



สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
ต.ลำไทร อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา  
๑๓๑๗๐

โทร : ๐-๓๕๒๔-๘๐๗๒

อีเมล : budrsin@mcu.ac.th

เว็บไซต์ : <http://bri.mcu.ac.th>

## บทสังเคราะห์งานวิจัย

แนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
พระมหาสุทัศน์ ตีสุรวาทิ และคณะ

จัดทำโดย

ส่วนงานบริหาร สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
P ๐-๓๕๒๔-๘๐๗๒ E brimcu@gmail.com

บทสังเคราะห์งานวิจัย ลำดับที่ ๐๙



## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยคณะผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร กรรมการผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน ๒๒๐ รูปคน และ ผู้บริหารพร้อมทั้ง/บุคลากรงานประกันคุณภาพการศึกษา จากมหาวิทยาลัยที่มีแนวทาง ๕ปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อประมวลผลจากการสัมภาษณ์ จากนั้นประชุมระดมความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเพื่อวิเคราะห์และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ทั้ง ๓ด้านคือการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

### ผลการวิจัยพบว่า

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปัญหาของ (๑) ด้าน คือ ๓ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย แยกเป็นด้านการควบคุมคุณภาพ ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษายังไม่มีการแยกให้เป็นงานหลักอย่างชัดเจน บุคลากรส่วนมากไม่ให้ความสำคัญและมีทัศนคติเชิงลบต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ขาดการมีส่วนร่วมมหาวิทยาลัยไม่มียุทธศาสตร์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเฉพาะการจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบ ไม่ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองงานประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร เกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาไม่สะท้อนธรรมชาติของมหาวิทยาลัย (๒) ด้านการตรวจสอบคุณภาพ ได้แก่ การขาดข้อมูลและหลักฐานในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ขาดการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา และไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) รวมทั้งไม่มีการนำแผนพัฒนาคุณภาพมาเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อนำมาสู่การปฏิบัติ ด้านการประเมิน (๓) คุณภาพ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วิจัยยตีความเกณฑ์การประเมินแตกต่างกัน และมักไม่ดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนด ส่งผลให้การรายงานผลการประเมิน

คุณภาพการศึกษาภายในไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

แนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (๑) ด้าน คือ ๓ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย แยกเป็นด้านการควบคุมคุณภาพ ได้แก่ มหาวิทยาลัยควรกำหนดตำแหน่งผู้บริหารที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเฉพาะ ควรกำหนดภาระงานบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้ชัดเจน เน้นการพัฒนาศักยภาพและสร้างทัศนคติที่ดีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับใช้ PDCA ในการปฏิบัติงาน ควรนำงานประกันคุณภาพการศึกษาบรรจุเป็นกลยุทธ์หนึ่งในแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ซึ่งจะนำไปสู่ความชัดเจนในการจัดสรรงบประมาณด้านการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่และสามารถเชื่อมโยงกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์คุณภาพระบบอื่นที่ครอบคลุมเกณฑ์ สกอ . และสะท้อนธรรมชาติของมหาวิทยาลัยมาพัฒนาเป็นระบบ . สมค ด้านการตรวจสอบ (๒) ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย คุณภาพ ได้แก่ มหาวิทยาลัยควรสร้างระบบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองแบบมีส่วนร่วมตั้งแต่ระดับบุคคลขึ้นมาตามลำดับ ควรจัดทำขั้นตอนและออกมาตรการในการปฏิบัติงาน ควรประเมินความดีความชอบให้สัมพันธ์กับการประกันคุณภาพการศึกษา ควรจัดระบบการตรวจไขว้ระหว่างส่วนงานและกำหนดให้ส่วนงานจัดทำรายงานประจำปีในรูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษา ควรใช้กลไกการประชุมสภาวิชาการเพื่อพิจารณาและติดตามความก้าวหน้าของการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปจัดทำเป็นแผนพัฒนาคุณภาพของทุกส่วนงาน รวมทั้งขับเคลื่อนให้เชื่อมโยงกับแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย ด้านการประเมิน (๓) คุณภาพ ได้แก่ ควรประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาข้อยุติรายตัวบ่งชี้ และสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะตัวบ่งชี้ รวมทั้งอบรมกลุ่มเลขาธิการเพื่อสร้างคุณภาพการจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และควรกำหนดให้กรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละชุดประชุมร่วมกันเพื่อถ่วงถ่วงผลการประเมินก่อนการรายงานผล



