

**การพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยการบริหารคุณภาพ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

**A Development of Quality Management Process of the Internal Quality
Assurance Procedures of the Faculty of Technical Education at Rajamangala
University of Technology Thanyaburi**

นางอุไร จุ้ยกำจร

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทรศัพท์ 0 2549 4713 อีเมล raيرا_noy@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ออกแบบกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยการบริหารคุณภาพ โดยการใช้กลยุทธ์เทคนิคกระบวนการวางแผนแบบการมีส่วนร่วมและการปรับระบบ ให้มีความสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และ 2) เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการบริหารคุณภาพในรูปแบบผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ โดยใช้วิธีการออกแบบวิจัยแบบผสม กลุ่มประชากรประกอบด้วยผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างและแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยระยะที่ 1 พบว่าแนวคิดของผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดระบบการปฏิบัติงานคุณภาพให้ง่ายต่อการดำเนินงานมากที่สุด (ร้อยละ 75) รองลงมาผู้บริหารให้ความเห็นว่าควรกำหนดให้งานประกันคุณภาพเป็นหนึ่งในภาระงานที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม (ร้อยละ 62.50) ในด้านการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 89.71) ระยะที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากระยะที่ 1 มาออกแบบกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาในรูปแบบผังกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาได้ 6 กระบวนการ ได้แก่ 1) ผังกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP01) 2) ผังกระบวนการจัดระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP02) 3) ผังกระบวนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ (QAWP03) 4) ผังกระบวนการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP04) 5) ผังกระบวนการเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP05) และ 6) ผังกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (QAWP06) ผลการออกแบบกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาในรูปแบบผังกระบวนการประกันคุณภาพ

การศึกษาทั้ง 6 กระบวนการพบว่าส่วนใหญ่เห็นด้วยว่ากระบวนการมีความเหมาะสมมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้คือ 1) ควรปรับปรุงผังกระบวนการให้สอดคล้องตามกระบวนการ PDCA 2) ควรปรับผังกระบวนการให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นโดยการจัดเข้ากับตารางหรือรูปแบบของขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถนำไปต่อยอดในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานต่อไป 3) ควรกำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน และ 4) ควรแสดงดัชนีคุณภาพ หรือผลลัพธ์ที่ได้ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ และระยะที่ 3 ปรับปรุงแก้ไขผังกระบวนการให้มีความสมบูรณ์ตามข้อเสนอแนะ พบว่าผลการพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 6 กระบวนการส่วนใหญ่ให้การยอมรับและมีความเป็นไปได้มากที่จะนำผังกระบวนการไปใช้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

คำสำคัญ : กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารคุณภาพ

Abstract

This research was a development of quality management process of the internal quality assurance procedures of the Faculty of Technical Education at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The objectives of this research were 1) to design the of quality management process of internal quality assurance process by using the appreciation influence control and re-engineering. To be consistent with the internal quality assurance system and 2) to develop the of quality management process of internal quality assurance process by using in form the quality assurance work process.

This research used mixed methodology. The target population consists of the administrators, academic staff, and support staff involved in the administration of internal quality assurance of the Faculty of Technical Education at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The research instruments used for collecting data were questionnaires and a semi-structured interview. The data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation.

The research showed that 1) the administrators agreed that quality assurance should be one of the task that everyone must take part in, and the quality system should be easy to operate. Participation in the work of the board found that most participated in quality assurance work. And the process of management for internal quality assurance (6 procedures) is effective and most of experts agree that the process is suitable. 2) an evaluation of the quality management process of the new internal quality assurance process (6 procedures) was found to be the most acceptable and available to implement.

Keywords : quality assurance work process, quality management

บทนำ

ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ปัจจัยสำคัญที่สุดคือ คุณภาพของคน การผลิตคนให้มีคุณภาพ จึงเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการศึกษา สถาบันการศึกษาจึงเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาคุณภาพคน สถาบันการศึกษาต้องมีระบบ กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับชุมชน สังคม และประเทศชาติว่าการจัดการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด สามารถผลิตคนที่ดีมีคุณภาพและศักยภาพที่จะช่วยทำงาน พัฒนาองค์กร ชุมชน สังคมและประเทศชาติได้ ด้วยกระแสการปฏิรูปการศึกษาที่เกิดขึ้น ในระดับอุดมศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตราที่ 34 กำหนดมาตรฐานการศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาไปพร้อมๆ กับการกำกับดูแล ตรวจสอบประเมินและประกันคุณภาพการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพบัณฑิต โดยมีรายละเอียดบัญญัติไว้ในหมวดที่ 6 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และให้มีการเผยแพร่ต่อสาธารณชน สำหรับระบบการประกันคุณภาพภายนอก เป็นการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันโดยผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

จากความสำคัญของการปฏิรูปการศึกษาซึ่งนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมได้ให้ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง มีการนำผลการประเมินรวมถึงข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการผู้ประเมินคุณภาพการศึกษามาทบทวนและวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง ทำให้พบปัญหาและอุปสรรค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์และมาตรฐานต่างๆ การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานให้มีสอดคล้องจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยจึงสนใจในการออกแบบและพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้วยการใช้กลยุทธ์ AIC (Appreciation Influence Control) ด้วยการทำกิจกรรมร่วมกันจะเห็นได้ว่าในขั้นที่ 1 การทำให้ทุกคนให้การยอมรับและชื่นชม (Appreciation) เมื่อทุกคนได้แสดงออกโดยได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ จะทำให้ทุกคนเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดพลังร่วม ผู้เข้าร่วมประชุมอยากเห็นความสำเร็จในอนาคต จึงทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ การมองภาพกว้าง เกิดการคิดสิ่งแปลกใหม่ได้ดีกว่าการมองจากสภาพปัญหาหรืออุปสรรคใน โดยการใช้ จินตนาการ (Imagination) ช่วยให้เกิดวิสัยทัศน์ (Vision) ได้ง่ายขึ้น ในขั้นกระบวนการที่ 2 การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่แต่ละคนมีอยู่มาช่วยกันกำหนดวิธีการสำคัญหรือยุทธศาสตร์ที่จะทำให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ร่วมกัน เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ (Influence หรือ Interaction) เพื่อให้ได้วิธีการที่กลุ่มเห็นร่วมกันว่าดีที่สุด ในขั้นกระบวนการที่ 3 การนำวิธีการสำคัญมากำหนดแผนปฏิบัติการ (Action Plan) สมาชิกกลุ่มแต่ละคนจะเลือกเองว่าสมัครใจจะเป็นผู้รับผิดชอบหลักในเรื่องใด หรือจะเป็นผู้ให้ความร่วมมือเรื่องใด หรือจะเป็นผู้ร่วมคิดแผนเรื่องใด เป็นการกำหนด ข้อผูกพัน (Commitment) ให้ตนเอง เพื่อควบคุม (Control) ให้เกิดการ

กระทำอันนำไปสู่การบรรลุผลที่เป็นเป้าหมายหรืออุดมการณ์ร่วมกันของกลุ่มในที่สุด (ประเวศ วะสี และ ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม, 2556, น. 2-3) และการปรับรู้อะบบ (Re-Engineering) โดยออกแบบกระบวนการใหม่ขึ้นไม่ใช่วิธีการแก้ไขโดยเร่งด่วนและไม่สามารถออกแบบกระบวนการเพียงลำพังได้ การปรับปรุงกระบวนการใหม่จะเกิดขึ้นเมื่อพบว่าองค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งควรคำนึงขั้นตอนและวิธีการออกแบบกระบวนการใหม่ (นายคุณภาพ, น. 92-93) ให้มีความสอดคล้องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมุ่งหวังเพื่อให้ได้กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุด ที่จะสามารถส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษามีศักยภาพในการแข่งขัน มีแนวทางที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ ก่อให้เกิดพัฒนาการขององค์กรในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อออกแบบกระบวนการดำเนินงานงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการออกแบบและพัฒนากระบวนการดำเนินงานงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ใช้วิธีการออกแบบวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับออกแบบและพัฒนากระบวนการดำเนินงานงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้วยการศึกษาค้นคว้าและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ การศึกษาแนวคิดการบริหารคุณภาพ แนวคิดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ระดับหลักสูตร และระดับคณะ การทบทวนผังการปฏิบัติงานที่มีอยู่เดิม ตลอดจนศึกษาแนวคิดการบริหารงานคุณภาพของผู้บริหารคณะ และผลการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม แล้วสังเคราะห์องค์ความรู้ทั้งหมดสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อออกแบบกระบวนการดำเนินงานงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แล้วนำกระบวนการดำเนินงานงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ผู้วิจัยได้ออกแบบเสนอให้ผู้บริหารคณะและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลการยอมรับและความเป็นไปได้ในการนำกระบวนการไปใช้

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารคณะและบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นคณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 40 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ปลายปิดและปลายเปิด และแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างตามองค์ประกอบการบริหารคุณภาพ จำนวน 4 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์แนวคิดการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของผู้บริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชุดที่ 2 แบบสอบถามการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพภายในของคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้วยการบริหารคุณภาพ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชุดที่ 4 แบบสอบถามการยอมรับและความเป็นไปได้ในการนำกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้วยการบริหารคุณภาพ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไปใช้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดังนี้

4.1 เก็บข้อมูลแนวคิดการบริหารงานคุณภาพของผู้บริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการสัมภาษณ์กลุ่ม จำนวน 6 คน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา ประธานหลักสูตร

4.2 เก็บข้อมูลการมีส่วนร่วมในปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพภายในของคณะกรรมการดำเนินงานบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แบบสอบถามการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพภายใน จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดคาร์ยละเอียดของการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานคือ ปฏิบัติ ไม่แน่ใจ และ ไม่ได้ปฏิบัติ

4.3 เก็บข้อมูลความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้วยการบริหารคุณภาพ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ได้ออกแบบแล้ว เสนอผู้บริหารคณะจำนวน 6 คน และผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน โดยแบบประเมินความเหมาะสมของกระบวนการ โดยใช้แบบสอบถามประมาณค่ามาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

4.4 เก็บข้อมูลการยอมรับและความเป็นไปได้ในการนำกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้วยการบริหารคุณภาพ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไปใช้ ที่ผู้วิจัยได้นำไปปรับแก้ ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารคณะแล้ว นำเสนอคณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 40 คน ประเมินการยอมรับและความเป็นไปได้ในการนำกระบวนการไปใช้ โดยใช้แบบสอบถามประมาณค่ามาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามประมาณค่ามาตรวัดประเมินค่า) Rating Scale) 5 ระดับ โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วย

เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยเทียบกับเกณฑ์ดังนี้) Best, 1978) อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใช้วิธีการแจกแจงความถี่) Frequency) และการหาค่าร้อยละ) Percentage)

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale (ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย) Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) Standard deviation) การแปลค่าผลเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลกำหนดช่วงคะแนน

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา) Content Analysis) โดยการศึกษารายละเอียดของคำตอบของแต่ละบุคคลก่อนการจำแนกประเภทโดยพิจารณาคำตอบของทุกราย นำคำตอบเหล่านั้นมาจัดกลุ่มหรือหมวดหมู่จากประโยคหรือคำสำคัญ) Key Word) การพิจารณาจะดูได้จากความถี่ของแต่ละกลุ่ม โดยยึดคำตอบที่มีความถี่สูงมาใช้เป็นประเด็นในการอภิปรายหรือถือเป็นประเด็นสำคัญสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ สถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ) Percentage) ค่าเฉลี่ย) Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) Standard deviation)

ผลการวิจัย

การพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อออกแบบกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยการบริหารคุณภาพ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวคิดการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากการศึกษาแนวคิดการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบในการออกแบบกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีแนวคิดที่น่าสนใจดังนี้คือ ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมประสบผลสำเร็จในการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมส่วนใหญ่เห็นว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือการกำหนดแผนงานที่ชัดเจน กรอบภาระงาน กลุ่มคณะทำงาน บทบาทหน้าที่ รวมถึงการสรุปผลงาน การถอดบทเรียนและการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงความร่วมมือของบุคลากรภายในคณะและการสนับสนุนจากผู้บริหาร/คณะ/สถาบัน ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่สุดต่อการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ผู้บริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบประกันคุณภาพการศึกษา ไม่เห็นประโยชน์ที่ชัดเจนของการประกันคุณภาพการศึกษา การทำงานที่ไม่เป็นระบบ ขาดการวางแผนงานล่วงหน้า ทำให้ผลงานหรือผลลัพธ์ที่ได้ไม่สามารถนำมาตอบโจทย์ได้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ บุคลากรยังมีความคิดว่างานประกันคุณภาพไม่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ไม่นำตัวบ่งชี้มาเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการกำหนดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์คณะ รวมถึงการขาดความรับผิดชอบในการนำตัวบ่งชี้ที่ได้รับมอบหมายไปสู่การปฏิบัติ และ

แผนกลยุทธ์/แนวทาง หรือวิธีการที่ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ให้สามารถดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ทั้งในระดับหลักสูตร และระดับคณะ ผู้บริหารคณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมส่วนใหญ่เห็นว่า ควรกำหนดให้งานประกันคุณภาพเป็นหนึ่งในภาระงานที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม โดยบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานบริหารหลักสูตร การบริหารจัดการทั้งส่วนการวางแผนงาน โครงการ งบประมาณ การเรียนการสอน การวิจัย ศิลปวัฒนธรรมและกิจกรรมนักศึกษา ควรจัดระบบการ ปฏิบัติงานคุณภาพให้ง่ายต่อการดำเนินงานโดยร่วมมือกันจัดทำระบบปฏิบัติงานเพื่อสามารถนำลงสู่การ ปฏิบัติได้อย่างแท้จริง ควรตั้งคณะกรรมการกลุ่มย่อยเพื่อรับผิดชอบแต่ละองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ให้ชัดเจน และเสนอให้เป็นภาระงานพิเศษ ให้ความรู้ความเข้าใจกับบุคลากรในเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาอย่าง ต่อเนื่อง และควรมีช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรรับทราบข้อมูลประกันคุณภาพ รวมถึงจัดระบบ สารสนเทศในการเก็บข้อมูลกลางเพื่อให้บุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของคณะกรรมการดำเนินงานบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพภายใน

ข้อที่	รายการ	ค่าร้อยละ		
		ปฏิบัติ	ไม่แน่ใจ	ไม่ได้ปฏิบัติ
	ด้านการวางแผน	81.71	15.43	2.86
	ด้านการดำเนินงาน	94.29	5.71	0.00
	ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน	90.28	8.57	1.15
	ด้านการปรับปรุงการดำเนินงาน	89.71	10.29	0.00
	รวม	89.00	10.00	1.00

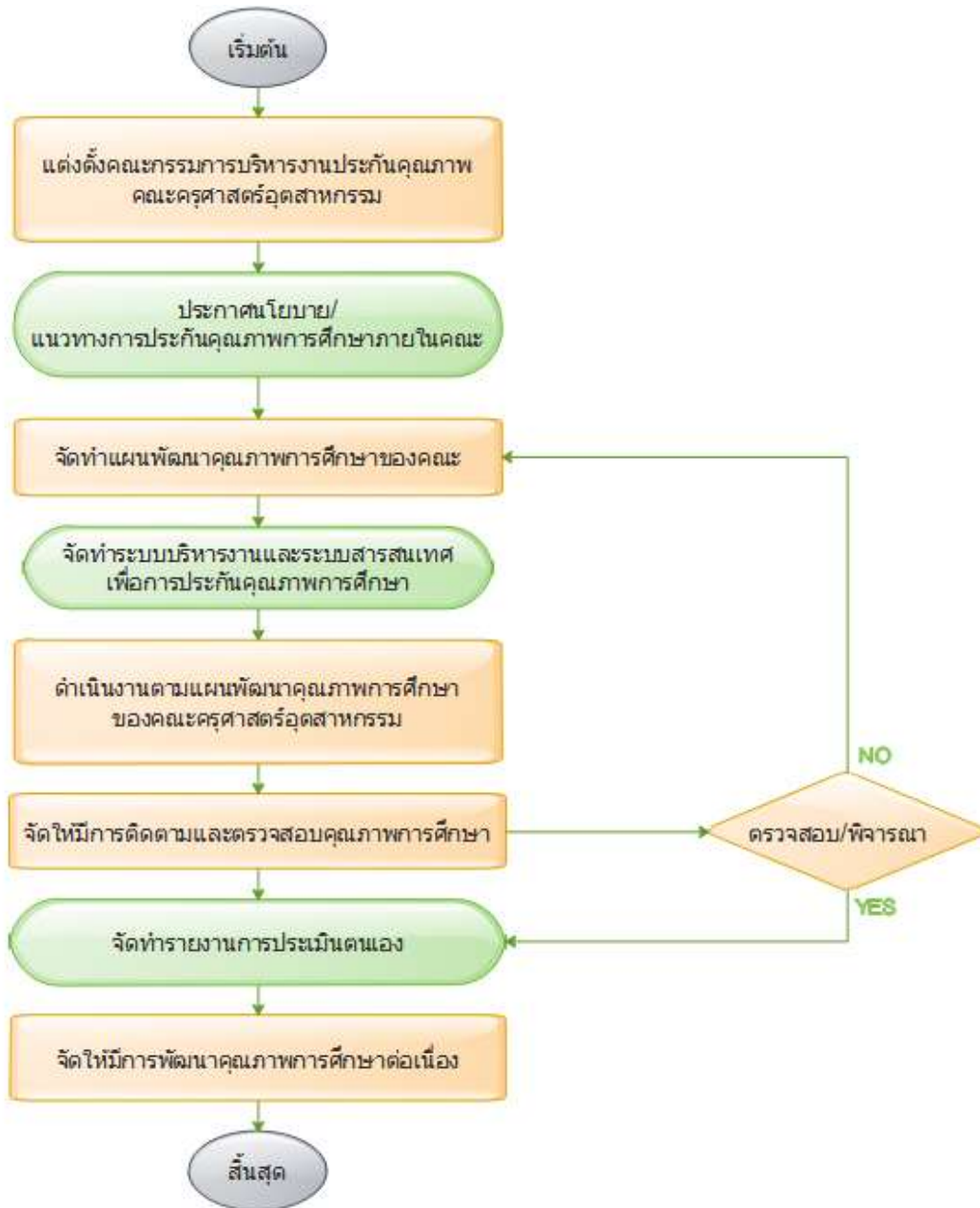
จากตารางที่ 1 การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการดำเนินงานบริหารงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมพบว่า คณะกรรมการจะมีส่วนใหญ่มิมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 89.00 แต่ยังมี บางกลุ่มที่ไม่แน่ใจหรือไม่ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 10.00 และ ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ เมื่อ วิเคราะห์รายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มิมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.29 รองลงมา มีส่วนรวมในด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 90.28 และมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนน้อย ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.71 การวิเคราะห์รายกิจกรรมพบว่าไม่แน่ใจด้านการวางแผนมากที่สุดร้อยละ 15.43 รองลงมาคือด้านการปรับปรุงการดำเนินงาน ร้อยละ 10.29

2. เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.1 การออกแบบกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยการบริหาร คุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทบทวนกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ข้อมูลแนวคิดจากผู้บริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ข้อมูลการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แล้วนำองค์ความรู้ตลอดจนกระบวนการทั้งหมด มาออกแบบกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยการบริหารคุณภาพในรูปแบบผังกระบวนการงาน (Flowchart) โดยแบ่งกระบวนการงานบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (QAWP) เป็น 6 กระบวนการ ประกอบด้วย

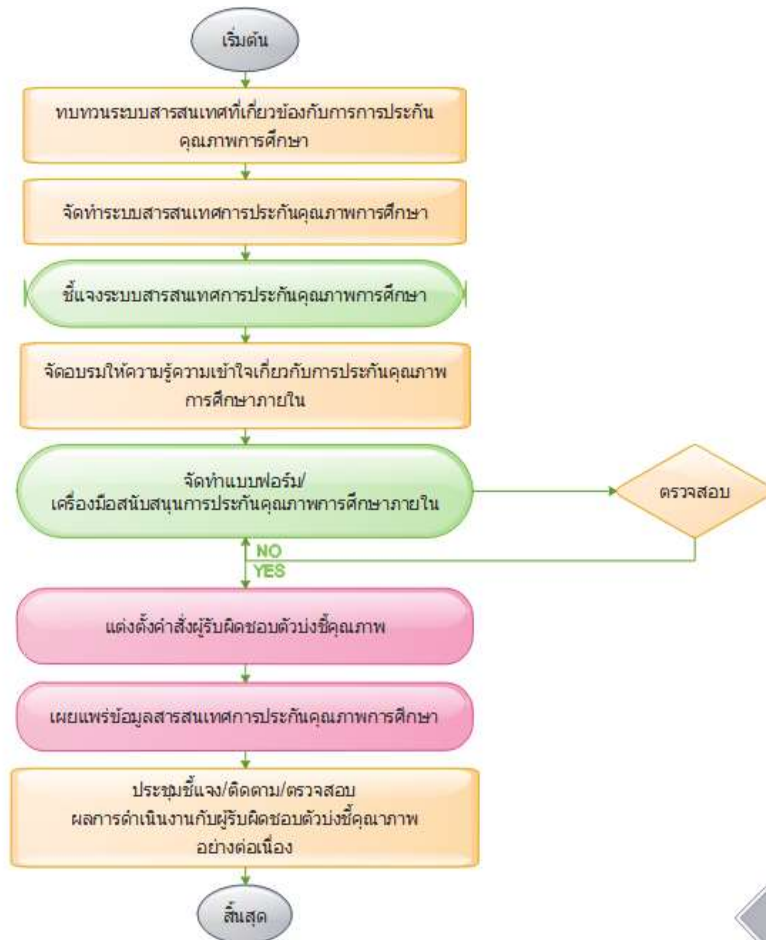
1) ผังกระบวนการงานการบริหารงานประกันคุณภาพภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP01) เป็นกระบวนการบริหารงานที่ชี้ให้เห็นภาพรวมของขั้นตอนและกระบวนการทั้งหมดของงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชา โดยเริ่มตั้งแต่การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อกำหนดแนวทางการประกันคุณภาพจนถึงการจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องตามกระบวนการ P-D-C-A ดังนี้ 1) ขั้นวางแผน (Plan) ได้แก่ การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อประชุมร่วมกันกับผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย/แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะ ผู้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะ จัดทำระบบบริหารงานและระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ขั้นดำเนินงาน (Do) ได้แก่ การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 3) ขั้นการตรวจสอบ (Check) ได้แก่ จัดให้มีกิจกรรมการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา การประเมินภายในของคณะ หากมีจุดบกพร่อง หรือมีผลการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ กำหนดให้ผู้รับผิดชอบปรับปรุงแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาใหม่ หลังจากที่ผ่านมาการตรวจสอบแล้วจึงจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และ 4) ขั้นการปรับปรุงผล (Action) ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผังกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP01)

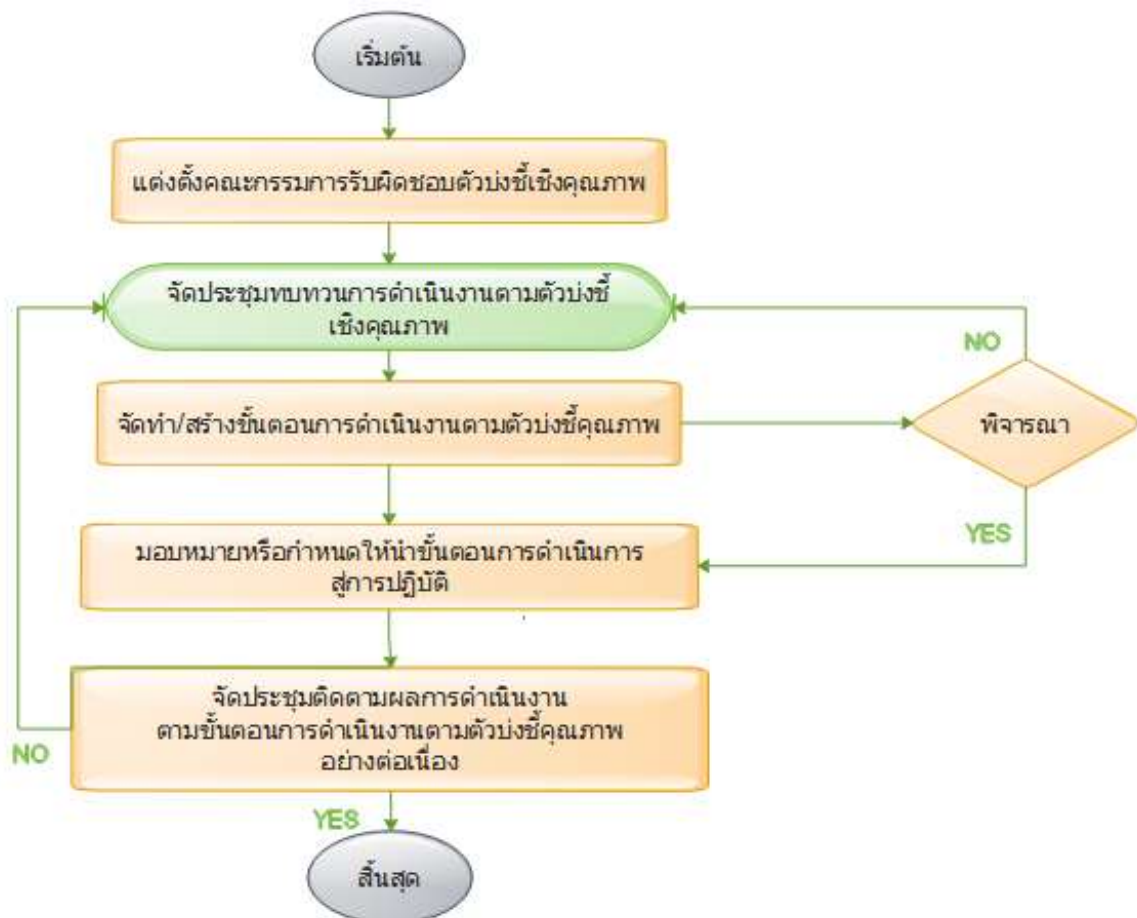
2) ผังกระบวนการจัดระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP02) เป็นกระบวนการบริหารงานย่อยที่แสดงให้เห็นกระบวนการการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยมี 5 ขั้นตอน/กระบวนการ ดังนี้ 1) ทบทวนระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้มีแนวทางพัฒนาโครงสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ 2) จัดระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และสอดคล้องกับการนำไปใช้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา 3) การดำเนินงานตามระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา โดยจัดการอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ กับอาจารย์ เจ้าหน้าที่

และผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จัดให้มีแบบฟอร์ม/เครื่องมือ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงจัดให้มีผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง 4) การติดตาม/ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา โดยข้อมูลสารสนเทศต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร ก่อนนำสู่การเผยแพร่เพื่อนำไปใช้ และ 5) เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้อาจารย์/เจ้าหน้าที่/ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ



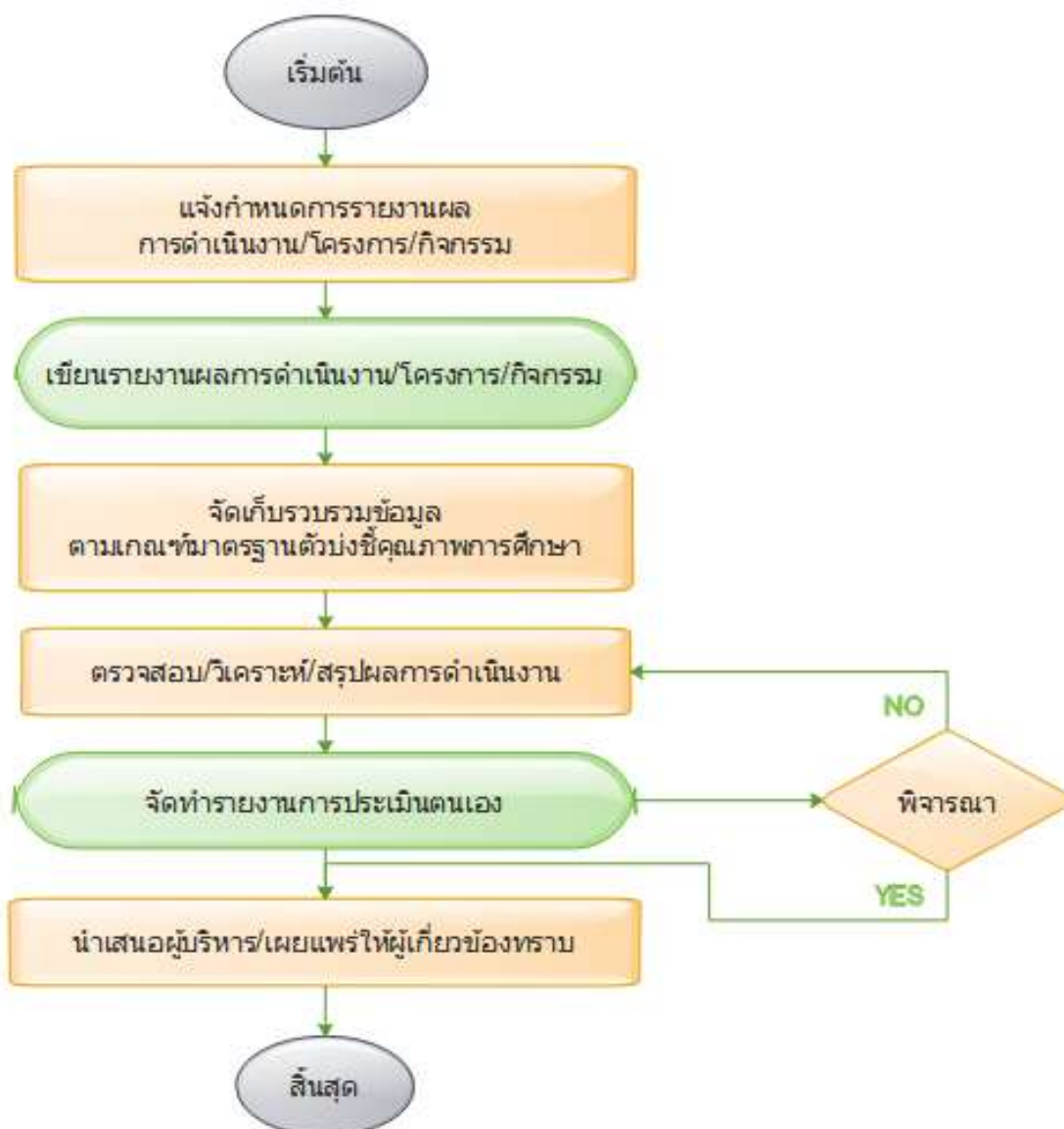
ภาพที่ 2 ผังกระบวนการจัดการระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม (QAWP02)

3) ผังกระบวนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ (QAWP03) เป็นกระบวนการบริหารงานย่อยที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพที่เป็นกระบวนการ (Process) โดยมี 5 ขั้นตอน/กระบวนการ ดังนี้ 1) กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพเชิงคุณภาพมุ่งสู่เป้าหมายที่กำหนดตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 2) จัดทำ/สร้างขั้นตอนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ 3) จัดทำ/สร้างขั้นตอนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง 4) ติดตามผลการดำเนินงานตามขั้นตอนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายคุณภาพการศึกษา และ 5) รายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ผังกระบวนการงานการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ (QAWPO3)

4) ผังกระบวนการงานการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWPO4) เป็นกระบวนการบริหารงานย่อยที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการติดตามและการตรวจสอบคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมี 4 ขั้นตอน/กระบวนการ ดังนี้ 1) การส่งข้อมูลการดำเนินงานประกอบด้วย การแจ้งกำหนดการรายงานผลการดำเนินงาน/โครงการ/กิจกรรม และการเขียนรายงานผลการดำเนินงาน/โครงการ/กิจกรรม โดยบุคลากรทุกระดับได้เข้ามามีส่วนร่วม 2) ติดตามผลการดำเนินงานโดยการจัดเก็บข้อมูล สรุปข้อมูลจากผลการดำเนินงาน/กิจกรรม/โครงการ ให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา 3) การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และสามารถจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุด และ 4) เผยแพร่รายงานการประเมินตนเองเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง 4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รับทราบผลการดำเนินงานของคณะ ดังภาพที่ 4



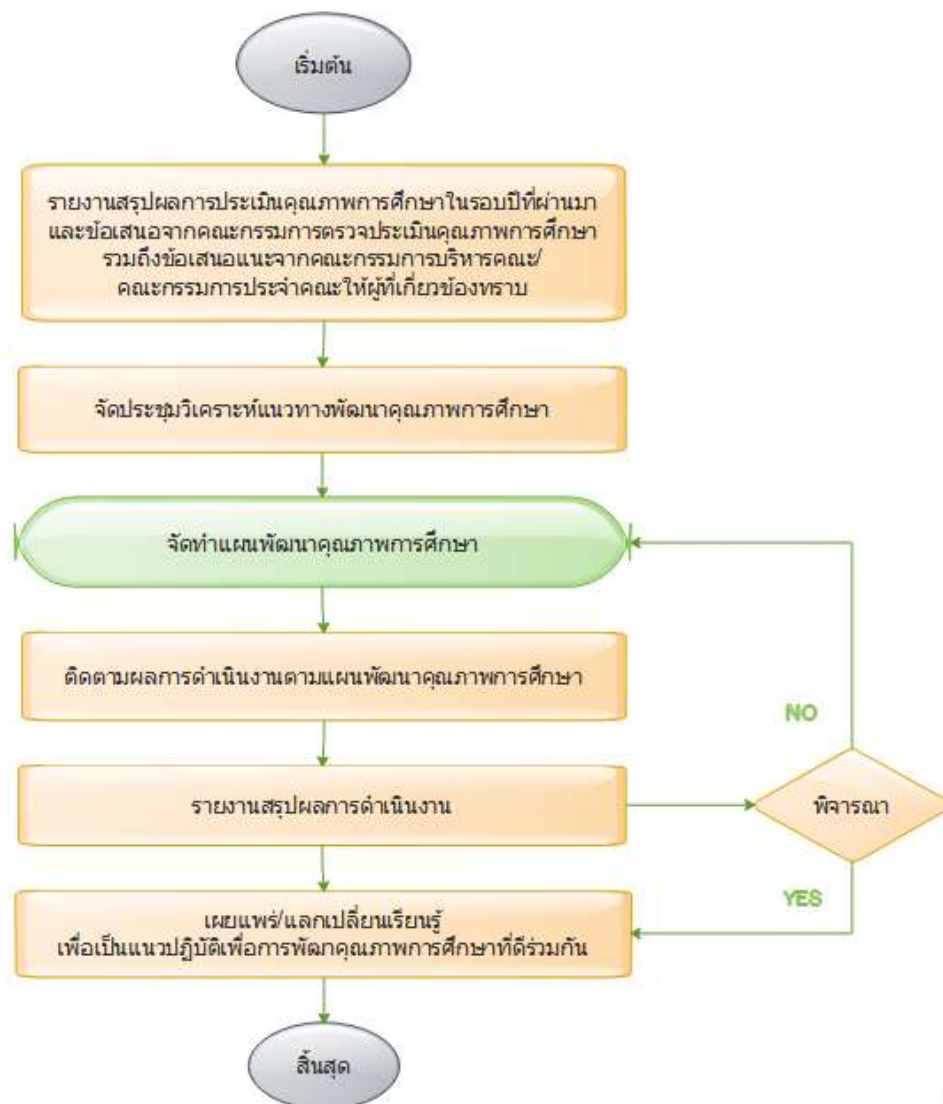
ภาพที่ 4 ผังกระบวนการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP04)

5) ผังกระบวนการเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP05) เป็นกระบวนการบริหารงานย่อยที่แสดงให้เป็นการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ในการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมี 5 ขั้นตอน/กระบวนการ ดังนี้ 1) เตรียมการรับการตรวจประเมิน โดยแต่งตั้งคณะทำงาน/คณะกรรมการ เตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษา แจ้งกำหนดการรับการประเมิน จัดโครงการ/กิจกรรม เตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษา แต่งตั้งคณะอนุกรรมการกรรมการหรือทีมงานย่อยแต่ละโครงการ/กิจกรรม ชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ รวมถึงการจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ข้อมูลสารสนเทศ อุปกรณ์สถานที่ ตลอดจนเชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา 2) รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา โดยมีเป้าหมายร่วมกันคือ มีผลการประเมินคุณภาพ “ผ่าน” ทั้งในระดับหลักสูตร และระดับคณะ 4) รับทราบผลการประเมินโดยบุคลากรต้องได้รับทราบผลการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และ 5) รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาผลสู่การปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ผังกระบวนการเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในคณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม (QAWP05)

6) ผังกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (QAWP06) เป็นกระบวนการบริหารงานย่อยที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการนำผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีขั้นตอนแสดงดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ผังกระบวนการงานการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (QAWP06)

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

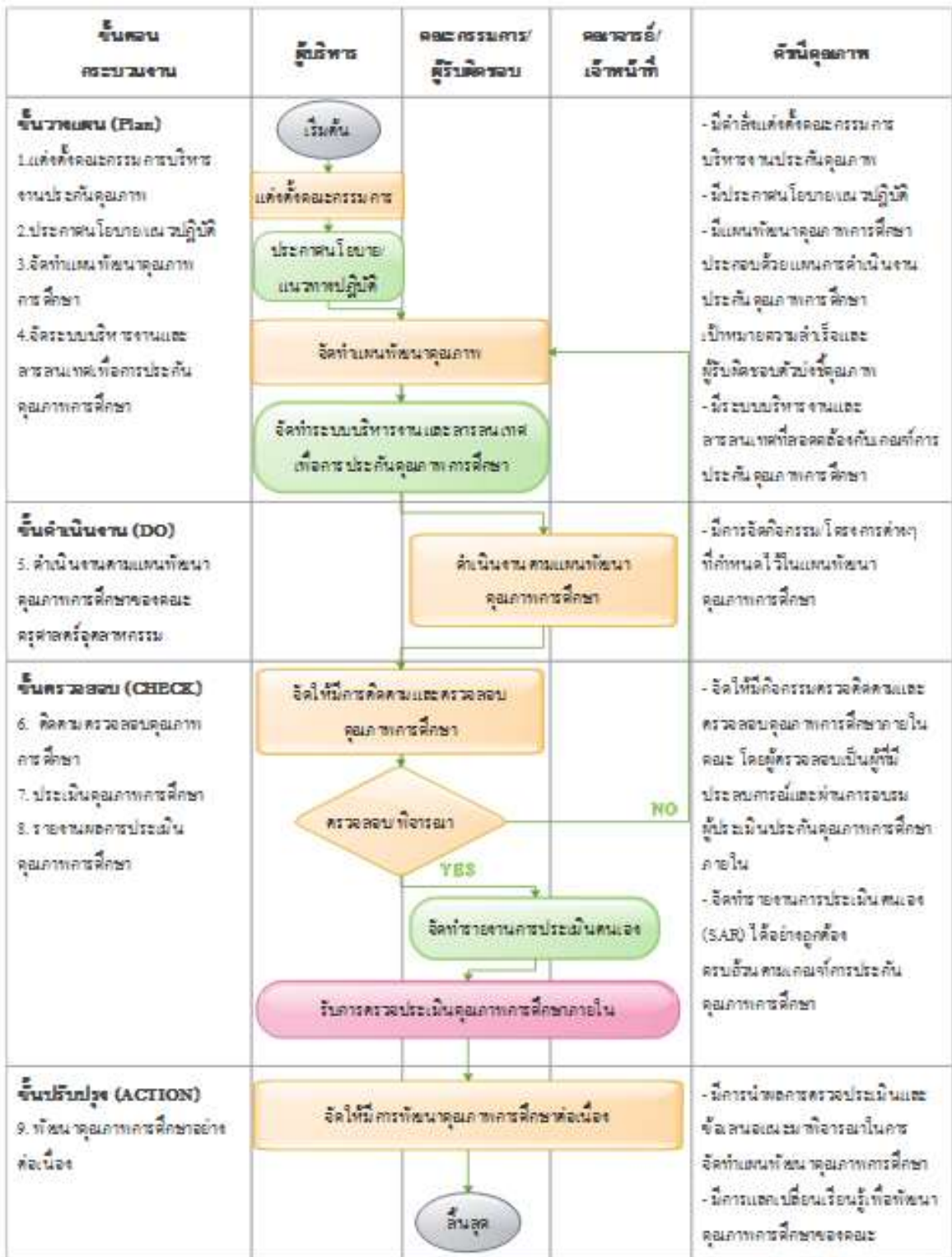
เป็นการตรวจสอบประสิทธิภาพความเหมาะสมของกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (QAWP) ที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ 6 กระบวนการ โดยเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 8 คน ได้แก่ คณะกรรมการบริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจำนวน 6 คน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 1 คน และผู้ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจประเมินในระบบของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจำนวน 2 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้วยการบริหารคุณภาพของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ข้อที่	รายการประเมิน	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
		ค่าเฉลี่ย	SD	
1.	ผังกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP01)	4.71	0.56	เหมาะสมมากที่สุด
2.	ผังกระบวนการจัดระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP02)	4.43	0.63	เหมาะสมมาก
3.	ผังกระบวนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ (QAWP03)	4.19	0.62	เหมาะสมมาก
4.	ผังกระบวนการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP04)	4.29	0.70	เหมาะสมมาก
5.	ผังกระบวนการเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP05)	4.23	0.62	เหมาะสมมาก
6.	ผังกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (QAWP06)	4.08	0.78	เหมาะสมมาก
รวม		4.32	0.65	เหมาะสมมาก

จากตารางที่ 2 ผังกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP 01) ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด (4.71 ค่าเฉลี่ย) รองลงมา ผังกระบวนการจัดระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP 02) มีความเหมาะสมมาก (4.43 ค่าเฉลี่ย) และผังกระบวนการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (QAWP 04) มีความเหมาะสมมาก (4.29 และ 4.43 ค่าเฉลี่ย) ตามลำดับ ส่วนผังกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (QAWP 06) มีความเหมาะสมน้อยที่สุด (4.08 ค่าเฉลี่ย) ในภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่ากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความเหมาะสมมาก (4.32 ค่าเฉลี่ย) การพัฒนากระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัยได้นำผลการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และข้อเสนอแนะมาพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้มีความสมบูรณ์ ในรูปแบบตารางทั้ง 6 กระบวนการ ตัวอย่างแสดงดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ตัวอย่างผังกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (QAWP01)

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและความเป็นไปได้ในการนำกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไปใช้

เป็นการตรวจสอบการยอมรับและความเป็นไปได้ในการนำกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (QAWP) ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมเสนอแล้ว และพัฒนาเป็นกระบวนการใหม่ 6 กระบวนการ โดยเสนอต่อการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 1 คน และผู้คณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณา พบว่า ส่วนใหญ่ให้การยอมรับและมีความเป็นไปได้มากที่จะนำผังกระบวนการไปใช้ได้ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการยอมรับและความเป็นไปได้ในการนำกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไปใช้

ข้อที่	รายการประเมิน	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
		ค่าเฉลี่ย	SD	
1.	ผังกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (QAWP01)	4.83	0.39	ยอมรับและเป็นไปได้มากที่สุด
2.	ผังกระบวนการจัดระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา (QAWP02)	4.67	0.89	ยอมรับและเป็นไปได้มากที่สุด
3.	ผังกระบวนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ (QAWP03)	4.23	0.62	ยอมรับและเป็นไปได้มาก
4.	ผังกระบวนการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา (QAWP04)	4.08	0.78	ยอมรับและเป็นไปได้มาก
5.	ผังกระบวนการเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษา (QAWP05)	4.58	0.67	ยอมรับและเป็นไปได้มากที่สุด
6.	ผังกระบวนการจัดทำและดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (QAWP06)	4.29	0.70	ยอมรับและเป็นไปได้มาก
	รวม	4.45	0.65	ยอมรับและเป็นไปได้มาก

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินการยอมรับและความเป็นไปได้ในการนำกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้วยการบริหารคุณภาพ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไปใช้โดยรวมคณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ให้การยอมรับและมีความเป็นไปได้ ในการนำผังกระบวนการทั้ง 6 กระบวนการไปใช้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงผังกระบวนการ ดังนี้

- 1) ควรเผยแพร่ลงสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง
- 2) ควรปรับปรุงขั้นตอน/กระบวนการอย่างต่อเนื่องทุกปี
- 3) ควรกำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยระบุลงในระดับปฏิบัติงาน

สรุปผล

การพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แนวคิดเริ่มต้นด้วยแนวคิดการบริหารคุณภาพ (Deming's Circle หรือ PDCA-Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพ ของการดำเนินงานอย่างมีระบบให้ครบวงจรหมุนเวียนตามวงรอบอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ สอดคล้องกับวีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540) ได้ให้แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยการหมุนวงล้อ PDCA ไว้ว่า การบริหารคุณภาพโดยการหมุนวงล้อ PDCA จะทำหน้าที่ขับเคลื่อนให้ การบริหารคุณภาพขององค์กรประสบผลสำเร็จและสามารถนำไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ หรือทุกหน่วยงานในองค์กร ผสมกับแนวคิดการใช้กลยุทธ์ AIC (Appreciation Influence Control) เป็นวิธีการบุคลากรในองค์กรได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ นำมาซึ่งการเรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ประเวศ วะสี และไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (2556) กล่าวว่า เทคนิคกระบวนการวางแผนแบบการมีส่วนร่วม: AIC (Appreciation Influence Control) เป็นวิธีหรือกลไกที่เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกระดับในองค์กรได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ นำมาซึ่งการเรียนรู้จากการทำงานร่วมกันโดยการคิด และเรียนรู้ร่วมกันอย่างมีปฏิสัมพันธ์จากการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Interactive Learning Through Action) เกิดการระดมสมอง ร่วมคิดร่วมวิเคราะห์หาทางเลือกหรือหาแนวปฏิบัติ เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนา นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการเป็นเจ้าของความคิดในผลงานที่ได้มีส่วนร่วม และสอดคล้องกับแนวคิดของเฟเกินบาม (Armand V. Feigenbaum, 1961) ให้แนวคิดในการบริหารคุณภาพไว้ว่าการบริหารคุณภาพเป็นเรื่องธรรมชาติของการบริหารที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการสร้างด้วยกัน ขึ้นอยู่ที่ความเข้าใจระบบคุณภาพที่กำลังดำเนินการมากกว่าโดยต้องเปลี่ยนจากความคิดในการไล่ตามแก้ปัญหา มาเป็นวิธีการให้ทุกคนเข้าใจและผูกพันกับแนวทางการบริหารคุณภาพ และการปรับรื้อระบบ (Re-Engineering) เป็นการมุ่งเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ไม่ใช่การมุ่งแก้ไขกระบวนการเริ่มจากการเรียงลำดับเรื่องหรือกระบวนการทำงานจากที่มีปัญหามากที่สุด หรือที่เป็น “วิกฤติ” ของงานเพื่อที่จะปรับรื้อเป็นลำดับๆ โดยให้มีความสอดคล้องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สอดคล้องกับแนวคิดของนายคุณภาพ (2553) กล่าวไว้ว่า การทำงานเป็นทีมที่มีพื้นฐานการเรียนรู้การปฏิบัติการเพื่อการปรับปรุงในวิธีการทำงานภายในองค์กร เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ผลการดำเนินงาน ทางธุรกิจและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือ การปรับปรุงกระบวนการเป็นทีมอย่างเป็นระบบ เพื่อการสำรวจและการปรับเปลี่ยนระบบภายใน โดยมีความมุ่งมั่นต่อการเพิ่มความพึงพอใจของ ลูกค้าได้บรรลุเพิ่มขึ้น โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพอย่างเป็นขั้นตอนสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของ รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ (2548) คือ 1) ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาสภาพจริงจากรายงานผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 2) ขั้นตอนที่ 2 นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาสร้างรูปแบบจำลองระบบบริหารคุณภาพทั้งองค์กร และถามความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินความเหมาะสมของรูปแบบจำลอง และ 3) ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบระบบบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ที่ได้จากผลการประเมินในขั้นตอนที่ 2 มาปรับปรุงเพื่อให้ได้รูปแบบที่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติการโดยถามความคิดเห็นความเป็นไปได้และการนำไปใช้โดยผู้ปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษาแนวคิดของผู้บริหารต่อการพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาได้เสนอกลยุทธ์/แนวทางการพัฒนาไว้ว่า ควรกำหนดให้งานประกันคุณภาพเป็นหนึ่งในภาระงานที่ ทุกคนต้องมีส่วนร่วมโดยบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานบริหารหลักสูตร การบริหารจัดการทั้งส่วน การวางแผนงาน โครงการ งบประมาณ การเรียนการสอน การวิจัย ศิลปวัฒนธรรมและกิจกรรมนักศึกษา ควรจัดระบบการปฏิบัติงานคุณภาพให้ง่ายต่อการดำเนินงานโดยร่วมมือกันจัดทำระบบปฏิบัติงานเพื่อ สามารถนำลงสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง ควรตั้งคณะกรรมการกลุ่มย่อยเพื่อรับผิดชอบแต่ละองค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้ให้ชัดเจนและเสนอให้เป็นภาระงานพิเศษ ให้ความรู้ความเข้าใจกับบุคลากรในเกณฑ์ประกัน คุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และควรมีช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรรับทราบข้อมูลประกันคุณภาพ รวมถึงจัดระบบสารสนเทศในการเก็บข้อมูลกลางเพื่อให้บุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไป ใช้ได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของนพภัสสร จุลมนต์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการ ปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า แนวทางในการปรับปรุง การประกันคุณภาพการศึกษาควรสร้างขวัญและกำลังใจ รวมทั้งทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ การสร้าง เครื่องมือเพื่อปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพโดยจัดทำระบบที่สามารถเชื่อมโยง ข้อมูลต่างๆ สามารถดึงข้อมูลในระบบมาใช้ในการจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาได้อย่างสะดวกและ รวดเร็ว รวมทั้งสร้างการสื่อสารระหว่างคณะเพื่อให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

จากผลการศึกษาการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ คณะกรรมการดำเนินงานบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าคณะกรรมการจะมีส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การศึกษา แต่ยังมีบางกลุ่มที่ไม่แน่ใจหรือไม่ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วม ในด้านวางแผนและด้านการปรับปรุงการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลวิจัยของธวัชชัย ศุภดิษฐ์ (2557) ได้ ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยในหน่วยงานต่างๆ ของสถาบัน ได้แก่ การ ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่เหมาะสมยังขาดความชัดเจน คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนมากยังไม่ เข้าใจหรือไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการรับทราบแผนกลยุทธ์ การเชื่อมโยงระหว่างระบบงานกับระยะเวลายังไม่ ชัดเจนและ ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกล ยุทธ์ของสถาบัน

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพหาความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานบริหารงานประกันคุณภาพ การศึกษา (QAWP) ที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ 6 กระบวนการ พบว่า ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่ากระบวนการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความเหมาะสมมาก และจากผลการศึกษาการยอมรับและความเป็นไปได้ในการ นำกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา (QAWP) ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการตามที่ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมเสนอแล้ว และพัฒนาเป็นกระบวนการใหม่ 6 กระบวนการ พบว่าส่วนใหญ่ให้การยอมรับและมีความเป็นไปได้มากที่จะนำผังกระบวนการไปใช้ได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของธนวัฒน์ ศรีศิริวัฒน์ และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการ บริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยการจัดการคุณภาพ พบว่ากระบวนการ บริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยการจัดการคุณภาพมีประสิทธิภาพโดย ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดว่ากระบวนการมีความเหมาะสมและผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ที่เข้าร่วมวิจัยให้การยอมรับและความเป็นไปได้มากที่สุดในการนำกระบวนการไปใช้ในสถานศึกษา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนินันดา รัตนปรางค์ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โรงเรียนบ้านหนองจาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การจัดกิจกรรมตามกระบวนการ AIC เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา และเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน เพื่อพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลทำให้ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และมีคู่มือในการดำเนินงานที่ชัดเจนก่อให้เกิดการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อคือ ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) แนวทางในการวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบที่ค่อนข้างสมบูรณ์ เนื่องจากใช้กระบวนการมีส่วนร่วมและการปรับระบบ ที่ใช้ตัวแทนจากทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำให้การเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมเป็นไปในทางที่ดีขึ้น ควรนำกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไปดำเนินใช้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อตรวจประสิทธิภาพอีกครั้ง

2) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานเฉพาะกรณีของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เห็นผลในวงแคบจึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงาน/คณะ/มหาวิทยาลัยอื่นๆ ด้วย

3) ควรนำกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไปพัฒนาเป็นคู่มือปฏิบัติงานต่อไป

4) ควรนำกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไปเสนอต่อผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบรายละเอียดอย่างชัดเจน จะทำให้การดำเนินงานบริหารงานตามกระบวนการได้อย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมทุกประเด็นของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามระบบมากขึ้น

2) ควรนำกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้วยการบริหารคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไปทดลองใช้กับคณะ/หรือสถาบันการศึกษาอื่นเพื่อเป็นข้อมูลศึกษาเปรียบเทียบเพื่อพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชนันชิตา รัตนปราน. (2553). การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สถานศึกษา โรงเรียนบ้านหนองจาน อำเภोजามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- นพภัสสร จุลมนต์. (2556). แนวทางการปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพัฒนาสังคมและ
สิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ. : สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนวัฒน์ ศรีศิริวัฒน์, จิราวดี โคตรภูมิ และ วิโสภาพรรณ เวชากุล. (2555). การพัฒนากระบวนการ
บริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยการจัดการคุณภาพ.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธวัชชัย ศุภดิษฐ์. (2557). การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นายคุณภาพ. (2553). การออกแบบกระบวนการใหม่ (Core Process Redesign). สืบค้นวันที่ 31
มีนาคม 2559 จาก <http://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/p.98-92pdf>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประเวศ วะสี และ ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม. (2556). กระบวนการทฤษฎีใหม่ในการพัฒนา (New
Development Paradigm) แนวทางใหม่แห่งความร่วมมือในการพัฒนา. สืบค้นวันที่ 9
พฤษภาคม 2559 จาก <http://www.paiboonarc.in.th/view/73>
- รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ. (2548). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้น
พื้นฐาน. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- Feigenbaum, A.V. (1961). *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill.

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยประเภททุนการพัฒนา
งานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) จากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม
งคลธัญบุรี ประจำปี 2559 ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประวัตินักวิจัย



ชื่อ นามสกุล นางอุไร จุ้ยกำจร

หน่วยงาน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ความเชี่ยวชาญ การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา