อนำมาบุคคลให้ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

3. รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะที่เหมาะสม กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ จากผลการวิจัยมีดังนี้คือ

ขั้นตอนที่ 1 เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีทั้งหมด 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นการดำเนินงานด้านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษา จะช่วยให้ระบบการศึกษาในประเทศไทยมีคุณภาพมากขึ้น และมีมาตรฐานสูงขึ้น และส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้เรียนในระดับการศึกษาทุกระดับให้มีคุณภาพได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ministerial Regulations on Systems, Criteria, and Methods for Educational Quality Assurance, 2010 ว่า ดำเนินการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน และสอดคล้องกับ Higher Education Standards 2014 ว่า มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต ด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และด้านการสร้างและพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ ตามมาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา ให้มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพมีมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมาย และหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ และ 2) เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ (คปภ.) เป็นการดำเนินงานตามแนวทางการปฏิบัติการกำกับ ติดตาม และพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน สอดคล้องกับกรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว มาตรฐานที่เกี่ยวกับการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกาศกฎกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมที่สามารถรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับ Announcement of Ministerial Regulations on Higher Education Standards, 2018 ว่า การประเมินผลและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถาบันแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาของสถาบันศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่กำกับดูแล พร้อมทั้งมีการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีติดตาม การตรวจสอบ และประเมินผลคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และสอดคล้องกับ National Education Act 1999 (2002) ว่า การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไก ในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยหน่วยงานต้นสังกัดกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจ มีการจัดอบรมพัฒนาทักษะให้ความรู้ความ

เข้าใจแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างความตระหนักให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้บุคลากรมีความรู้ในทักษะการคิดวิเคราะห์ การตีความ และการแปลความหมายของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพได้ และพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pinnares Kasuodom and others (2010) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาและบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี พบว่า การให้ส่งเสริมด้านความรู้ความเข้าใจโดยการจัดประชุมหรืออบรมให้ความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของตัวบ่งชี้ทั้งในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมุ่งไปสู่ทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน 2) ด้านการมีส่วนร่วม บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานที่ระบบและชัดเจน และมีส่วนร่วมในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล ตามกระบวนการ PDCA รวมถึงการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา สอดคล้องกับแนวคิดของ Adinan Buapakdee (2009, 58) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของบุคลากรในองค์กร ถ้าบุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานได้ร่วมคิดตัดสินใจจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในกิจกรรมมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จในการพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือร่วมมือร่วมแรงกันในการทำงานอย่างมีคุณภาพ แสดงให้เห็นถึงการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคลากรและผู้เข้าร่วมกัน ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมจะต้องมีผู้นำที่ดีอันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ และ 3) ด้านแรงจูงใจ ผู้บริหารสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาหากมีปัญหาที่พร้อมที่แก้ไขทันทีที่มีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสนใจที่เรียนรู้และปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดให้งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจ นำเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลงานของบุคลากร มีปรับลักษณะงานประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ปฏิบัติงานประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chotika Raso (2012) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า 1) มหาวิทยาลัยมีการแบ่งสายงานที่ชัดเจน ซึ่งแต่ละสายงานจะมีการวางแผนไว้อย่างเป็นระบบ มีรายละเอียด และมีข้อกำหนดเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติตามตำแหน่งงาน จึงทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ 2) บุคลากรมีความพึงพอใจในลักษณะของงานตามที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่ทำ ซึ่งเป็นงานที่ทำด้วยความสามารถและตรงตามคุณวุฒิที่เรียนมาและตรงตามตำแหน่งของตนเอง 3) งานได้รับมอบหมายมีการกำหนดหน้าที่อย่างชัดเจน จึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ และ 4) บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และมีการประเมินความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

Lakkhana Chatakanon (2011, 86 - 87) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ คณะเทคโนโลยี - คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า การพัฒนางานประกันคุณภาพโดยการปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพที่มีหลายเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้วยการลดภาระงานเอกสารโดยใช้ระบบสารสนเทศจัดเก็บข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องสร้างความเข้าใจความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้มีความร่วมมือและให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบ PDCA มีการจัดการความรู้ การเสริมสร้างแรงจูงใจ และการยกย่องชมเชย เพื่อช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รูปแบบเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ที่เหมาะสม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA ซึ่งจะมีการวางแผนการดำเนินงาน การติดตามตรวจสอบ การปรับปรุงพัฒนา และมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วย ความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม และแรงจูงใจ การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการออกแบบ และพัฒนากระบวนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประยุกต์ใช้ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษามาเป็นตัวขับเคลื่อน โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีระบบ ควบคู่กับการบริหารคุณภาพโดยใช้วงจรคุณภาพ (PDCA) บนพื้นฐานการบริหารแบบมีส่วนร่วมทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้เกิดความเชื่อมั่น และสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ให้เกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง ซึ่งมหาวิทยาลัยต้องมีนโยบายที่ชัดเจนต่อการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จึงจะนำไปสู่รูปแบบเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะที่เหมาะสม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่แท้จริง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะที่เหมาะสม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 ควรจัดฝึกอบรม ชี้แจง เรื่องเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพตามตัวบ่งชี้ ให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพตามตัวบ่งชี้้อย่างละเอียด เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 ควรมีการจัดการประชุมชี้แจงและหารือกันระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ ในวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาใน เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในทุกขั้นตอน

1.3 ควรมีการกำหนดค่าตอบแทนสำหรับผู้รับผิดชอบงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประสิทธิภาพ และทำให้การบริหารจัดการงบประมาณในแต่ละส่วนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยต่อไป

2.1 การศึกษารั้วต่อไป ควรศึกษาเกณฑ์คุณภาพการศึกษา (EdPEX) เพื่อการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

2.2 การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาระบบการจัดการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีประสิทธิภาพ

รายการอ้างอิง

- Adinan Buapakdee. (2009). *Participation theory*. Retrieved from <http://www.titpa.or.th/writer/ead>. Search date 2024. March 8.
- Announcement of Ministerial Regulations on Higher Education Standards 2018. (2018). *Manual for Internal Education Quality Assurance*. Tertiary level Rajabhat University (Revised edition 2021). Chandrakasem Rajabhat University: K.P. Chandrakasem.
- Chomphong Pattanaphongsa. (2013). *Organizational administration and educational personnel*. (2nd printing.) Bangkok: Chulalongkorn University.
- Chotika Raso. (2012). *Motivation in personnel performance*. Nakhon Sawan Rajabhat University. Master of Education Thesis Field of Study: Higher Education Srinakharinwirot University
- Davenport T., & Prusak, L. (2002). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Higher Education Standards 2014. (2014). *Manual for Internal Education Quality Assurance*. Tertiary level Rajabhat University (Revised edition 2021). Chandrakasem Rajabhat University: K.P. Chandrakasem.
- Jaruwan Kamolsin. (2005). *Work motivation of employees in the district*. Nava Nakorn Industry. Master of Business Administration Thesis. Dhurakij Pundit University.
- Kanitha Kongkawin. (2008). *Knowledge and understanding of genetically modified organisms of people residing in Bangkok*. Master of Education Thesis Environmental management field. National Institute of Development Administration.
- Ministerial Regulations on the System, Criteria and Methods of Educational Quality Assurance 2010. (2010). *Manual for Internal Educational Quality Assurance*. Tertiary level Rajabhat University (Revised edition 2021). Chandrakasem Rajabhat University: K.P. Chandrakasem.
- _____. (2564). *Internal Education Quality Assurance Manual Tertiary level Rajabhat University (Revised edition 2021)*. Chandrakasem Rajabhat University: K.P. Chandrakasem.
- Mukda Chitpromma. (2009). *Creating incentives for personnel to participate in educational quality assurance* Silpakorn University. Bangkok: Thammasat University.
- National Education Act 1999. (2002). *Manual for Internal Education Quality Assurance*. Tertiary level Rajabhat University (Revised edition 2021). Chandrakasem Rajabhat University: K.P. Chandrakasem.
- Office of the Higher Education Commission. (2010). *Manual for educational quality assurance within educational institutions*. Higher Education 2010. Bangkok: Print.

- Panya Chanrod. (2005). *Motivational factors in the performance of civil servants in the Chonburi Educational Service Area Office, Area 3*. Master of Education Thesis. Educational Administration Department. Burapha University.
- Pinnares Kasaudom et al. (2010). *Study of knowledge, understanding and opinions regarding educational quality assurance of students and personnel*. Chanthaburi: Phrapokklao College of Nursing.
- Santichai Uechongprasit. (2008). *The essence of personnel participation*. Bangkok: Sam Charoen Phanit.
- Wichit Srisa-an. (2013). *New direction of institutional research and higher education development: institutional research and the process. Organize learning for the future*. Bangkok: Higher Education Institutional Research and Development Association.