## บทนำ



ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาไทยได้ดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๒) พ.ศ.๒๕๔๕ ในหมวดที่๖ว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษาระบุไว้ว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง”<sup>๑</sup> ในปัจจุบันระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายให้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน ตลอดจนการดำเนินกิจกรรมและการเรียนการสอน เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจนและต่อเนื่องสอดคล้องกับหลักการในระดับชาติไม่ว่าจะเป็น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ พ.ศ.๒๕๕๑ และ พ.ศ.๒๕๕๒ .ศ. ๑ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา ระดับอุดมศึกษา แผนการศึกษาแห่งชาติ ในขณะที่เดียวกันกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยต้องเป็นไปตาม ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้

กับการทำประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยยังถือได้ว่าเป็นการปรับนโยบายของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องหลักการของชาติโดยอัตโนมัติ พิจารณาได้จากรายละเอียดปลีกย่อยของการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักงานองค์ประกอบ๖๘ คณะกรรมการอุดมศึกษา ซึ่งจะแบ่งออกเป็นองค์ประกอบต่างๆด้วยสิ่งที่มีในการจัดการศึกษา ทั้งยังกำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ภายใต้หลักการที่ครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.๒๕๕๓.ศ. ๑ ตัวบ่งชี้เหล่านี้สามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบ สร้างสมดุลของมุมมองการบริหารจัดการทุกด้านและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทั้งหมดนี้เพื่อความมีประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงาน สร้างบัณฑิตให้เกิดการเรียนรู้และมีคุณภาพอย่างแท้จริง โดยจะมีการประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพเป็นการรองรับอีกด้วย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยภายใต้สถานะมาตรฐานของต้นสังกัด คือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และเชื่อมโยงกับมาตรฐานต่างๆ ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยยังคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ความเป็นตัวตนของมหาวิทยาลัยพระพุทธศาสนาแห่งคณะสงฆ์ไทย เพื่อพร้อมรับต่อการประเมินคุณภาพภายนอก มีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๒ จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา ๑๒ปี ขณะเดียวกัน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยที่โครงสร้างการบริหารมีการขยายส่วนงานได้สังกัดในฐานะ คณะ วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ห้องเรียนและหน่วยวิทยบริการ ในพื้นที่หลายจังหวัดทั่วประเทศ ปัจจุบันมีจำนวนส่วนงานเหล่านี้ถึง ๕๐ แห่ง ได้แก่ คณะ ๕ คณะ วิทยาเขต ๑๐ แห่ง วิทยาลัยสงฆ์ ๗ แห่ง ห้องเรียน และหน่วยวิทยบริการ ๒๘ แห่ง การมีส่วนงานได้สังกัดจำนวนมากและกระจายอยู่ในลักษณะดังกล่าว เป็นประเด็นที่ต้องตอบคำถามในเรื่องการควบคุมคุณภาพ การรักษามาตรฐานของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะถูกนำมาใช้ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ แต่ยังคงพบว่าการประกันคุณภาพยังไม่สามารถขับเคลื่อนให้มีการบริหารเชิงคุณภาพได้ทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยได้อย่างแท้จริงดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัญหาของระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อนำไปสู่การศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการวางแผนควบคุมส่งเสริมพร้อมทั้งปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และเป็นเครื่องมือในการบริหารมหาวิทยาลัยเชิงคุณภาพในอนาคต



### วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัญหาของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๒. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



### นิยามศัพท์ในการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง การมีระบบควบคุม ตรวจสอบ และการประเมิน

ระบบการควบคุมคุณภาพ ๑.๔ (Quality Control) หมายถึง กระบวนการที่ใช้ควบคุมองค์ประกอบต่างๆ ในสถาบันการศึกษาที่จะมีผลต่อคุณภาพและผลผลิตคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินการทั้งระบบและปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ๖ ประเด็น ได้แก่ ประเด็นโครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา ประเด็นบุคลากรประเด็นแผนยุทธศาสตร์ ประเด็นงบประมาณงานประกันคุณภาพการศึกษา ประเด็นระบบฐานข้อมูล และประเด็นเกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน

ระบบการตรวจสอบคุณภาพ ๒.๔ (Quality Audit) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพการศึกษาภายในที่มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีขึ้นโดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบและดำเนินการตรวจสอบด้วยตนเอง ประกอบด้วย ๓ ประเด็น ได้แก่ ประเด็นการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงาน ประเด็นการดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพของส่วนงาน และประเด็นนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปพัฒนาการดำเนินงาน

ระบบการประเมินคุณภาพ ๓.๔ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัยในภาพรวม เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ แต่เน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัย กับดัชนีบ่งชี้คุณภาพในทุกองค์ประกอบของคุณภาพ ว่าดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดเพียงใด โดยวัดเป็นระดับการบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย ๓ ประเด็น ได้แก่ ประเด็นกรรมการตรวจประเมิน ประเด็นจำนวนวันและจำนวนของกรรมการตรวจประเมิน และประเด็นการเตรียมรับการตรวจประเมิน



## เครื่องมือและวิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

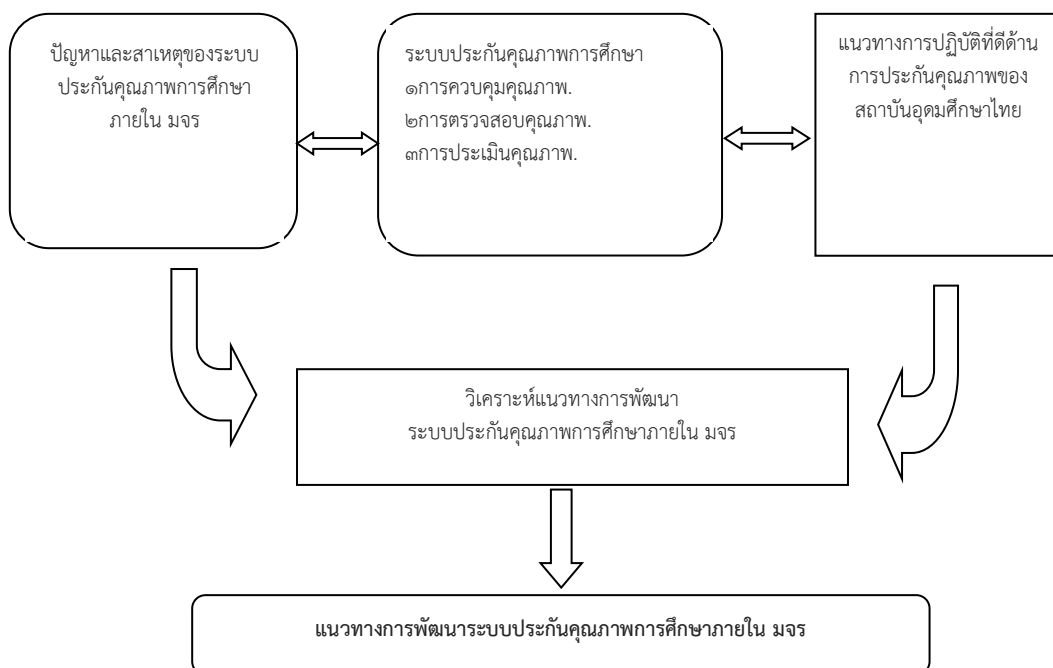
การใช้เทคนิค SWOT กับกลุ่มคณะทำงานและผู้บริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ระบบประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ศึกษาจุดอ่อน จุดแข็ง ของระบบประกันคุณภาพการศึกษา นำไปสร้างแนวคำถามเพื่อศึกษาปัญหาในระบบประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้บริหาร กรรมการตรวจประเมิน และเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงานจัดการศึกษาระดับคณะ วิทยาเขตและวิทยาลัยสงฆ์ จำนวน ๒๒ แห่ง เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาที่พึงประสงค์ของระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

การสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth Interview) กับผู้บริหารและบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ได้รับการจัดอันดับจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (.สกอ) เพื่อนำมาเทียบเคียงหาแนวทางพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

การประชุมระดมความคิดเห็น กับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อ วิเคราะห์แนวทางพัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

## กรอบแนวความคิดการวิจัย





## ผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ในระดับสถาบัน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยควรมีผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพโดยเฉพาะ ในตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีส่วนงาน บุคลากร ที่ทำหน้าที่ประสานงานกับส่วนงานต่างๆ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) IT) ช่วยในการทำงาน ในอนาคต ควรยกระดับงานประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเป็นส่วนงานระดับสำนัก

ในระดับคณะ วิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ รวมทั้งในส่วนงานสนับสนุนที่เทียบเท่าคณะ ควรมอบหมายผู้บริหารท่านใดท่านหนึ่ง กำกับดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร และให้กำหนดภาระงานประกันคุณภาพให้ชัดเจนและมอบหมายเป็นงานหลักให้เจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ในส่วนงานนั้นๆทำงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีกรอบเพิ่มเติมและให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

**บุคลากร** ปัญหาที่พบ คือผู้บริหารส่วนมากไม่ให้ความสำคัญต่องานประกันคุณภาพการศึกษาอาจารย์ขาดการมีส่วนร่วม ไม่รับรู้ ไม่ตระหนัก ไม่สนใจและไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการไม่ให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษา

### แผนยุทธศาสตร์

ปัญหาที่พบคือ ส่วนงานไม่มีแผนยุทธศาสตร์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเฉพาะ แต่พบว่า บางส่วนงานมีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใต้แผนปฏิบัติการประจำปี และปฏิทินการปฏิบัติงานประจำปี

แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้านแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยและส่วนงานจัดการศึกษา ควรกำหนดงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลยุทธ์หนึ่งโดยเฉพาะ บรรจุในแผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะที่ ๑๑ และแผนพัฒนาส่วนงานจัดการศึกษา เพื่อให้สามารถพัฒนาและขยายขอบข่ายของงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีความชัดเจนด้านงบประมาณและบุคลากรได้ในอนาคต

### งบประมาณงานประกันคุณภาพการศึกษา

แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้านงบประมาณ ควรนำงานประกันคุณภาพการศึกษารวมเป็นกลยุทธ์หนึ่งในแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ซึ่งจะนำไปสู่ความชัดเจนในการจัดสรรงบประมาณด้านการบริหารงานประกันคุณภาพ แต่งานที่สนับสนุนส่งเสริมงานประกันคุณภาพ เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูล ก็สามารถนำมาบูรณาการในกลยุทธ์อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งไม่ต้องใช้งบประมาณในส่วนของการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง





แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้านฐานข้อมูล มหาวิทยาลัยควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ให้มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัย และลดความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรด้านอื่น เช่น ทรัพยากรบุคคล และวัสดุอุปกรณ์อื่น ๆ ฐานข้อมูลที่มหาวิทยาลัยพัฒนาแล้วแต่ยังไม่ถูกนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์และเชื่อมโยงกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ควรมีการประชุมร่วมกับส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม และนำบรรจุในแผนพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ในส่วนของโปรแกรมการประเมิน online และการจัดทำ e-SAR ควรพัฒนาให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคนสามารถใช้ได้

#### เกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน

ปัญหาที่พบ คือ การทำงานและการบริหารยังไม่ตรงกับเกณฑ์ที่มีการประเมิน การตีความตัวบ่งชี้แต่ละเกณฑ์การประเมินของบุคลากรที่ต่างกัน เกณฑ์ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานของส่วนงาน

แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้านเกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์การประเมินมหาวิทยาลัยควรศึกษา และ .และ สมศ .วิเคราะห์ และพัฒนาตัวบ่งชี้ที่สามารถสะท้อนพันธกิจและหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ควรหาแนวทางขอปรับตัวบ่งชี้ สกอ ไม่ควรเพิ่มตัวบ่งชี้รวมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์คุณภาพระบบอื่น เช่น เกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence หรือ EdPEX) เข้ามาใช้ในอนาคต เพื่อให้เกิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างแท้จริง

#### ตรวจสอบคุณภาพด้านการตลาด

##### การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) ของส่วนงาน

ปัญหาที่พบ คือ ส่วนงานไม่สามารถส่งเอกสารได้ตามวันที่กำหนด เนื้อหายังไม่สมบูรณ์ หลักฐานไม่ครบถ้วน ไม่มีการถ่วงรอกองงาน แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้านการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงานมหาวิทยาลัยควรสร้างความมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากการจัดทำรายงานการประเมินตนเองต้องใช้ข้อมูลตั้งแต่ระดับบุคคลมาถึงระดับส่วนงาน การสร้างระบบของการมีส่วนร่วม อาจจัดทำเป็นประกาศ แนวปฏิบัติ กำหนดมาตรการตามความเหมาะสม หรือออกแบบการประเมินความดีความชอบให้สัมพันธ์กับงานประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนงานประกันคุณภาพควรจัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยทำรายการงานให้ส่วนงานตรวจสอบรายการ (Checklist) แจ้งให้ส่วนงานดำเนินการ มีคนติดตามเก็บงาน และนำลงฐานข้อมูล หรือ ออกแบบฟอร์มให้ส่วนงานกรอกข้อมูลผ่านระบบ online

การดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพของส่วนงาน ปัญหาที่พบ คือ ไม่มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นระยะ เมื่อทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสร็จแล้ว ส่วนงานไม่จัดให้มีการตรวจสอบผลการดำเนินงาน พร้อมเอกสารหลักฐานก่อนการตรวจประเมินจริง

แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพของส่วนงาน มหาวิทยาลัยควรให้มีการไขว้ตรวจระหว่างภาควิชา หรือระหว่างคณะ หรือระหว่างวิทยาเขตหรือวิทยาลัยสงฆ์ โดยเป็นการตรวจสอบรายการ หรือ Checklist โดยไม่เน้นการตรวจหลักฐาน การติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานดำเนินการทั้งระดับบุคคลและระดับส่วนงาน โดยระดับบุคคล ให้บุคลากรเขียนภาระงาน มีการประเมินความดีความชอบตามภาระงาน โดยมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนและสอดคล้องกับการประกันคุณภาพ ในระดับส่วนงาน ให้ส่วนงานจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประจำปีตามรูปแบบของการประกันคุณภาพ

##### การนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปพัฒนาการดำเนินงาน

ปัญหาที่พบ คือ บางส่วนงานไม่ได้นำผลการประเมินไปจัดทำเป็นแผนพัฒนาคุณภาพ และส่วนงานที่ทำแผนพัฒนาคุณภาพแล้วก็ไม่นำไปสู่การปฏิบัติจริงแนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้านการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปพัฒนาการดำเนินงาน ทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัยควรทำแผนพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมิน ผ่านสภาวิชาการ สภามหาวิทยาลัยและนำไปบรรจุในแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการประจำปี และนำไปสู่การปฏิบัติ ส่วนงานที่มีผลการประเมินไม่ผ่าน เมื่อทำแผนพัฒนาคุณภาพและนำไปจัดทำเป็นโครงการแล้ว ให้รายงานความก้าวหน้าต่อสภาวิชาการ ให้เป็นการควบคุมโดยสภาวิชาการ ส่วนงานประกันคุณภาพควรถอดบทเรียนตัวบ่งชี้ของส่วนงานที่ดำเนินการได้ดี ทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและนำไปต่อยอด ขยายผลสู่ส่วนงานอื่น ส่วนในรายงานผลการประเมิน หากผู้ประเมินให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ก็จะทำให้ส่วนงานสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น



