

สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา  
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
Conditions and Problems of Internal Educational Quality  
Assurance in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

สุขุมล หวังวณิชพันธุ์, เจนจิรา งามมานะ, วาสนา สังข์โพธิ์, และอภัยการณ จันเสนา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จำนวน 320 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล การบริหารจัดการ การตรวจประเมินภายใน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วม (2) ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านข้อมูล ด้านความร่วมมือ ด้านคุณภาพ และด้านบุคลากร

คำสำคัญ : การประกันคุณภาพการศึกษา

Abstract

The Purposes of this research were to study the Conditions and Problems of Internal Educational Quality Assurance in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The sample population included 320 staffs from RMUTP. The questionnaire was a research instrument. Analysis statistics was done by percentage, arithmetic means, standard deviation and frequency. The research results can be summarized as follows: 1.Overall Conditions and Problems of Internal Educational Quality Assurance in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon was highly rated. 2.The development to improve the quality assurance of education which are related to standards such as the quality of graduates, standards of research productive, standard of service standards, Institute and Personnel Development.

The problem in preservation of cultural standards, standard curriculum and academic, and standards of quality assurance is not found in the operation.

**Keywords** : Educational Quality Assurance

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของคนเพราะการจัดการศึกษาเป็นปัจจัยหลักในการสร้างและพัฒนาความรู้ ความคิด และคุณธรรมของบุคคล เป็นการถ่ายทอดวัฒนธรรมและสร้างภูมิปัญญาแก่บุคคล การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพจะช่วยให้ประชาชนมีคุณธรรมสามารถดำรงอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการแสวงหาความรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมในอนาคต มีความสามารถในการประกอบอาชีพ พึ่งตนเองได้ ดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและมีศักดิ์ศรี สามารถพัฒนาตนเองและร่วมพัฒนาสังคมได้อย่างเหมาะสม (วีระยุทธ ชาตะกาญจน์, 2555: 28) ซึ่งการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพได้อาศัยการประเมินเป็นกลไกสำคัญเพื่อพัฒนาการศึกษา โดยใช้การประเมินผลการศึกษาในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งการประเมินด้านการศึกษาต้องปรับให้เหมาะสมกับสภาพการณ์เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนาทุกภาคส่วนของการศึกษาได้อย่างแท้จริงซึ่งการประเมินการศึกษาเป็นกระบวนการตัดสินคุณค่าในบริบทขอบข่ายทางการศึกษา (พิสนุ พงศ์ศรี, 2554: 1, 6) ดังนั้น การจัดการศึกษาจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ต้องการให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ เกิดความเป็นธรรม และเสมอภาคกับทุกคน ซึ่งคุณภาพผู้จบการศึกษา คือ ผู้จบการศึกษาต้องมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ และทักษะต่างๆ ในแต่ละระดับ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและการพึ่งพาตัวเองของผู้จบการศึกษา (วีระยุทธ ชาตะกาญจน์, 2555: 28, 55)

การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติ 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ซึ่งคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศมีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น จึงก่อเกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว ดังนั้น จึงมีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557:10-11) เพื่อให้การจัดการศึกษาของสถาบันมีคุณภาพและได้มาตรฐานเดียวกัน

จากการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพที่ผ่านมามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร ได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็น ของการประกันคุณภาพการศึกษาตามดำริและนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา อันแสดงถึงปณิธานและความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ ในการดำเนินภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้การดำเนินการสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยสำนักประกันคุณภาพ ได้จัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอกตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษา ต้องมุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดในหมวด 6 มาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษาตามแผนกลยุทธ์ด้านประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อสร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยจะสามารถดำเนินการได้บรรลุค่าเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ แต่ทุกๆ ครั้งที่มีการดำเนินการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาประจำ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ซ่อนบางส่วนจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นการดำเนินการกิจกรรมตามภารกิจปกติ โดยเฉพาะบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่ถือเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น การทราบถึงสภาพและปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ตั้งแต่การควบคุมคุณภาพการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพมากกว่าผลการประเมินคุณภาพ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร ให้มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่สะท้อนผลของการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

### วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการในลักษณะวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1.แบบสอบถามปลายปิดเพื่อสำรวจสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมทร.พระนคร 2. แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมทร.พระนคร เพื่อให้บุคลากรได้สะท้อนสภาพปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมทร.พระนคร อย่างแท้จริง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามทุกข้อมีค่าความเชื่อมั่น.80 ขึ้นไป แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้ร้อยละ 100 และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2556 จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,225 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 316 คน จากนั้นสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จำนวน 320 คน และเก็บข้อมูลตามสัดส่วนประชากร ดังนี้

**ตารางที่ 1** จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่ม

กลุ่มบุคลากร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1) กลุ่มผู้บริหาร	117	46
2) กลุ่มอาจารย์	485	129
3) เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	623	145
<b>รวม</b>	<b>1,225</b>	<b>320</b>

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเลือกใช้สถิติ ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ และ 2) สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 2** ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	320	100.00
1. เพศ		
- หญิง	203	63.44
- ชาย	117	36.56
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 30 ปี	56	17.50
- 30 – 40 ปี	122	38.13
- 41 – 50 ปี	85	26.56
- 51 ปี ขึ้นไป	57	17.81

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	4.69
- ปริญญาตรี	118	36.88
- ปริญญาโท	165	51.56
- ปริญญาเอก	22	6.88
4. ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน		
- รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี/ ผู้อำนวยการสำนัก, สถาบัน, กอง, รอง คณบดี/	13	4.06
- ผู้ช่วยคณบดี/หัวหน้าสำนักงานคณบดี สำนัก	33	10.31
- หัวหน้าสาขาวิชา/หัวหน้างาน/อาจารย์	129	40.31
- เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	145	45.31

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 63.44 มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี ร้อยละ 38.13 จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท ร้อยละ 51.56 และทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ร้อยละ 45.31

2. วิเคราะห์ระดับสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร

ตารางที่ 3 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร

สภาพการดำเนินงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับ สภาพการ ดำเนินงาน
1. สถานภาพส่วนบุคคล	3.89	0.71	มาก
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.63	0.76	มาก
3. การบริหารจัดการ	3.77	0.76	มาก
4. การมีส่วนร่วม	3.57	0.85	มาก
5. การตรวจประเมินภายใน	3.76	0.83	มาก

สภาพการดำเนินงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับ สภาพการ ดำเนินงาน
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3.72</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีผลต่อการดำเนินงานมากที่สุด คือ สถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือด้านการบริหารจัดการและด้านการตรวจประเมินภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร ด้านสถานภาพส่วนบุคคล

สภาพการดำเนินงาน ด้านสถานภาพส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	ระดับ สภาพการดำเนิน งาน
ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา	4.06	0.81	มาก
ท่านมีส่วนร่วมในการรับการ ประเมินคุณภาพการศึกษา	3.98	0.90	มาก
ท่านมีส่วนร่วมในการรับความรู้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.95	0.80	มาก
สภาพการดำเนินงาน ด้าน สถานภาพส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D	ระดับ สภาพการ ดำเนินงาน
ท่านพอใจในระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาที่ได้ดำเนินการ	3.64	0.82	มาก
ท่านได้รับการแต่งตั้งให้ดำเนินการ ด้านประกันคุณภาพ	3.83	0.95	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร ด้านสถานภาพส่วนบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการรับการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการรับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพการดำเนินงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ท่านได้รับการสนับสนุน/ส่งเสริมการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษา	3.73	0.86	มาก
สภาพการดำเนินงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ท่านได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.73	0.80	มาก
ท่านได้รับการฝึกอบรม/การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.64	0.91	มาก
ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย เช่น คู่มือการประกันคุณภาพเกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น	3.58	0.90	มาก
ท่านได้รับการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ	3.51	0.88	มาก
รวม	3.63	0.76	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการได้รับการสนับสนุน/ส่งเสริมการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การได้รับการฝึกอบรม/การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

และการได้รับข่าวสารข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย เช่น คู่มือการประกันคุณภาพ เกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น

ตารางที่ 6 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการบริหารจัดการ

สภาพการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ผู้บริหารให้ความสำคัญและกำกับดูแล ติดตามการประกันคุณภาพการศึกษา	3.96	0.89	มาก
ท่านได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มีมาตรฐาน	3.86	0.83	มาก
ท่านได้ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างครบถ้วน	3.94	1.80	มาก
ท่านสามารถเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร/ คำแนะนำ / ปรัชษาหรือปัญหาด้านการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพ	3.64	0.83	มาก
ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ/ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านประกันคุณภาพการศึกษา	3.45	0.91	ปานกลาง
รวม	3.77	0.76	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญและกำกับดูแล ติดตามการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการได้ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างครบถ้วน และการได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มีมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมีส่วนร่วม

สภาพการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม	$\bar{x}$	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์/ แผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดคล้องกับปรัชญา ปณิธานและ พ.ร.บ.ของสถาบัน	3.44	1.07	ปานกลาง



สภาพการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม	$\bar{x}$	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดนโยบายบริหารคุณภาพของหน่วยงาน	3.38	1.03	ปานกลาง
ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.43	1.05	ปานกลาง
ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.72	0.97	มาก
สภาพการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม	$\bar{x}$	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ท่านให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ ถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา	3.88	0.84	มาก
รวม	3.57	0.85	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษามากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดอดคล้องกับปรัชญา ปณิธานและ พ.ร.บ.ของสถาบัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ 8 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร ด้านการตรวจประเมินภายใน

สภาพการดำเนินงานด้านการตรวจประเมินภายใน	$\bar{x}$	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ท่านมีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอ	3.76	0.89	มาก
ท่านเข้าร่วมการประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงาน	3.71	1.01	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

สภาพการดำเนินงาน ด้านการตรวจประเมินภายใน	$\bar{x}$	S.D	ระดับสภาพการ ดำเนินงาน
การประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงาน			
ท่านมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริง มากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐาน	3.94	0.87	มาก
ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมชี้แจง อภิปราย ชักถาม และแสดงความ ความเห็นในระหว่างการตรวจเยี่ยมการ ประเมินคุณภาพ	3.67	1.03	มาก
ท่านมีการนำผลการประเมินไปวางแผน ปรับปรุงพัฒนาการประกันคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง	3.72	0.93	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการตรวจประเมินภายใน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐานมากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก รองลงมาคือมีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอ และมีการนำผลการประเมินไปวางแผนปรับปรุงพัฒนาการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก

3.2 ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่ามีปัญหา ด้านระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพ บุคลากรประสบปัญหา ในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านการจัดเก็บข้อมูล และรายงานผล เช่น ไม่มีระบบฐานข้อมูลที่เป็นมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ การจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน การรายงานผลซ้ำซ้อนมีขั้นตอนยุ่งยาก

2) ขาดความชัดเจนในการเก็บข้อมูลตัวบ่งชี้

3) ด้านข้อมูล เช่น การจัดส่งข้อมูลจากส่วนกลางล่าช้าและข้อมูลไม่น่าเชื่อถือ ข้อมูลจากส่วนกลางกับคณะไม่ตรงกัน ขาดเอกสารหลักฐานการดำเนินงานและไม่ใช้หลักฐานที่เกิดจากการปฏิบัติจริง เอกสารที่ต้องใช้เป็นหลักฐานมีจำนวนมาก และคำอธิบายเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินไม่ชัดเจน

4) ด้านความร่วมมือ เช่น ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากหัวหน้างานต่าง ๆ และผู้ดูแลและกำกับตัวบ่งชี้ในด้านเอกสาร ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทั่วไปในคณะ ขั้นตอนการประสานงาน

ระหว่างคณะกับสำนักงานประกันไม่มีความชัดเจน ไม่ได้ได้รับความร่วมมือให้ผู้ปฏิบัติงานประกัน ขาดที่ปรึกษาด้านข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลตัวบ่งชี้

5) ด้านคุณภาพ เช่น เป้าหมายตัวบ่งชี้สูงเกินไป ผลงานหลายชิ้นงานไม่ได้เป็นตัวชี้วัดที่แท้จริง

6) ด้านเวลา เช่น ไม่มีเวลาดำเนินการระยะเวลาที่ได้รับทราบเกณฑ์และเป้าหมายตัวบ่งชี้ กระชั้นชิดเกินไป เป็นต้น

