

**แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**  
**Development Guidelines of Internal Quality Assurance in Kasetsart University**

กัลยาณี รัตนาวาระ\*  
Kanlayanee Ratanavaraha\*

---

\*นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

\*Master of Education, Educational Administration, Kasetsart University.

\*E-mail : aey\_k19@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะวิชา ผู้บริหารสถาบัน สำนัก ผู้บริหารหน่วยงานย่อย ผู้มีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านการตรวจสอบด้านการปฏิบัติ ด้านการวางแผน และด้านการพัฒนาปรับปรุงตามลำดับ สำหรับปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการพัฒนาปรับปรุง ด้านการปฏิบัติ และด้านการตรวจสอบตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน ควรเริ่มจากการสร้างความรู้ ความเข้าใจทั้งผู้บริหารและบุคลากร ให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการประกันคุณภาพ รวมทั้งพัฒนาฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเพื่อใช้ในการวางแผน เพื่อเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการพัฒนามหาวิทยาลัย ส่วนด้านการปฏิบัติ ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทำงานตามวงจร PDCA อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มองเห็นผลผลิตและผลลัพธ์ที่เป็นผลสำเร็จสืบเนื่องจากการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพ สำหรับด้านการตรวจสอบ ผู้บริหารและบุคลากร ควรมีความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านสุดท้าย คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง ผู้บริหารและบุคลากร ควรตระหนัก และเห็นถึงประโยชน์ของการประกันคุณภาพอย่างแท้จริง และให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ :** สภาพปัญหา แนวทางการพัฒนา การประกันคุณภาพภายใน

## Abstract

The purpose of this research are 1) to study the problems of internal quality assurance operations in Kasetsart University and 2) to determine the guidelines to develop internal quality assurance operations in Kasetsart University. The sample consisted of president, deans, institutional administrators, departmental administrators, and experts of quality assurance. This research used questionnaires and semi-structured selection interview as research instruments. The analysis of data employed percentage, mean and standard deviation.

The results of this research were as follows: 1) The condition of internal quality assurance of Kasetsart University was overall at the average level, ranking from the highest to lowest level as Check, Do, Plan and Act. The problems of internal quality assurance operation of Kasetsart University was at the average level, ranking from the highest to lowest level as Plan, Act, Do and Check. 2) Development guidelines of internal quality assurance of Kasetsart University were as follows: In planning, the management and information arrangement was suggested to be done for all authorities and staff involved to see the objectives of internal quality assurance. The data base should also be development. In operation, the PDCA methodology should be promoted to all staff to apply on their tasks efficiently and consistently to agree with the internal quality assurance criteria. In assessment, the authorities and staff should share visions. In improvement, the comprehension of internal quality assurance should be unceasingly adjacent to all authorities and staff.

**Keywords :** Condition Problem, Development Guidelines, Internal Quality Assurance

## บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ไข ปัญหาต่างๆ ในสังคม เนื่องจากการศึกษาเป็น กระบวนการที่จะช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองด้าน ต่างๆ ตลอดชีวิต สามารถพัฒนาศักยภาพและ ความสามารถด้านต่างๆ ที่จะดำรงชีวิต และ ประกอบอาชีพอย่างมีความสุข รู้เท่าทันการ เปลี่ยนแปลง รวมทั้งเป็นพลังสร้างสรรค์พัฒนา ประเทศอย่างยั่งยืน

การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่ จะยกมาตรฐานของสถานศึกษาต่างๆ ผลักดันให้ ได้มาตรฐาน โดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลคุณภาพ มาตรฐานของสถานศึกษาป้อนกลับมาเพื่อรายงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ร่วมกันสนับสนุน และพัฒนาสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีความเชื่อว่าถ้ากระบวนการประกันคุณภาพ มีการวางระบบอย่างถูกต้องแล้วคุณภาพที่ดีก็ จะตามมาด้วย รัฐเห็นความสำคัญของการศึกษา จึงได้ตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติขึ้น

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 หมวด 6 ว่าด้วย มาตรฐานการประกันคุณภาพการ ศึกษา ได้ระบุไว้ในมาตรา 47 ว่า ให้มีระบบการ ประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายในและระบบการประกัน คุณภาพภายนอก ทั้งนี้ ระบบ หลักเกณฑ์ และ วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตาม ที่กำหนดกฎกระทรวง และมาตรา 48 ที่ให้หน่วย งานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการ ประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการ

อย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อ หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เปิดเผย ต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการ ประกันคุณภาพภายนอก สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ (2548)

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับ อุดมศึกษา เป็นผลมาจากพระราชบัญญัติการ ศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งได้กำหนดจุดมุ่งหมายและ หลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพ และมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพ ภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพ ภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษา คุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้าง ระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็น ไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตาม มาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษา และ/หรือ หน่วยงานต้นสังกัด และเป็นผู้กำหนดให้มีระบบ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็น รายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อหน่วย งานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผย ต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และ มาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกัน คุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพและ

มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาโดยสำนักงาน  
รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา  
(องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ซึ่งพระราชบัญญัติ  
การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ  
ที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่ง  
ต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย  
1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้ง  
สุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องและสาธารณชน ในช่วงปี พ.ศ. 2549 –  
2553 สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพ  
ภายนอกรอบที่สอง ทั้งระดับสถาบันและกลุ่มสาขา  
วิชา ตามจุดเน้นของสถาบันว่าเป็นสถาบันที่เน้น  
ด้านการวิจัย พัฒนาสังคม พัฒนาศิลปะและ  
วัฒนธรรม หรือจะเลือกเน้นเฉพาะการผลิตบัณฑิต  
ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะจำนวนหนึ่งที่  
สถาบันต้องถูกประเมินตามจุดเน้นนอกเหนือจาก  
ตัวบ่งชี้ร่วม และเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพทั้ง  
ระดับสถาบันและกลุ่มสาขาวิชา ซึ่งหมายถึงทุก  
ตัวบ่งชี้จำเป็นต้องมีเกณฑ์กำกับ เพื่อตัดสิน  
คุณภาพว่าผ่านการรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ  
หรือผ่านการรับรองแบบมีเงื่อนไข หรือไม่ผ่านการ  
รับรอง ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่ 3  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ประเมินคุณภาพ  
ภายนอกเป็นที่เรียบร้อยแล้วในปีการศึกษา 2553

การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ  
ภายในระดับอุดมศึกษาได้คำนึงถึงมาตรฐานการ  
ศึกษาของชาติ มาเป็นแนวทางในการพัฒนา  
ตัวบ่งชี้ภายในองค์ประกอบ 9 ด้าน ตามที่กำหนด  
ไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และ  
วิธีการประกันคุณภาพภายในสถาบันระดับ  
อุดมศึกษา พ.ศ. 2546 ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1  
ปรัชญา วัฒนธรรม วิถีประเพณี และแผนดำเนินการ  
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน องค์ประกอบที่ 3  
กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา องค์ประกอบ

ที่ 4 การวิจัย องค์ประกอบที่ 5 การบริการทาง  
วิชาการแก่สังคม องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุง  
ศิลปวัฒนธรรม องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและ  
จัดการ องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ  
และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกัน  
คุณภาพ โดยมุ่งเป้าหมายไปยังการพัฒนาผลผลิต  
ทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่  
กำหนด ภายใต้หลักการสำคัญของการประกัน  
คุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา คือ การให้  
เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom)  
ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน  
(Institutional Autonomy) และความพร้อมของ  
สถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจาก  
ภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบ  
ได้ (Accountability) ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาได้  
นำเอาหลักการ แนวคิด หลักเกณฑ์ ระบบและวิธี  
การในการประกันคุณภาพภายในมาเป็นเครื่องมือ  
ของการบริหารจัดการศึกษาทุกระดับให้มีคุณภาพ  
และมาตรฐานตามที่คาดหวังภายใต้บริบทของ  
สถาบัน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วย  
งานที่ต้องดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ  
และได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในระบบประกัน  
คุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงมีเอกภาพ  
และความชัดเจนในการประกันคุณภาพ และคงไว้  
ซึ่งมาตรฐานและคุณภาพการผลิตบัณฑิต การวิจัย  
การบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนรักษาไว้ซึ่ง  
เอกลักษณ์ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ดี  
จึงได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพของ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน  
2546 สำนักประกันคุณภาพ, (2548, หน้า 21)  
โดยมีสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบประสาน  
งานกลางกับหน่วยงานต่างๆ ในการดำเนินการ

