

การบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

Administrative for Promoting Quality Assurance System of Faculty
at Rajapruk University

นลินี สุดเสวต

บัณฑิตวิทยาลัยศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

E-mail: nalinee.sut@siam.edu

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารและบุคลากรของ คณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัดนนทบุรี ใน 6 คณะ จำนวน 123 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม เกี่ยวกับหลัก การบริหาร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการควบคุม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe') และสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก รองมาได้แก่ ด้านการ ควบคุม และด้านการจัดการองค์การ และเมื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของบุคลากรกับ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหาร, การประกันคุณภาพการศึกษา



ABSTRACT

The purpose of this research was to study the Administration to promote the process of Quality Assurance System of Faculty in Rajaprak University and compare staffs' opinions towards the Administration to promote the process of Quality assurance System using variables of characteristic populations. Population groups were 123 administrators and staffs in 6 faculties of Rajaprak University, Nonthaburi. Analysis of comparing of characteristic populations and opinions for the Administration to promote the process of Quality Assurance System of Faculty in Rajaprak University by overall and aspects : Planning, Organizing, Leadership, HR Management and Controlling. Data was quantitatively analyzed for hypothesis tests which were t-test, One way ANOVA and comparison in pair by Scheffe, and Content Analysis.

The study could be concluded as follow 1) Overall perspective and procedure aspects of Staffs' Opinions for the Administration to promote the process of Quality Assurance System of Faculty in Rajaprak University were in high level. The first high level was Planning Aspect and the second one was Controlling and Organizing. 2) Comparison results of variables of characteristic populations and staffs' opinions for the Administration to promote the process of Quality Assurance System of Faculty in Rajaprak University were not different in statistic.

KEYWORDS: Administration, Quality assurance

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ได้มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) มีคุณภาพ (Quality) และเกิดประสิทธิผลสูงสุด (Effectiveness) จากเป้าประสงค์หลักและบทบาทหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา ที่ต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีกลไกในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ช่วยตอบสนองนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) อันจะนำประเทศไปสู่การแข่งขันกับสังคมโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพจากการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยีและการรวมตัวกันของกลุ่มประเทศอาเซียน จึงส่งผลต่อการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาโดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่จะต้องจัดการศึกษาให้มีคุณภาพที่ทัดเทียมหรือสูงกว่ามาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการ

การอุดมศึกษาได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ จากนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาด้านการประกันคุณภาพและผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมาของคณะ ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ซึ่งทุกคณะจะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีการดำเนินงานที่แสดงถึงการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพในแต่ละปีการศึกษา ซึ่งการดำเนินงานจะเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายคือคุณภาพของผู้เรียน ความสำเร็จขึ้นอยู่กับการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นการบริหารวิชาการ การบริหารบุคคล การบริหารทรัพยากร และที่สำคัญคือการบริหารตามพันธกิจต่าง ๆ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพก็เช่นกัน ความสำเร็จย่อมขึ้นอยู่กับการบริหารที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับหลักการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของคณะ ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เพื่อศึกษาหลักการบริหารองค์การในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานที่ส่งเสริมให้การดำเนินงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ และเพื่อจะนำผลการวิจัยที่ศึกษาได้ไปเป็น

แนวทางในการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรในคณะที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

สมมติฐาน

บุคลากรที่มีสถานภาพทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์แตกต่างกัน

แนวคิดทฤษฎี

การวิจัยเรื่องการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

การบริหารองค์การสู่ความสำเร็จ

การบริหาร หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยอาศัยกระบวนการวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการ และการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด (สัมมา รัตนชัย, 2556)

กระบวนการบริหารองค์การ

กระบวนการบริหารเป็นเครื่องมือที่สำคัญของ

ผู้บริหารทุกองค์การ ที่จะต้องเลือกนำมาใช้ซึ่งมีอยู่หลากหลายวิธีในปัจจุบันตามความจำเป็น และเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อความสำเร็จขององค์การนั้นๆ กระบวนการเป็นลำดับขั้นตอนการดำเนินงานที่ต่อเนื่องเป็นวัฏจักรที่หมุนเวียนตลอดเวลา และมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันทุกทิศทาง (สัมมา รัตนชัย, 2556) ลูเทอร์ กูลิค (อ้างถึงใน สมาน อัครวุฒิ, 2551) ได้กล่าวถึง หลักการบริหาร POSDCoRB ประกอบด้วย

1. **Planning (P)** เป็นการกำหนดสิ่งที่จะต้องดำเนินการและวิธีการที่จะใช้ในการดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. **Organizing (O)** เป็นการกำหนดโครงสร้างการบังคับบัญชาอย่างเป็นทางการเพื่อการจัดกลุ่มงาน การมอบหมายงาน และการประสานการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์เฉพาะของแต่ละกลุ่มงาน
3. **Staffing (S)** เป็นพันธกิจที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทั้งหมด ได้แก่ การคัดเลือกบุคคล การฝึกอบรม และการจัดเงื่อนไขต่างๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
4. **Directing (D)** เป็นพันธกิจที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องในเรื่องของการตัดสินใจ การสั่งการและการให้คำแนะนำ และการทำหน้าที่เป็นผู้นำขององค์การ
5. **Co-ordinating (Co)** เป็นพันธกิจในการประสานงานระหว่างหน่วยปฏิบัติต่างๆ
6. **Reporting (R)** เป็นความรับผิดชอบในการให้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ทั้งผู้บริหารเองและผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับข้อมูล ผลการวิจัย และผลการตรวจต่างๆ
7. **Budgeting (B)** เป็นพันธกิจด้านการวางแผนเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ ปราชญา กล้าผจญ และสมศักดิ์ คงเที่ยง (2545) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ว่ากระบวนการ



การบริหารที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการ ได้แก่

1. การวางแผน (Planning) เกี่ยวข้องกับการตั้งจุดประสงค์แล้ววางแผนว่า จะทำให้จุดประสงค์ที่ตั้งไว้นั้นบรรลุผลสำเร็จได้อย่างไร จะต้องทำอะไรบ้าง ใครจะต้องเป็นคนกระทำการสิ่งใด จะทำให้สำเร็จได้ที่ตรงไหนและอย่างไร ในขั้นแรกของการวางแผนนั้น จะเป็นการเลือกเป้าหมายขององค์กร จากนั้นจะมีการกำหนดเป้าหมายย่อย สำหรับหน่วยงานย่อยขององค์กร ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้วางแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) ส่วนผู้บริหารระดับกลางและระดับต้น จะเป็นผู้กำหนดแผนปฏิบัติการ (Operational/ action Plan) โดยปกติ แผนกลยุทธ์นั้นมักจะเป็นแผนระยะยาว อาจจะเป็น 5 ปี หรือ 10 ปี ส่วนแผนปฏิบัติการนั้นเป็นแผนดำเนินการในระยะสั้น ๆ

2. การจัดองค์การ (Organizing) เมื่อผู้บริหารได้กำหนดเป้าหมายและพัฒนาแผนงานหรือโปรแกรมต่างๆ ขึ้นมา เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ต้องมีการออกแบบและพัฒนาองค์การขึ้นมา องค์การที่แตกต่างกัน ก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน

3. การอำนวยการ (Directing) เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเป็นผู้นำ ได้แก่ การใช้ความสามารถในการสื่อสาร การจูงใจพนักงาน การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน เพื่อมุ่งให้งานสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การควบคุม (Controlling) เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 3 อย่างคือ

- 4.1) การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
- 4.2) การวัดผลการปฏิบัติงาน
- 4.3) การแก้ไขผลการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้นั้น

ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้นั้น

5. การจัดบุคคลลงสู่หน่วยงาน (Staffing) เป็นหน้าที่การบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสรรหาและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์กร

เสนาะ ตีเขาวัว (2551) กล่าวว่า กระบวนการบริหาร เป็นสิ่งที่ระบุให้รู้ว่ากรอบของงานบริหารมีอะไร หรือผู้บริหาร ต้องทำหน้าที่อะไรในการบริหารงาน การจะเรียนรู้และเข้าใจ เรื่องการบริหารองค์การมีแนวทางการเรียนรู้หลายแนวทาง ในที่นี้จะขอนำเสนอใน 4 หน้าที่ คือ

1. การวางแผน (Planning) คือการกำหนดขึ้นมาล่วงหน้าว่าเป้าหมายเป็นอย่างไร และจะมีวิธีการอย่างไร ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น หน้าที่ในการวางแผนจะต้องระบุผลงานที่ต้องการและหนทางที่จะทำให้ผลงานนั้น การวางแผนเป็นการตัดสินใจในปัจจุบันที่จะเลือกวิธีการกระทำเพื่อให้ได้ผลความต้องการในอนาคต ส่วนปัจจัยที่จะทำให้ได้ตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ อันอาจเกิดขึ้นในอนาคต

2. การจัดองค์การ (Organizing) คือการจัดสรรทรัพยากรและการเตรียมกิจกรรมที่จะมอบหมายให้คนหรือกลุ่มคนดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ การจัดองค์การจึงเกี่ยวข้องกับการกำหนดกิจกรรมและทรัพยากร ซึ่งเท่ากับเป็นการทำแผนให้เกิดขึ้นจริง โดยการกำหนดงาน การมอบหมายงานให้คน และการสนับสนุนบุคลากรเหล่านั้นทางด้านทรัพยากรและเทคโนโลยี

3. การนำ (Leading) คือ กระบวนการในการกระตุ้นส่งเสริมคนให้ทำงาน เพื่อบรรลุผลตามแผนงานที่กำหนดไว้ การนำเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ทำให้คนทำงานร่วมกันจนสำเร็จผลตามเป้าหมายขององค์กร กระบวนการนำนี้จะสร้างคนให้เกิดความผูกพันในงาน ส่งเสริมให้คนเต็มใจที่จะทำงาน และกระตุ้นให้คนทุ่มเท และอุทิศตัวเองให้กับงานจนได้ผลงานตามที่ต้องการ

4. การควบคุม (Controlling) คือ กระบวนการในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบผลงานกับเป้าหมายหรือมาตรฐาน และแก้ไขให้ได้ตามเป้าหมาย การควบคุมนี้จะทำให้ผู้บริหาร รับผิดชอบในการติดตามความก้าวหน้าในงาน กำกับดูแลการทำงานของผูปฏิบัติงาน ตลอดจนติดต่อสื่อสารกับผู้ปฏิบัติถึงผลการทำงานนั้น

จากกระบวนการบริหารที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า เพื่อให้การบริหารองค์การสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการ ผู้บริหารหรือผู้น้องค์การจะต้องมีกระบวนการในการบริหารงาน ที่ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการบริหารองค์การ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการควบคุม เพื่อให้การบริหารงานมีระบบและเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

สุภัทรา เอื้อวงศ์ (2556) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพ โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็นหลักที่สำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านคน

1.1. ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ (leadership) จะสามารถสร้างพลังใจในการดำเนินการประกันคุณภาพให้กับบุคลากรในสถานศึกษา ตระหนักและเห็นความสำคัญ รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ทุ่มเท มีความมุ่งมั่นสนใจใฝ่รู้ และให้การส่งเสริมและสนับสนุนในการดำเนินการประกันคุณภาพ รวมทั้งใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม

1.2. กรรมการสถานศึกษา ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีการกำกับติดตามผลการดำเนินการประกันคุณภาพของสถานศึกษา

1.3. ครูจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ดีและมีทักษะในการดำเนินงานประกันคุณภาพ มีความเป็นมืออาชีพในการสอน ดำเนินการตามภารกิจของตนเองด้วยระบบคุณภาพโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ในส่วนของผู้ปัจจัยด้านคนจะต้องมีการประสานร่วมมือกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งการสร้าง ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของชุมชนและท้องถิ่น

2. ปัจจัยด้านระบบ

มีระบบคุณภาพ (Quality system) ที่แสดงถึง ขอบข่ายความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งมีโครงสร้าง ความรับผิดชอบของบุคลากรระดับต่าง ๆ ที่ชัดเจน มีการจัดทำคู่มือระบบ (Manual) ในการดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการของสถานศึกษา

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1. การสื่อสาร (communication) เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน เป็นการสื่อสารทั่วทั้งองค์การ

3.2. การกำกับติดตาม (controlling) ทำให้เห็นความก้าวหน้าในการดำเนินการตามแผน เพื่อสามารถแก้ไขข้อผิดพลาด และช่วยทำให้บุคลากรเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.3. ความร่วมมือ (cooperative) ความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคน มีการประสานงานที่ดี และพัฒนาความร่วมมือให้เกิดเป็นทีมทำงาน (teamwork) เพื่อให้เกิดพลังขับเคลื่อนการดำเนินงานประกันคุณภาพ

3.4. วัฒนธรรมองค์การ (organizational culture) เป็นแบบแผนความเข้าใจ ค่านิยม บรรทัดฐาน แนวทางในการประพฤติที่สมาชิกในองค์การยึดถือและยอมรับเป็นคุณค่าร่วมกัน มีการถ่ายทอดไปยังสมาชิกรุ่นใหม่ มีผู้นำเป็นแกนในการกำหนดและพัฒนา

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่าในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารหลักๆ ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งทรัพยากรบุคคลนับว่าเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์การให้บรรลุตามเป้าหมาย
- 2) ปัจจัยด้านระบบ คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่แต่ละองค์การได้กำหนดไว้เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตาม และ
- 3) ปัจจัยด้านการจัดการ เป็นกระบวนการบริหารขององค์การ ที่ผู้บริหารจะต้องดำเนินการตั้งแต่ การกำหนดนโยบาย แผนงาน การสั่งการ การกำกับติดตาม การประเมินผล การบริหารแบบมีส่วนร่วมและการสร้างวัฒนธรรมองค์การคุณภาพ



กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารองค์การเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการ ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

สถานการณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งหน้าที่
- หน่วยงานที่สังกัด
- ประสบการณ์ในการทำงาน
- การเข้าอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา



ตัวแปรตาม

การบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

- ด้านการวางแผน
- ด้านการจัดการองค์การ
- ด้านภาวะผู้นำ
- ด้านการบริหารบุคลากร
- ด้านการควบคุม

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

2. ได้ทราบความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรในคณะที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริม การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อันจะส่งผลต่อการส่งเสริมและพัฒนาางานของคณะให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3. ได้ทราบข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางการบริหารองค์การที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ก่อให้เกิดประสิทธิผลและบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ศึกษาการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ ตามความคิดเห็นของบุคลากรของคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ใน 5 หลักการบริหาร โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย เป็นขั้นตอนตามลำดับต่อไปนี้

ประชากรและตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้กลุ่มประชากรที่ศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี หัวหน้าสาขา และบุคลากร ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของคณะ/สาขาวิชา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัดนนทบุรี ใน 6 คณะ จำนวน 123 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2558) และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 78 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบบชนิดเลือกรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 การบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานตามหลักการบริหารงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านการวางแผน 2. ด้านการจัดองค์การ 3. ด้านภาวะผู้นำ 4. ด้านการบริหารบุคคล และ 5. ด้านการควบคุม โดยข้อคำถามจะเป็นแบบมาตราวัดตามแบบของ

ลิเคอร์ (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ศึกษาปัญหาอุปสรรคหรือข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 การบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามปัจจัยการบริหารงาน 5 ด้าน ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหา ที่เป็นข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 70.51 ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 74.36 มีตำแหน่งเป็นอาจารย์มากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 75.64 สังกัดคณะบริหารธุรกิจมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 51.28 มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาแล้ว 3-5 ปีมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62 เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 60.26 และเป็นกรรมการประกันคุณภาพของคณะมากที่สุดจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 62.83

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก รองมาได้แก่ ด้านการควบคุม และด้านการจัดการองค์การ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการกำหนดนโยบายของคณะด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จหรือตัวบ่งชี้ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้ มีแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวของคณะด้านการประกันคุณภาพ และมีการกำกับติดตามและการประเมินผลความสำเร็จของแผนทุกระดับ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ

2.2 ด้านการจัดองค์การ ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรด้านการประกันคุณภาพอย่างชัดเจน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะ และมีการกำหนดขอบข่ายภาระงานด้านการประกันคุณภาพของคณะอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ

2.3 ด้านภาวะผู้นำ ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานการประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามในการทำงานร่วมกัน ผู้บริหารส่งเสริมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของคณะ และผู้บริหารมีการมอบหมายงานและการสั่งการตามโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ

2.4 ด้านการบริหารบุคคล ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของคณะ บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงาน



ประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ

2.5 ด้านการควบคุม ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานการประกันคุณภาพระดับคณะ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารของคณะมีการควบคุมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ ผู้บริหารของคณะมีการแก้ไขปัญหาเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ และผู้บริหารของคณะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงาน การเคยเข้าร่วมอบรมด้านการประกันคุณภาพ และการมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการประกันคุณภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะและแนวทางการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า

4.1 ด้านการวางแผน มีข้อเสนอแนะดังนี้

4.1.1 มหาวิทยาลัยและคณะควรเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน โครงการที่จะดำเนินการเพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับรู้ข้อมูลอย่างถูกต้องและทั่วถึง

4.1.2 ควรมีการวิเคราะห์และประเมินผลการบรรลุเป้าหมายที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้งเพื่อจะได้ปรับเปลี่ยนแผนงาน/โครงการได้เหมาะสม

4.1.3 ควรมีกระบวนการในการวิเคราะห์แผนงาน/โครงการและเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม จะช่วยให้คณะสามารถทำแผนงาน โครงการที่เป็นระบบยิ่งขึ้น

4.1.4 คณะต้องนำนโยบายของมหาวิทยาลัย

ด้านการประกันคุณภาพไปสู่แนวปฏิบัติที่ชัดเจนในทุกๆ ระดับปฏิบัติการ

4.2 ด้านการจัดองค์การ มีข้อเสนอแนะดังนี้

4.2.1 ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนจัดทาศูนย์สายสนับสนุนเพื่อมาดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเพิ่มเติม

4.2.2 ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนแผนงาน/โครงการเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะในแต่ละปีอย่างเพียงพอ

4.2.3 ควรจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานประกันเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะเกณฑ์และตัวบ่งชี้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

4.3 ด้านการบริหารบุคคล มีข้อเสนอแนะดังนี้

4.3.1 คณะควรมีการสนับสนุนและยกย่องบุคลากรที่มีความทุ่มเทและรับผิดชอบการทำงานให้ได้รับขวัญและกำลังใจเพิ่มขึ้น

4.3.2 ควรมีการพัฒนาทักษะในการทำงาน โดยเฉพาะในระดับเจ้าหน้าที่ เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะด้านภาษา เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพ

4.3.3 ควรให้บุคลากรของคณะทุกคนมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพไม่เพียงเฉพาะคณะทำงานประกันคุณภาพระดับคณะเท่านั้น

4.4 ด้านการควบคุม มีข้อเสนอแนะดังนี้

4.4.1 ระบบการควบคุมการปฏิบัติงาน ควรทำให้เป็นไปเพื่อคุณภาพไม่ใช่การจับผิด

4.4.2 การควบคุมที่ดีควรสามารถประเมินผลการดำเนินงานที่ดีได้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

ผู้บริหารและบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการ

วางแผน อยู่ในระดับมาก รองมาได้แก่ ด้านการควบคุม และด้านการจัดการองค์การ ทั้งนี้ หลักในการบริหาร องค์การที่ดี ผู้บริหารหรือผู้นำองค์การจะต้องเริ่มจากการวางแผนที่ดีให้กับองค์การและปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่องค์การต้องการ อันจะนำไปสู่การกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติ ทั้งที่เป็นแผนงานในระดับกลยุทธ์ และแผนงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับระบบและกลไก กระบวนการในการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพ PDCA ที่ต้องเริ่มต้นจากการวางแผนที่ดี เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติของบุคลากรในระดับต่างๆ ตามความรับผิดชอบ ให้มีความเข้าใจที่ชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติที่เหมาะสม มีระบบในการกำกับติดตามตรวจสอบในแต่ละขั้นตอน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ปราชญา กล้าผจญ และสมศักดิ์ คงเที่ยง (2545) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ กระบวนการบริหาร ว่ากระบวนการบริหารที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการ ประกอบด้วย 1. การวางแผน (Planning) 2. การจัดองค์การ (Organizing) 3. การอำนวยการ (Directing) 4. การควบคุม (Controlling) และ 5. การจัดบุคคลลงสู่หน่วยงาน (Staffing) และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัชร พิสิทธ์ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบุคลากร ที่มีต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา เขตจังหวัดนนทบุรี พบว่าระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน อุดมศึกษา เขตนนทบุรี ภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ มาก โดยด้านการวางแผนปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน ด้านการปรับปรุง และพัฒนา และด้านการปฏิบัติตามแผน ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง สังกัดหน่วยงาน ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การเข้าอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการงานประกันคุณภาพ

การศึกษา พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานในระบบการประกันคุณภาพ การศึกษา เป็นเรื่องที่ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา จะต้องเรียนรู้ ทำความเข้าใจและพัฒนาการดำเนินงานไปพร้อมๆ กันทั้งองค์การ ความสำคัญของการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพการศึกษา คือการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย มิใช่หน้าที่หรือบทบาทของคนใดคนหนึ่งเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (แก้ไขครั้งที่ 2, พ.ศ.2545) มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดระบบ โครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษา ใน (6)...การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการจัดการศึกษาในสถาบันการศึกษาให้เกิดคุณภาพ ดังนั้น งานประกันคุณภาพจึงจำเป็นที่จะต้องจัด โดยการมีส่วนร่วมจากผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน... และเมื่อ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการ บริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง สังกัดหน่วยงาน ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การเข้าอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการงานประกันคุณภาพ การศึกษาพบว่าไม่แตกต่างกันนั้น สอดคล้องกับผลการ ศึกษาวิจัยของ พัชร พิสิทธ์ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา เขต จังหวัดนนทบุรี และเมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม ตัวอย่างกับระดับความคิดเห็นบุคลากรที่มีต่อสภาพและการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน อุดมศึกษา เขตนนทบุรี ในภาพรวม จำแนกตามเพศ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงานในสถานศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1. จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา



ระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ด้านการวางแผน พบว่า การดำเนินงานเกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนงาน/โครงการและเป้าหมายด้านการประกันคุณภาพให้บุคลากร ของคณะได้รับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้น มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะต้องมีการเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ ให้ทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรในทุกระดับของมหาวิทยาลัย ได้รับรู้ ข้อมูลข่าวสาร สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพ และการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

1.2. จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร ต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ด้านการจัดการองค์การ พบว่า ได้รับการสนับสนุนทั้งบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของ คณะ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้น มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนทั้งบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของ คณะ ทั้งนี้เพราะบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่ เพียงพอต่อการดำเนินงาน นับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพด้วย

1.3. จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร ต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ด้านภาวะผู้นำ พบว่า ผู้บริหารสามารถจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำงานและมีทักษะการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานเพราะเป็นกลไกสำคัญ ในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะผู้บริหารจะต้องมีทักษะ ความสามารถในการบริหารความขัดแย้งและทักษะในการตัดสินใจที่ดีและเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นความขัดแย้งหรือปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม

1.4. จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ด้านการบริหาร

บุคคล พบว่า บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานด้านการประกันคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้น มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความรู้ความเข้าใจ และ สร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของคณะวิชา เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในระบบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง ย่อมจะช่วยให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อองค์การด้วย

1.5. จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ด้านการควบคุม พบว่า ผู้บริหารของคณะมีการกำหนดขั้นตอน วิธีการในการกำกับติดตาม การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ชัดเจน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งการควบคุมเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการกำกับและติดตามการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแผนงาน หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้บริหาร ในทุกระดับที่เกี่ยวข้องควรจะต้องกำหนดขั้นตอน วิธีการในการกำกับติดตามตรวจสอบให้เป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งต้องทำการชี้แจง เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับรู้และเข้าใจถึงกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการในการกำกับติดตาม เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของคณะบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จจตามรายองค์ประกอบของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
3. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับการบริหารที่ส่งเสริมการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพของคณะ กรณีศึกษาในคณะที่มีผลการประเมินในระดับดีมาก โดยศึกษาข้อมูลในเชิงลึก เพื่อนำผลการวิจัยมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำมาใช้เพื่อการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่าน ดร.อนาวุฒิ ชูทรัพย์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้โอกาสผู้วิจัยได้ทำงานด้านวิชาการและงานวิจัยชิ้นนี้ ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พลเรือดรีหญิงสุภัทรา เอื้อวงศ์ รองอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักประกัน มหาวิทยาลัยสยาม ในฐานะท่านที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษาและชี้แนะ

แนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ คณบดีคณะศิลปศาสตร์ และผู้อำนวยการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต และรองศาสตราจารย์ พิศเพลิน เขียวหวาน อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ราชพฤกษ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำด้านการวิจัยแก่ผู้วิจัย จนวิจัยฉบับนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555) การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จินตนา กระทงขา. (2554) ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ชูชาติ พ่วงสมจิตร และคณะ. (2557) นโยบาย การวางแผนและการพัฒนาคุณภาพการศึกษา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธีระ รุญเจริญ. (2555) **ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา** (ฉบับปรับปรุง) (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ข้าวฟ่างจำกัด.
- ปราชญา กล้าผจญ และสมศักดิ์ คงเที่ยง. (2545) **หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรี พิสิท. (2555) **ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสภาพของปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา เขตจังหวัดนนทบุรี มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**
- พินดา วัชรระงษ์. (2556) **การรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรระดับอุดมศึกษา เขตนนทบุรี ปีการศึกษา 2556**. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ภาณุ อุดกัลและคณะ. (2555) **ปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรธานี**. งานวิจัยสถาบัน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรธานี.
- มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. (2557) 8 ปีวิทยาลัยราชพฤกษ์ 9 ใหม่สู่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี.
- มยุรีย์ แพร์หลาย. (2554) **การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็ก วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**.
- ลาวัลย์ รักสัตย์. (2554). **การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา**. กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา, สทศ. สพฐ.กระทรวงศึกษาธิการ.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และคณะ. (2555) **สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS** (ฉบับปรับปรุง) กรุงเทพฯ : เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- วีระยุทธ ชาตะกาญจน์. (2555) **เทคนิคการบริหารสำหรับนักบริหารการศึกษามีอาชีพ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาน อัสวภูมิ. (2551) **การบริหารการศึกษาสมัยใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 4) อุบลราชธานี : อุบลกิจออฟเซตการพิมพ์.



สีลมาน สะบุญดิ้ง. (2551) **ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลา เขต 1** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

สุภัทรา เอื้อวงศ์และคณะ. (2556) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา มหาวิทยาลัยสยาม** งานวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยสยาม.

เสนาะ ดิยาวัว. (2551) **หลักการบริหาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 4.) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (2541). **การประกันคุณภาพการศึกษา**. วารสารวิชาการ, 1(4), 30-36.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

สำนักงานรับรองมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ, **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545**

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2550). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2550). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพการศึกษา ระเบียบวาระแห่งชาติ (พ.ศ. 2551-2555)**. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา. **เอกสารความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับที่ 1 ปีการศึกษา 2557 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**. (2554). รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2554. วิทยาลัยราชพฤกษ์ (2555). รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2555. วิทยาลัยราชพฤกษ์ (2556). รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2556. วิทยาลัยราชพฤกษ์

สัมมา ธนินธย์. (2556) **หลักทฤษฎีและปฏิบัติ การบริหารสถานศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 3.) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง จำกัด

Deming.W.Edwards. (1981) **Out of the Crisis**. MIT Center for Advanced Engineering Study. ISBN 0-911379-01-0