ด้านบุคลากร เช่น บุคลากรทั่วไปขาดความรู้ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพขาดความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในงานประกันคุณภาพ การศึกษาและปรับเปลี่ยนบ่อย บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพมีจำนวนไม่เพียงพอ ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ และขาดความเอาใจใส่ในเรื่องการวางระบบการจัดเก็บ การตรวจสอบ และขาดการสนับสนุนขวัญและกำลังใจจากคณบดี ฯลฯ

## สรุปและอภิปรายผล

### อภิปรายผล

จากตัวอย่าง 320 คน พบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยทุกด้านมีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่มี 2 ด้านที่มีผลการประเมินสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษารายข้อ มีบางข้อที่มีผลการดำเนินการในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้าน การมีส่วนร่วม คือ 1. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และพ.ร.บ. ของสถาบัน 2. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดนโยบายบริหารคุณภาพของหน่วยงาน 3. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นสภาพการดำเนินการที่สะท้อนให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยยังไม่ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในทั้ง 3 ประเด็น ที่เป็นหลักสำคัญในการประกันคุณภาพองค์กรที่เน้นให้บุคลากรทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไปตามหลักบริหารองค์กร โดยด้านที่มีผลต่อการดำเนินงานมากที่สุด คือ สถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งเป็นไปตามที่ ยุพาพร รุปร่าง (พ.ศ.2545) ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมคือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเองเน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงของ บุคคล ในด้านการบริหารจัดการ และด้านการตรวจประเมินภายใน จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านสถานภาพส่วนบุคคล โดยรวมบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และการรับการประเมินคุณภาพการศึกษา รวมทั้งมีส่วนร่วมในการรับความรู้การประกันคุณภาพด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้รับการสนับสนุน/ส่งเสริมการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษา การได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การได้รับการฝึกอบรม/การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และการได้รับข่าวสารข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย ซึ่งเป็นไปตามที่ สิริอร วิชชาวุธ (2544) กล่าวถึงสภาพของการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของ

การกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการบริหาร พบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญ และกำกับดูแล ติดตามการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด การได้ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างครบถ้วน และการได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มีมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ พงศ์ธวัช วิวิงสุ (พ.ศ.2546) ได้กล่าวไว้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรได้ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา บุคลากรทุกส่วนงาน ทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับปรัชญา ภาระกิจและ พ.ร.บ.ของสถาบัน และด้านการตรวจประเมินภายใน มีการมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐานมากที่สุด รวมทั้งมีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอ และมีการนำผลการประเมินไปวางแผนปรับปรุงพัฒนาการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่เป็น ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนด้านระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพ บุคลากรส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการจัดเก็บข้อมูล และวิธีการรายงานผลการดำเนินงาน ด้านความร่วมมือขาดความร่วมมือจากหัวหน้างาน/บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ขาดการประสานงานที่ชัดเจน ด้านคุณภาพพบว่า เป้าหมายบางตัวบ่งชี้สูงเกินที่จะสามารถบรรลุได้ ด้านเวลา นั้นผู้ปฏิบัติได้รับทราบเกณฑ์และเป้าหมายตัวบ่งชี้กระชั้นชิดเกินไปด้านบุคลากรไม่เห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา และบุคลากรซึ่งทำหน้าที่กำกับด้านประกันคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนบ่อยขาดความต่อเนื่อง ขาดการสนับสนุนขวัญและกำลังใจจากคณบดี

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะเห็นได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่ของการประกันคุณภาพเกิดจากบุคลากรที่ไม่เห็นความสำคัญ จึงส่งผลให้เกิดการประกันคุณภาพไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชชมงคลพระนคร ควรส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการเก็บข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง และได้พัฒนาให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคและหาแนวทางในการดำเนินงานร่วมกัน

### บรรณานุกรม

- พงศ์ธวัช วิวังสุ (2546). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร (2555). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร. มหาวิทยาลัยวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร. สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร.
- ยุพาพร รูปงาม (2545). การมีส่วนร่วมของ ข้าราชการสำนักงานงบประมาณในการปฏิรูประบบราชการ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิริอร วิชชาวุธ (2545). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมใจ แซ่กู่ (2555). การมีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน การเรียนการสอน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร.
- พิสนุ พองศรี (2554). การประเมินทางการศึกษา: แนวคิดสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2555). เทคนิคการบริหารสำหรับนักบริหารการศึกษามีอาชีพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.