ด้าน ประกัน คุณ ภาพ ของ มหาวิทยาลัย  
 เกษตรศาสตร์

การ ประกัน คุณ ภาพ ภายใน ของ  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงได้กำหนดเป็นส่วน  
 หนึ่งของกระบวนการบริหารของมหาวิทยาลัยที่  
 ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เน้นการประสานงาน  
 และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยจะ  
 ต้องมีการร่วมกันในกระบวนการวางแผน (Plan)  
 การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการ  
 พัฒนาปรับปรุง (Action) เพื่อให้การทำงานได้ผล  
 และมีคุณภาพ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา  
 แห่งชาติ (2548)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ดำเนินการ  
 ให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
 โดยเริ่มจากกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายใน  
 ปี พ.ศ.2544 และเริ่มกระบวนการประเมินคุณภาพ  
 ภายใน ปี พ.ศ.2547 ส่งผลให้ทุกหน่วยงานได้รับ  
 ทราบข้อมูลป้อนกลับเพื่อนำกลับไปพัฒนา  
 ปรับปรุงตามกระบวนการ PDCA อย่างไรก็ตาม  
 พบว่า การดำเนินงานในทุกระดับของหน่วยงานยัง  
 ไม่สามารถพัฒนาปรับปรุงตามกระบวนการ PDCA  
 ยังผลให้การพัฒนาปรับปรุงยังไม่เกิดการพัฒนา  
 องค์กรอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง วิไลรัตน์ วิริยะ  
 วิบูลย์กิจ, ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์ (2554)

จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว  
 ข้างต้น จะเห็นว่าการดำเนินการประกันคุณภาพ  
 การศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการ  
 ศึกษาของมหาวิทยาลัย การที่จะพัฒนาคุณภาพ  
 การศึกษานั้น จำเป็นต้องทราบถึงสภาพและปัญหา  
 ของการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการ  
 ศึกษาและนำเสนอแนวทางการศึกษาการดำเนิน  
 งานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และ  
 จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นมาตรฐาน และ  
 เป็นที่ยอมรับต่อสังคม ตลอดจนมีการจัดการศึกษา

อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึง  
 มีความสนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาการ  
 ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาน  
 ศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นแนว  
 ให้แก่ผู้บริหาร รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ผลการ  
 ศึกษาวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการประกัน  
 คุณภาพการภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ให้  
 มีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนิน  
 งานการประกันคุณภาพภายในของ  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนิน  
 งานการประกันคุณภาพภายในของ  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่  
 เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่  
 ปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน  
 เป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist)
2. แบบสอบถามสภาพและปัญหาการดำเนิน  
 งานการประกันคุณภาพภายในของ  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นแบบ  
 มาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 คือ  
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
3. การศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนิน  
 งานการประกันคุณภาพภายในของ  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีลักษณะเป็น  
 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสัมภาษณ์

## การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. แบบสอบถามการศึกษาสภาพและปัญหา การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความทาง วิชาการ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และ นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสังเคราะห์ เป็นแบบสอบถาม
  - 1.2 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ ปรีกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบแก้ไข
  - 1.3 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขให้ ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้าน การพัฒนาปรับปรุง พิจารณาตรวจสอบความ ตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จำนวน 3 ท่าน ผลจาก การตรวจคุณภาพของแบบสอบถามจำนวน 62 ข้อ ได้ค่า IOC 1.00 จำนวน 27 ข้อ และค่า IOC 0.67 จำนวน 23 ข้อ
  - 1.4 แก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ พร้อมทั้งเสนอคณะกรรมการที่ปรีกษา วิทยานิพนธ์ และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอีกครั้ง จึง นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 30 คน
  - 1.5 ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งหาค่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่า ผลของ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.86
  - 1.6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำ ไปใช้จริง

2. แบบสัมภาษณ์การศึกษาแนวทางการพัฒนา การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 2.1 นำผลจากสภาพและปัญหาการดำเนินงานการ ประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์มาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาความ เชื่อมโยงในลักษณะสภาพการปฏิบัติอันดับต่ำ สุด และปัญหาอันดับสูงสุด เพื่อมากำหนด กรอบในการสัมภาษณ์
  - 2.2 นำเสนอแบบสัมภาษณ์ต่อคณะกรรมการที่ ปรีกษาวิทยานิพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไข
  - 2.3 นำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ ไปสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามการศึกษาสภาพและปัญหา การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 1.1 ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อ ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.2 นำแบบสอบถามส่งไปยังต้นสังกัดที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง เพื่อดำเนินการตอบแบบสอบถาม
  - 1.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง ได้จำนวนทั้งสิ้น 385 คน คิดเป็น ร้อยละ 100
  - 1.4 นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของการตอบ
2. แบบสัมภาษณ์ การศึกษาแนวทางการ พัฒนา การดำเนินงานการประกันคุณภาพ ภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 2.1 ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอ ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2 ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิตามวัน และเวลาที่กำหนด

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามจุดประสงค์และข้อกำหนดของการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
  - 1.1 วิเคราะห์ ข้อมูลสถานภาพส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
  - 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้าน สภาพและปัญหา การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
2. การศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การวิเคราะห์ แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยวิเคราะห์ประเด็นจากบทสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบการวิจัย และนำเสนอในลักษณะการบรรยาย

**ผลการวิจัย**

จากผลการวิจัยที่ได้เสนอไปแล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย ในประเด็นที่สำคัญ รายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์การประกันคุณภาพภายใน จำนวน 175 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.50 และมีอายุการทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 142 คน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.90
2. การวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$ = 3.50, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ ด้านการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ = 3.57, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ = 3.56, S.D. = 0.55) และสภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$ = 3.38, S.D. = 0.64)
3. การวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$ = 3.47, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพภายในอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ = 3.89, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ เป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการดำเนินงานการ

- ประกันคุณภาพภายใน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.83, S.D. = 0.65) และสภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนประกันคุณภาพภายในที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.13, S.D. = 0.99)
4. การวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.56, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ คณะทำงานประกันคุณภาพภายในมีความรู้ความเข้าใจในแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.63, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในให้เพียงพอต่อการประเมินคุณภาพภายใน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.63, S.D. = 0.68) และสภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ การดำเนินงานประกันคุณภาพสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.42, S.D. = 0.77)
  5. การวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการตรวจสอบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.57, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ การกำหนดวัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.66, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.63, S.D. = 0.66) และสภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ตรง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.48, S.D. = 0.72)
  6. การวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ด้านการพัฒนาปรับปรุง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.38, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับสูงสุด คือ การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาการประกันคุณภาพภายในได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.43, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ การประกันคุณภาพภายในทำให้ทุกหน่วยงานประสบผลสำเร็จบรรลุ เป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.42, S.D. = 0.72) และสภาพการปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ มหาวิทยาลัยมีการเทียบเคียงการประกันคุณภาพภายในกับหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.25, S.D. = 0.84)
  7. การวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.81, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.04, S.D. = 0.78) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.80, S.D. = 0.80) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ด้านตรวจสอบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.60, S.D. = 0.79)

8. การวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.04, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.98, S.D. = 0.95) รองลงมา คือ แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยยังขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.28, S.D. = 1.03) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายปรัชญา วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ เป้าหมายไม่สอดคล้องกับความต้องการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.70, S.D. = 0.99)
9. การวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.79, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ บุคลากรขาดทักษะในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.03, S.D. = 0.93) รองลงมา คือ การจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาขาดการได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.95, S.D. = 0.97) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในยังไม่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.57, S.D. = 0.87)
10. การวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการตรวจสอบ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.60, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ไม่ตรงกัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.72, S.D. = 0.94) รองลงมา คือ การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในยังขาดประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.72, S.D. = 0.92) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ การกำหนดวิธีการประเมินคุณภาพภายในยังไม่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.54, S.D. = 0.87)
11. การวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการพัฒนาปรับปรุง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.81, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาอยู่ในอันดับสูงสุด คือ การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานยังไม่ประสบผลสำเร็จ ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย และยังขาดประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.88, S.D. = 0.96) รองลงมา คือ การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาการประกันคุณภาพภายในขาดความต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.87, S.D. = 0.90) และปัญหาอยู่ในอันดับต่ำสุด คือ การพัฒนาตัวบ่งชี้ ระบบ/กลไกการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยยังไม่เป็นไปตามหลักวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.66, S.D. = 0.89)