## ด้านการประเมินคุณภาพ

### ๑. กรรมการตรวจประเมิน

ปัญหาที่พบ คือ ส่วนมากประธานกรรมการตรวจมีการวินิจฉัยตีความเกณฑ์ประเมินแตกต่างจากกรรมการประเมินภายในมหาวิทยาลัย มีบางเกณฑ์ กรรมการประเมินตีความไม่ตรงกัน กรรมการไม่มีความรู้เข้าใจในเกณฑ์ประเมินอย่างถูกต้อง กรรมการตรวจไม่ละเอียด เลขานุการของกรรมการตรวจประเมินมีงานมากเกินไป

แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้านกรรมการตรวจประเมิน มหาวิทยาลัยควรจัดอบรมสัมมนากรรมการตรวจประเมินบ่อยๆ และต่อเนื่อง การอบรมควรเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีการลงมือปฏิบัติตรวจประเมินจริง กรรมการตรวจประเมินควรมีการประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อยุติรายตัวบ่งชี้ ควรให้กรรมการตรวจประเมินสมัครตรวจในองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ตนเองถนัดและจัดอบรมเข้มข้นในองค์ประกอบและตัวบ่งชี้อื่นๆ

๒. จำนวนวันและจำนวนของกรรมการตรวจประเมิน ปัญหาที่พบ คือ ไม่มีปัญหาในการดำเนินการ โดยใช้เวลาตรวจจำนวน ๓ วัน และใช้กรรมการ ๔ ท่าน แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้านจำนวนวันตรวจประเมิน ควรให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยระดับภาควิชาใช้เวลาตรวจประเมิน ๒ วัน ระดับคณะวิทยาเขต วิทยาลัยสงฆ์ ใช้เวลาตรวจประเมิน ๓ วัน

๓. การรายงานผลการตรวจประเมิน ปัญหาที่พบ คือ การเขียนรายงานผลของคณะกรรมการไม่เป็นไปตามแบบฟอร์มที่กำหนด การส่งรายงานผลล่าช้า เขียนจุดอ่อน จุดแข็งและข้อควรปรับปรุงไม่สอดคล้องกับผลการประเมิน รายงานผลผิดพลาดไม่เป็นไปตามมติคณะกรรมการแนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้านการรายงานผลการตรวจประเมิน กรรมการตรวจประเมินควรจัดประชุมแบ่งงานและประชุมก่อนการรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจา เพื่อให้การรายงานผลด้วยวาจา มีความสอดคล้องกัน

การจัดทำเอกสารรายงานผลที่มีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยควรอบรมกลุ่มเลขานุการคณะกรรมการเป็นพิเศษ มีตัวอย่างการเขียนรายงาน

## การนำไปใช้ประโยชน์

### กิจกรรมพัฒนางานด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

๑ การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและนำกระบวนการ (PDCA ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

๒ (การจัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการนำการประกันคุณภาพไปใช้ในการปฏิบัติงานและสร้างทัศนคติที่ดีต่องานประกันคุณภาพ

๓การจัดฝึกอบรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเชื่อมโยงกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากร (ผู้เกี่ยวข้อง

๔) การแต่งตั้งคณะทำงานศึกษาการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence หรือ EdPEX) มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรในอนาคต

๕คณะ วิทยาเขต และวิทยาลัยสงฆ์จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมิน (น เสนอสภาวิชาการและสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะและนำไปบรรจุในแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ





## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑ ชัดเจน มหาวิทยาลัยควรกำหนดโครงสร้างการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ ( ยั่งยืน กำหนดให้งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานหลักที่สำคัญที่ต้องมีการดำเนินการ กำกับติดตาม ตรวจสอบและดูแลอย่าง ใกล้ชิดและต่อเนื่อง

๒ มหาวิทยาลัยควรกำหนดภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้ชัดเจน ควรเพิ่มบุคลากรดำเนินงานประกัน คุณภาพโดยการวิเคราะห์ภาระงานอย่างเป็นระบบ และสร้างความตระหนัก สร้างทัศนคติที่ดีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา แก่ บุคลากรทุกระดับ