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้เสนอไปแล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอผลการอภิปรายในประเด็นที่สำคัญ รายละเอียดดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวมด้านการพัฒนาปรับปรุง อันดับต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.38$ , S.D. = 0.64) อาจเป็นเพราะ หน่วยงานยังไม่เห็นถึงความสำคัญของผลการประเมินคุณภาพภายใน จึงไม่นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงาน รวมทั้งขาดความเข้าใจในการเชื่อมโยงผลการประเมินมากำหนดเป็นแผนพัฒนาปรับปรุง สอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลรัตน์ วิริยะบุญกิจ, ธนศ ดาวรุ่งโรจน์ (2554) กล่าวว่า หน่วยงานไม่มีการปรับปรุงการดำเนินงาน บางครั้งต้องมีการสั่งการจากหน่วยงานภายนอก การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคเพื่อจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงยังไม่สอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผล รวมทั้งขาดงบประมาณในการพัฒนาปรับปรุงด้วย
2. จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.13$ , S.D. = 0.99) มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนประกันคุณภาพภายในที่สามารถเชื่อมโยงกัน อาจเป็นเพราะ ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน มีระบบสารสนเทศหลายด้าน เช่น ด้านวิจัย ด้านการบริการวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการเงิน เป็นต้น

แต่ขาดความเชื่อมโยงระหว่างระบบสารสนเทศด้านต่างๆ เข้าด้วยกัน จึงเกิดปัญหาอุปสรรคในการใช้ข้อมูลเพื่อการวางแผนของผู้บริหาร หรือนำมาเป็นข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ เสาวลักษณ์ บุญจันทร์ (2555) บทคัดย่อ พบว่า ต้องมีการจัดทำระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับ ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย (2555, 26) ที่ว่า ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยยังต้องการการพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลด้านต่างๆ และเชื่อมโยงในทุกวิทยาเขตให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทบทวนและกำหนดมาตรฐานข้อมูลกลางที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลทุกระบบได้

3. จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.42$ , S.D. = 0.77) การดำเนินงานประกันคุณภาพ สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีหลายวิทยาเขต และทุกวิทยาเขต มีคณะวิชาที่มีความเชี่ยวชาญ และมีภารกิจการเรียนการสอนที่หลากหลาย จึงทำให้แต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชนารถ ชื่นจ้อย (2553) พบว่า มหาวิทยาลัยนเรศวร ในด้านการศึกษาและการเตรียมการมีปัญหาในระดับมาก คือ การตีความศัพท์เฉพาะบางคำเพื่อให้ตรงกับบริบทของหน่วยงานของคณะแพทยศาสตร์และศูนย์แพทยศาสตรศึกษา ยังไม่มีความชัดเจน และสอดคล้องกับ

- งานวิจัยของ เสาวลักษณ์ บุญจันทร์ (2555) บทคัดย่อ พบว่า ต้องมีการกำหนดมาตรฐานให้สอดคล้องกับบริบทโรงเรียน
4. จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการตรวจสอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับต่ำสุด ( $\bar{x}$  = 3.48, S.D. = 0.72) และปัญหาการดำเนินงาน ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านตรวจสอบ อันดับสูงสุด ( $\bar{x}$  = 3.03, S.D. = 0.93) คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ไม่ตรงกัน อาจเป็นเพราะ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ยังมีการสร้างประสบการณ์ตามเกณฑ์ ตัวบ่งชี้ ของการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพศึกษาไม่เพียงพอ การจัดสัมมนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การระดมสมอง ยังไม่สม่ำเสมอ ทำให้ผลการตรวจสอบ/การประเมิน มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของถิรนนท์ ปาลี (2553) บทคัดย่อ ความสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการ คุณวุฒิประสบการณ์ของคณะกรรมการ การนำเสนอแนะจากคณะกรรมการเป็นแนวทางการพัฒนา รวมทั้งงานวิจัยของกรรณิการ์ เทศกาล (2554) บทคัดย่อ พบว่า ขาดการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนทำให้ไม่มีการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการศึกษา และสมยศ นาวิการ (2545, 23) กล่าวว่า ผู้มีส่วนร่วมต้องมีความรู้ที่จำเป็นในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พวกเขาสามารถมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง บ่อยครั้งที่บุคคลถูกขอให้ลงมือปฏิบัติในเรื่องที่พวกเขาไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเลย สิ่งเหล่านี้กลายเป็นข้อแก้ตัว สิ่งเหล่านี้เป็นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารที่จะทำให้พนักงานมีความรู้ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติ ฝ่ายบริหารควรจะให้การฝึกอบรมที่จำเป็นกับพวกเขา
  5. จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการดำเนินงาน ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการพัฒนาปรับปรุง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับต่ำสุด ( $\bar{x}$  = 3.25, S.D. = 0.84) มหาวิทยาลัยมีการเทียบเคียงการประกันคุณภาพภายในกับหน่วยงานอื่น อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยหลายแห่งมักจะไม่ได้เปิดเผยข้อมูลในด้านการประกันคุณภาพ จึงไม่สามารถนำมาเทียบเคียงเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ สอดคล้องกับ งานวิจัยของถิรนนท์ ปาลี (2553) บทคัดย่อ ความสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนภายหลังการประเมินและตรวจสอบ และการเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น
  6. จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาพรวมด้านการวางแผน อันดับสูงสุด ( $\bar{x}$  = 3.04, S.D. = 0.78) อาจเป็นเพราะ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการระดมสมองการจัดทำแผนกลยุทธ์แผน

ปฏิบัติการ แผนพัฒนาคุณภาพ ยังน้อย ส่งผลให้แผนไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และไม่ชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งมหาวิทยาลัยมีขนาดใหญ่ มีหลายวิทยาเขต และมีบุคลากรจำนวนมาก การสื่อสารเพื่อการรับรู้แผนอาจจะยังไม่ทั่วถึง บุคลากรยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องการวางแผน สอดคล้องกับงานวิจัยของวไลรัตน์ วิริยะบุลย์กิจ, ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์ (2554) บุคลากรส่วนใหญ่มีความเข้าใจน้อยในเรื่องการจัดทำแผน ส่วนใหญ่มีความเห็นในด้านขาดการมีส่วนร่วมในทุกๆระดับ แผนงานที่จัดทำไม่ชัดเจนพอที่จะทำให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การวางแผนมีความล่าช้าเพราะมีการเปลี่ยนแปลงในระดับบนขึ้นไป รวมทั้งเมตต์ เมตต์การุณจิต (2553, 33) ได้กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมระดมสรรพกำลัง เช่น พลังความคิด สติปัญญา ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ จะทำให้การจัดทำแผน และนำไปสู่การปฏิบัติประสบความสำเร็จมากขึ้น และสมยศ นาวิการ (2545: 23) กล่าวว่า องค์กรหลายแห่งพบว่าขาดการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร การติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ในองค์กรจึงเป็นการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง

7. จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับสูงสุด ( $\bar{x}$  = 3.98, S.D. = 0.95) มหาวิทยาลัยมีแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ อาจเป็นเพราะบุคลากรยังเข้าใจว่าการประกันคุณภาพ

เป็นเพียงแค่การประเมินคุณภาพ จึงดำเนินการประกันคุณภาพเพียงแค่เตรียมเอกสารหลักฐานไว้สำหรับให้คณะกรรมการเข้ามาประเมินฯเพียงเท่านั้น เมื่อการประกันคุณภาพระดับหน่วยงานไม่บรรลุเป้าหมาย จึงส่งผลกระทบต่อประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย เพราะการประกันคุณภาพนั้นเชื่อมโยงกันในทุกๆระดับ นอกจากนี้ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี, สุณี รักษาเกียรติศักดิ์ (2546, 137) กล่าวว่า การประกันคุณภาพเป็นเพียงเพื่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพมากกว่าการแสดงถึงคุณภาพที่คาดหวังโดยรวม

8. จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับสูงสุด ( $\bar{x}$  = 3.03, S.D. = 0.93) บุคลากรขาดทักษะในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน อาจเป็นเพราะ บุคลากรไม่เข้าใจในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพอย่างแท้จริง ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนางานได้อย่างเป็นระบบ มีภาระงานมาก ไม่มีเวลาเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ บุญจันทร์ (2555) บทคัดย่อพบว่า ต้องจัดให้บุคลากรได้รับพัฒนา ฝึกอบรมเพื่อการประเมินและดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ
9. จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ด้านการพัฒนาปรับปรุง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับสูงสุด ( $\bar{x}$  = 2.88, S.D. = 0.96) การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานยังไม่ประสบผลสำเร็จ ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย

และยังขาดประสิทธิภาพอาจเป็นเพราะยังไม่เห็นถึงความสำคัญในระบบประกันคุณภาพที่สามารถมาใช้พัฒนางานได้อย่างแท้จริง หรือการประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากร หรือผู้ได้รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทน์ สมจันท์ (2553) บทคัดย่อพบว่า ควรจัดอบรมให้ความรู้กระบวนการประกันคุณภาพภายในเพิ่มมากขึ้นในทุกระดับ และสอดคล้องกับผลการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย (2555, 26) ที่ว่า มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้คณาจารย์และบุคลากรใหม่ ตลอดจนผู้บริหารทุกระดับที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ต้องผ่านการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเข้าใจการประเมินคุณภาพในทิศทางเดียวกัน และสามารถดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและบุคลากรผู้รับผิดชอบในการประกันคุณภาพ

**ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย**

1. ด้านการวางแผน จากผลการวิจัยพบว่า
  - 1.1 ปัญหาภาพรวมอันดับสูงสุด คือ ด้านการวางแผน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมระดมสมองในการจัดทำแผนต่างๆ เพื่อแผนนั้นจะได้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถปฏิบัติได้จริง รวมทั้งสร้างเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้วยการจัดอบรมด้านการจัดทำแผนอย่างสม่ำเสมอ
  - 1.2 สภาพการปฏิบัติด้านการวางแผนรายข้ออันดับต่ำสุด คือ มหาวิทยาลัยมีระบบ

สารสนเทศเพื่อการวางแผนประกันคุณภาพภายในที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงได้ทุกฐานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งการจัดฐานข้อมูลควรกำหนดความต้องการข้อมูลสารสนเทศให้ชัดเจน การประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาวิธีการเชื่อมโยง การได้มาซึ่งข้อมูล กำหนดลักษณะคุณภาพของข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นระบบมากขึ้น

- 1.3 ปัญหาด้านการวางแผนรายข้ออันดับสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น จึงควรเตรียมความพร้อมของบุคลากร ตั้งแต่การสร้างความรู้ ทัศนคติ การเสริมความรู้ ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพทุกระดับ ให้เข้าใจถึงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในทุกชั้นตอนตามวงจรคุณภาพ PDCA สนับสนุน ผลักดัน ให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมที่มีการให้ความรู้ และตั้งเป้าหมายความสำเร็จของการประกันคุณภาพที่สามารถปฏิบัติได้
  2. ด้านการปฏิบัติ จากผลการวิจัยพบว่า
    - 2.1 สภาพด้านการปฏิบัติรายข้ออันดับต่ำสุด คือ การดำเนินงานประกันคุณภาพไม่สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรกำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ อัตลักษณ์ และตัวบ่งชี้ให้ชัดเจน และสามารถวัดได้จริง เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถนำไปกำหนดการดำเนินงานภายในของหน่วยงานได้ รวมทั้งหน่วยงาน ควร คำนึง ถึง ความ เชี่ยว ขาว

- ความโดดเด่น ที่จะกำหนดเป็นอัตลักษณ์ เพราะหน่วยงานจะเข้าใจบริบทของหน่วยงานอย่างแท้จริง
- 2.2 ปัญหาด้านการปฏิบัติรายข้ออันดับสูงสุด คือ บุคลากรขาดทักษะในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน เพราะยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยควรสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ ให้ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพตามวงจร PDCA รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรมีระบบการควบคุมกระบวนการ PDCA ด้วยการให้รางวัลหรือการลงโทษ เพื่อให้เกิดการกระตุ้นตามกระบวนการคุณภาพต่อไป
3. ด้านการตรวจสอบ จากผลการวิจัยพบว่า
- 3.1 สภาพการปฏิบัติด้านการตรวจสอบรายข้ออันดับต่ำสุด และปัญหาด้านการตรวจสอบรายข้ออันดับสูงสุด คือ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาไม่ตรงกัน ซึ่งปัจจุบันคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในก่อน แต่เป็นเพียงการอบรมตามหลักสูตรยังไม่มีปฏิบัติจริง ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ การที่มหาวิทยาลัยมอบหมายให้คณะกรรมการฯ ได้ฝึกประสบการณ์เป็นประจำ รวมทั้งจัดประชุม อบรม สัมมนา เพื่อร่วมระดมความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ จากทั้งผู้ประเมินหน้าใหม่และผู้ที่มีประสบการณ์ประเมินฯ เพื่อให้
- เกิดความชำนาญ และมีการตัดสินใจแตกต่างกัน
4. ด้านการพัฒนาปรับปรุง จากผลการวิจัยพบว่า
- 4.1 สภาพการปฏิบัติภาพรวมอันดับต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุง ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานนำผลการประเมินคุณภาพภายใน ไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและพิจารณานำผลการประเมินในแต่ละปีเป็นข้อมูลสำหรับวางแผนงานในปีต่อไป และควรกระตุ้นใจให้ทุกหน่วยงานพัฒนาคุณภาพให้ปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดและมีการพัฒนาคุณภาพให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป
- 4.2 สภาพการปฏิบัติด้านการพัฒนาปรับปรุงรายข้ออันดับต่ำสุด มหาวิทยาลัยมีการเทียบเคียงการประกันคุณภาพภายในกับหน่วยงานอื่น ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรสร้างเครือข่ายระหว่างสถาบัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แทนการเทียบเคียง รวมทั้งมหาวิทยาลัยและเครือข่าย ควรให้ความสำคัญกับระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพราะเป็นรากฐานการศึกษาในระดับต้น ให้บริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และด้านอื่นๆที่จำเป็น เมื่อรากฐานการศึกษาระดับต้นแข็งแรงแล้ว ย่อมจะส่งผลดีแก่การเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาต่อไป
- 4.3 ปัญหาด้านการพัฒนาปรับปรุงรายข้ออันดับสูงสุด คือ การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานยังไม่ประสบผลสำเร็จ ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย และยังขาดประสิทธิภาพ ซึ่งการประกันคุณภาพจะสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารต้องตระหนัก ให้ความสำคัญ เห็นประโยชน์ และทำความเข้าใจ

เข้าใจการประกันคุณภาพอย่างแท้จริงที่สามารถเป็นเครื่องมือทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการทำงาน และคุณภาพชีวิตประจำวันได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อผู้บริหารเข้าใจและตระหนักแล้ว ย่อมเป็นแบบอย่างให้ผู้ปฏิบัติได้เห็นถึงความสำคัญจากผู้บริหาร ซึ่งนำวงจร PDCA มาเป็นแนวทางในการบริหารงาน รวมทั้งต้องถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เมื่อทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ ได้ดำเนินตามวงจรคุณภาพ แม้จะมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนกันรับผิดชอบงานประกันคุณภาพ คุณภาพก็ยังคงอยู่ในตัวบุคคลและหน่วยงานต่อไป

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจวิจัยและเกี่ยวข้องกับการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จจากการนำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. ควรเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะวิชา สถาบัน สำนัก และระดับหน่วยงานย่อย

## เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา เทศกาล. (2554). *ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองเรือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2*. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2555). *รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554*. อัดสำเนา
- ถิรนนท์ ปาลี. (2553). *การประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นุชนารถ ชื่นจ้อย. (2553). *สภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). *การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม: ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัทบุ๊คพอยท์ จำกัด
- วีไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ และ ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์. (2554). *การศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ตามกระบวนการ PDCA*. โครงการวิจัยทุนอุดหนุน มก. ปีงบประมาณ 2550. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี และ สุนี รักษาเกียรติศักดิ์. (2546). *รายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดทำและพัฒนามาตรฐานการศึกษาของชาติ*. กรุงเทพฯ :สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สมยศ นาวิการ. (2545). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- เสาวลักษณ์ บุญจันทร์. (2555). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดอุทัยธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2548). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545*. กรุงเทพมหานคร: สกายบุ๊กส์ จำกัด.
- สำนักประกันคุณภาพ. (2548). *คู่มือระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฟิลิปปินส์เซ็นเตอร์.