๓ มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเชื่อมโยงกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดย นำบรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เป็นแผนระยะยาว เพื่อดำเนินการให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๔ มหาวิทยาลัยควรพัฒนาเกณฑ์การประเมินที่สะท้อนธรรมชาติของมหาวิทยาลัย โดยพิจารณานำเกณฑ์ เกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence หรือ EdPEX) มาใช้เป็น เครื่องมือในการพัฒนาองค์กรในอนาคต เพื่อให้เกิดการบริหารองค์กรในเชิงระบบ มองทุกระบบเชื่อมโยงกัน ก่อให้เกิดการพัฒนา อย่างก้าวกระโดดและยั่งยืน จากจุดเน้นที่เป็นเรื่องหลักของมหาวิทยาลัย

๕ มหาวิทยาลัยควรพัฒนาคุณภาพบุคลากรทุกระดับ ทั้งสายวิชาการและสายปฏิบัติการวิชาชีพ โดยให้นำวงจร คุณภาพPDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างบรรยากาศคุณภาพในมหาวิทยาลัย และจัดระบบการประเมินความดีความชอบ ให้สัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพการศึกษา

๖ มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้ทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมิน เสนอสภา วิชาการและสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะและนำไปบรรจุในแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อนำไปสู่ การปฏิบัติ โดยให้รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนต่อสภาวิชาการเป็นระยะ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑ ควรจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและนำกระบวนการ (PDCA ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

๒ ควรจัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการนำการประกันคุณภาพไปใช้ใน ( การปฏิบัติงานและสร้างทัศนคติที่ดีต่องานประกันคุณภาพ

๓ ควรฝึกอบรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเชื่อมโยงกับระบบการประกันคุณภาพการ (ศึกษาแก่ บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง

๔ ควรแต่งตั้งคณะทำงานศึกษาการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence หรือ EdPEX) มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรในอนาคต

๕ คณะ วิทยาเขต และวิทยาลัยสงฆ์ควรจัดทำแผน (พัฒนาคุณภาพตามผลการประเมิน เสนอสภาวิชาการและสภา มหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะและนำไปบรรจุในแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย .๓.๙

๑ ควรทำงานวิจัยเพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึก (ษา โดยการถอดบทเรียนตัวบ่งชี้ของส่วน งานที่ดำเนินงานได้ดี ทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและนำไปต่อยอดขยายผลสู่ส่วนงานอื่น เนื่องจากส่วนงานจัดการศึกษาของ มหาวิทยาลัย มีการบริหารจัดการและวัฒนธรรมองค์กรที่คล้ายคลึงกัน

๒ ควรวิจัยเพื่อศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนาตัวบ่งชี้ที่ (สามารถสะท้อนพันธกิจและหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และศึกษา ความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence หรือ EdPEX) เข้ามาใช้ในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร



## เอกสารอ้างอิง

เมธี จันทจรรุภรณ์, ประเด็นที่ไม่ควรมองข้ามใน “พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๐”, วารสาร ความปลอดภัยและสุขภาพ, (เมษายน – มิถุนายน ๒๕๕๐). หน้า ๕๙.

ชัยชนะ สุวรรณเวช และคณะ, ศักยภาพหอพักบ้านกับการสาธารณสุขมูลฐาน, (กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๓๕), หน้า ๔๗-๕๐.

ภัชชรสถ ฤทธิ์เต็ม และพระนคร ปริงฤทธิ์, ศักยภาพและบทเรียนของวัดในการดูแลสุขภาพชุมชนจังหวัดเชียงใหม่, (รายงานวิจัยเครือข่ายบริหารการวิจัยภาคเหนือตอนบน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, ๒๕๕๑), หน้า ๑๑๑ – ๑๑๖.

อำนาจ ศรีรัตนบัลล์, “การสร้างเสริมสุขภาพ และพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๐”, วารสาร อายุรศาสตร์อีสาน, (กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๕๐), หน้า ๑๑.



















สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย