

## บทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร\*

งามพิศ อ้อยแดง\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบทบาท ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาท และแนวทางพัฒนาบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 12 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยวิธีการแบบสามเสา การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.77 กลุ่มประชากรคือบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน 5 คณะ จำนวน 257 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ (1) ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก (2) ด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก (3) ด้านการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก และ (4) ด้านปรับปรุงพัฒนา อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ความเข้าใจ คือบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานถูกต้องตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน ตัวอย่าง อยู่ในระดับมาก (2) ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลาง (3) ด้านความรู้สึก คือบุคลากรคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องเกิดจากความต้องการให้งานมีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก และ (4) ด้านแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง (3) แนวทางพัฒนาบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มี 4 ขั้นตอน คือ (1) สร้างความรู้ความเข้าใจต่อบุคลากร (2) สร้างการมีส่วนร่วมต่อบุคลากร (3) สร้างความรู้สึที่ดีในการปฏิบัติงานต่อบุคลากร และ (4) สร้างแรงจูงใจต่อบุคลากร

**คำสำคัญ :** การประกันคุณภาพการศึกษา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

\* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง “บทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา” หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก : ดร.วณิศา ศิริวรสกุล และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.ปฐมชนก ศิริพัชระ

\*\* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

## Staff Roles in Quality Assurance in Education at Phranakhon Rajabhat University \*

Ngampis Aoydang\*\*

### Abstract

This research aimed to study 1) the staff roles, the factors involved the staff roles and the guidelines to develop the staff roles in quality assurance in education at Phranakhon Rajabhat University. The population was 257 staff with both the academic and the support staff members from 5 faculties. The research applied mixed methods design. The qualitative data were collected with an in-depth interview from 12 staff members and analyzed with content analysis and triangulation method. The questionnaire with the coefficient correlation of 0.77 was used as an instrument to collect quantitative data. The descriptive statistics to analyze the quantitative data included frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that: 1) The staff roles in quality assurance in education consisted of four aspects : (1) In planning step was found at a high level; (2) In doing step was found at a high level; (3) In checking step, the checking of related documents and evidences in accordance with the standard quality was found at a high level; and (4) In acting step was found at a high level. 2) There were 4 factors that involved the staff roles in quality assurance in education: knowledge, cooperation, motivation, and support: (1) In terms of knowledge, the staff possessed practical knowledge of filing and keeping all crucial documents in accordance with the standard quality was found at a high level; (2) In terms of cooperation at a moderate level; (3) In terms of motivation, the staff believed that the drive to produce quality work would guarantee the quality assurance was found at a high level; and (4) In terms of support at a moderate level. 3) The proposed guidelines to develop the staff roles in quality assurance in education at Phranakhon Rajabhat University included 4 measures: (1) to develop awareness about quality assurance; (2) to encourage cooperation in preparing for quality assurance; (3) to enhance positive attitude to quality assurance; and 4) to increase motivation for maintaining quality assurance.

**Keywords:** Quality assurance in education, factors involved in quality assurance in education

## บทนำ

ในโลกปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การที่จะก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีนั้น ต้องมีปัจจัยหลายด้าน แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ คุณภาพของคน ดังนั้น คนจะมีคุณภาพต้องเริ่มจากสถานการศึกษาเป็นอันดับแรก สถานการศึกษาจำเป็นต้องมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อสาธารณชนว่าเป็นสถานศึกษาที่ได้จัดระบบการศึกษาที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษามีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อใช้พัฒนาและยกระดับคุณภาพบัณฑิต (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2553 : 10-11)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นสถาบันอุดมศึกษาเน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี (กลุ่มข) และหลักสูตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จากหน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วย 5 คณะ และผลการประเมินย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2555-2557 ได้แก่ (1) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีผลการประเมินในปีการศึกษา 2555-2557 ในระดับดี (2) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีผลการประเมินในปีการศึกษา 2555-2556 ระดับดี และปีการศึกษา 2557 ระดับพอใช้ (3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีผลการประเมินในปีการศึกษา 2555-2556 ระดับดีมาก และปีการศึกษา 2557 ระดับดี (4) คณะวิทยาการจัดการ มีผลการประเมินในปีการศึกษา 2555-2556 ในระดับดี และปีการศึกษา 2557 ระดับพอใช้ (5) วิทยาลัยการฝึกหัดครู มีผลการประเมินในปีการศึกษา 2555 ในระดับดีมาก ปีการศึกษา 2556 ระดับดี และปีการศึกษา 2557 ระดับพอใช้ (รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. 2555-2557) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มีบางหน่วยงานที่มีผลคะแนนการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในด้านคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีสาเหตุมาจากหลายประการ คือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาของการดำเนินงานที่แท้จริง บุคลากรขาดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรขาดกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการศึกษาปัญหาและสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษามีคะแนนอยู่ในระดับต่ำ

ดังนั้น เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการนำผลวิจัยมาใช้ในการพัฒนางานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และหวังว่าการทำวิจัยในครั้งนี้จะมีส่วนช่วยผลักดันให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น และผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาพัฒนาบทบาทของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

## วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม คือ การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรสายวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 453 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (2) การปฏิบัติงานของบุคลากรต่องานประกันคุณภาพการศึกษา (3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชานิประศาสน์. 2547 : 149) หลังจากนั้นนำข้อมูลมาสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะต่อไป

### 2. รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้อำนวยการประกันคุณภาพการศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา หัวหน้างานฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์ ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 3 ตอน คือ (1) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (2) คำถามเกี่ยวกับบทบาทในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา (3) คำถามถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ด้วยการจดบันทึกและการบันทึกเสียงด้วยตัวเอง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปความสอดคล้องของเนื้อหา โดยวิธีการทดสอบแบบสามเส้าแล้วนำข้อมูลที่ได้มาบรรยายสรุปในเชิงพรรณนา

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

### 1. บทบาทของบุคลากรด้านการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการศึกษารolesของบุคลากรด้านการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการปรับปรุงพัฒนาอยู่ใน

ระดับมาก ( $\bar{X}=3.50$ ) รองลงมา คือ ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.44$ ) และด้านการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.42$ ) ตามลำดับ แต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

**1.1 ด้านการวางแผน** โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีการประชุมระดมความคิดเห็น เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ ) รองลงมา คือ มีการประชุมเพื่อกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดตามองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.59$ ) และการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานตามองค์ประกอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.14$ ) ตามลำดับ

**1.2 ด้านการดำเนินงาน** โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า การจัดเตรียมข้อมูลเอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้เพื่อรองรับการประเมินอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.98$ ) รองลงมา คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐานผลการปฏิบัติงานตามโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.42$ ) และจัดส่งข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.23$ ) ตามลำดับ

**1.3 ด้านการตรวจสอบ** โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า การตรวจสอบความสอดคล้องของเอกสารหลักฐานอ้างอิงตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.86$ ) รองลงมา คือ การตรวจสอบความถูกต้องเอกสารหลักฐานตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้และแผนการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.42$ ) และมีการประชุมเสนอความคิดเห็นและสรุปผลการประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.11$ ) ตามลำดับ

**1.4 ด้านปรับปรุงพัฒนา** โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพมาปรับปรุงพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานของตนเองอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ ) รองลงมา คือ มีการนำความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนางานในหน่วยงานได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.59$ ) และมีการนำผลการประเมินตนเองมาปรับปรุงเป้าหมายตัวชี้วัดการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในครั้งต่อไปอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.32$ ) ตามลำดับ

## 2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการศึกษาได้พบปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 4 ด้าน คือ

**2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ** พิจารณาเป็น 3 ระดับความเข้าใจ คือ รู้ ไม่รู้ ไม่แน่ใจ เมื่อพิจารณาตามระดับความรู้เป็นรายข้อจากมากไปหาน้อยพบว่า บุคลากรมีความรู้เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานถูกต้องตรงตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้มากที่สุด รองลงมา คือ บุคลากรมีความรู้เรื่องการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของแต่ละโครงการ/กิจกรรม และบุคลากรมีความรู้เรื่องการแปลความหรือตีความของเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามระดับความไม่รู้เป็นรายข้อจากมากไปหาน้อยพบว่า บุคลากรไม่มีความรู้ในวิธีการควบคุมตรวจสอบประเมินคุณภาพการศึกษาให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานโดยวิธีการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาให้ผู้รับทราบได้ รองลงมา คือ บุคลากรบางคนยังไม่มีความรู้เรื่องระบบ CHE QA Online ที่เป็นระบบการเก็บข้อมูลพื้นฐาน

ตามลำดับ และพิจารณาตามความไม่แน่ใจเป็นรายข้อย่อยจากมากไปหาน้อยพบว่า บุคลากรไม่แน่ใจในเรื่อง การแปลความหรือการตีความของเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ รองลงมา คือ บุคลากรไม่แน่ใจเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีระบบการพัฒนาคุณภาพตามกระบวนการ PDCA และบุคลากรไม่แน่ใจเกี่ยวกับวิธีการควบคุม การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานโดยวิธีการนำเสนอผลการ ประเมินคุณภาพการศึกษาให้ผู้เข้ารับทราบได้

**2.2 ด้านมีส่วนร่วม** โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.19$ ) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อจากมากไปหาน้อยพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในวันตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง และบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกคณะกรรมการในการตรวจประเมินอยู่ใน ระดับกลาง

**2.3 ด้านความรู้** ซึ่งแยกออกเป็น 2 ด้าน คือ ชอบ ไม่ชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรที่ชอบการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาคิดว่า การประกันคุณภาพการศึกษาจะ สัมฤทธิ์ผลได้ต้องเกิดจากความต้องการให้งานมีคุณภาพ รองลงมา คือ บุคลากรคิดว่า ระบบการทำงานมี คุณภาพมากยิ่งขึ้นหลังจากที่ได้ประยุกต์ใช้ระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA และบุคลากรคิดว่า การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้บุคลากรการทำงานเป็นระบบ รู้บทบาทหน้าที่ของตนเองมากขึ้น และบุคลากรที่ไม่ชอบการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาก็มีความรู้สึกที่ว่า งานประกัน คุณภาพการศึกษามุ่งเน้นการประเมินผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐาน รองลงมา คือ บุคลากรรู้สึกที่ว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ไม่น่าสนใจ และต่ำสุด คือ บุคลากรคิดว่า การ ประกันคุณภาพการศึกษาก็จะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องเกิดจากความต้องการให้งานมีคุณภาพ

**2.4 ด้านแรงจูงใจ** โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=2.46$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อจากมากไปหาน้อยพบว่า หน่วยงานได้จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างเหมาะสมเพียงพอในระดับคณะอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ หน่วยงานได้จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสมเพียงพอในระดับหลักสูตร อยู่ในระดับปานกลาง และหน่วยงานได้มีการนำผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการพิจารณา เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับน้อย

### 3. แนวทางพัฒนาบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการศึกษาได้พบแนวทางพัฒนาบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 2 ประการ คือ

**3.1 การกำหนดบทบาทในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา** มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่

**3.1.1 ด้านการวางแผน** พบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรมีการวางแผนการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการคุณภาพการศึกษา คือ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานในการประชุม วางแผนการ ดำเนินงานและเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน ในการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนพัฒนาคุณภาพและ รายงานประจำปี เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.2 ด้านการดำเนินงาน พบว่า มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการคุณภาพและตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานตัวบ่งชี้ของ สกอ. มีการจัดทำคู่มือและรายงานการประเมินตนเอง การจัดเตรียมข้อมูลเอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้เพื่อรองรับการประเมิน และมีการจัดเก็บข้อมูลการประเมินตนเองผ่านระบบ CHE QA Online ซึ่งมีการดำเนินงานตามระบบวงจร PDCA และที่สำคัญต้องให้อำนาจสิทธิขาดในการตัดสินใจแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานเต็มที่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบทบาทด้านการดำเนินงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1.3 ด้านการตรวจสอบ พบว่า มีการตรวจสอบความสอดคล้องและความถูกต้องของเอกสารรายงานการประเมินตนเองและหลักฐานอ้างอิงตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ. มีการติดตาม ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศโดยผ่านฐานข้อมูล CHE QA Online เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา

3.1.4 ด้านปรับปรุงพัฒนา พบว่า มีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพประกันคุณภาพการศึกษา มีการปรับโครงสร้างผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลในระบบฐานข้อมูล CHE QA Online อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อการค้นหา

### 3.2 การกำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคลากรที่ต้องงานประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่

3.2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า มีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ ตีความได้ตามเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ. สามารถจัดทำรายงานการประเมินตนเองได้ และมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดเก็บเอกสารในระบบ CHE QA Online อย่างชัดเจน และสามารถนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3.2.2 ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ให้บุคลากรทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง การรวบรวมข้อมูลและเอกสารหลักฐาน ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบ การประเมินผลตามกระบวนการ PDCA เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

3.2.3 ด้านความรู้สึกรู้สึก พบว่า ผู้บริหารต้องสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากรให้มีความรู้สึกทำงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่น่าสนใจและให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง สนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มที่ เพื่อเกิดการพัฒนา

3.2.4 ด้านแรงจูงใจ พบว่า ผู้บริหารควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้รับผิดชอบงาน โดยการกระจายอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ทำให้บุคลากรสนใจที่เรียนรู้ปฏิบัติงานจริง โดยกำหนดให้งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานในการประเมินความดีความชอบ และมีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สามารถนำผลที่ได้มาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

### 1. บทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการศึกษาที่จะนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อนี้มี 4 ด้าน คือ **ด้านการวางแผน** ที่พบว่า มีการจัดประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีการกำหนดแผนงานที่ชัดเจนทำให้การปฏิบัติงานเป็นระบบ ทำให้ผู้รับผิดชอบตามเกิดความรู้ความเข้าใจ ตรงกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมุกดา จิตพรมมา (2552 : 30) ได้กล่าวว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาอย่างมีระบบตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลผลิตที่เกิดขึ้นมีคุณภาพและมาตรฐานตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ **ด้านการดำเนินงาน** ที่พบว่า มีการดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลเอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้เพื่อรองรับการประเมินตามโครงการ/กิจกรรม ซึ่งการดำเนินงานของบุคลากรเป็นตามแผนที่วางไว้ตามระบบวงจรคุณภาพ PDCA ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอดุลย์ วิริยเวชกุล (2550 : 169) ได้กล่าวไว้ว่า การดำเนินงานเป็นระบบการบริหารจัดการในการกำกับกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจและรับรองได้ว่าผลลัพธ์จากการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ **ด้านการตรวจสอบ** ที่พบว่า มีการติดตามความสอดคล้องและความถูกต้องของเอกสารหลักฐานอ้างอิงตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบ บุคลากรให้ความสำคัญกับงานที่ร่วมกันรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน (2554 : 11-12) กล่าวไว้ว่า การดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA นั้นต้องมีการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานและติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนดำเนินงาน เพื่อให้เกิดพัฒนาปรับปรุงและทำให้งานดีอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นตามวัตถุประสงค์ และ**ด้านการปรับปรุงพัฒนา** ที่พบว่า มีการนำผลจากการประเมินตนเองมาปรับปรุงพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานของตนเอง ได้นำความรู้จากการดำเนินงานและผลการประเมินไปใช้ในปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างเข้าใจ และสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของตฤชา สลึงค์ (2556 : 79) กล่าวว่า ความสำเร็จของประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการประเมินความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการทำงานบุคลากรและของหน่วยงาน ซึ่งการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานต้องร่วมกันดำเนินการและพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย

### 2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการศึกษาที่จะนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อนี้มี 4 ด้าน คือ **ด้านความรู้ความเข้าใจ** ที่พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานตรงตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ เนื่องจากบุคลากรมีประสบการณ์จากการเรียนรู้ มีการสะสมความรู้จากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการประชุม และจากการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฆานิษฐา ก้องกวิน (2551 : 33) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้ความเข้าใจเป็นกระบวนการรับรู้สื่อความหมายของเรื่องราวหรือข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและสามารถแปลความ

ตีความ ขยายความ และรวบรวมหรือแยกแยะในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างละเอียดและสามารถลำดับขั้นตอนได้อย่างชัดเจน **ด้านการมีส่วนร่วม** ที่พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และให้ความร่วมมือในการทำโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และมีส่วนร่วมการดำเนินงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อจัดการงานที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่ว่า บุคลากรมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก (งามพิศ อ้อยแดง. 2560 : 52) และสอดคล้องกับแนวคิดของสันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (2551 : 89) ได้กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มตัดสินใจในการปฏิบัติงานและการร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ทำให้เกิดการพัฒนาด้าน **ด้านความรู้** ที่พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความรู้ดีกว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องเกิดจากความต้องการให้งานมีคุณภาพ ซึ่งบุคลากรต้องมีระบบการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้งานมีคุณภาพ ซึ่งผู้บริหารควรยกระดับงานประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นงานประจำเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในงานที่ตนเองได้รับมอบหมายจึงจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2550 : 75) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้ที่ทางใจของแต่ละบุคคลเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ ความนึกคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคลซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไป ตั้งแต่ระดับเป็นความชอบหรือไม่ชอบ และระดับที่เป็นประสบการณ์จนได้รับการไตร่ตรองจนถึงระดับที่เป็นการนำสู่การไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดคุณภาพ ซึ่งความรู้ของบุคคลเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความคิดและพฤติกรรมนั้นขึ้น และ **ด้านแรงจูงใจ** ที่พบว่า หน่วยงานได้จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสมและเพียงพอในระดับคณะและระดับหลักสูตร เป็นการสร้างความพึงพอใจและเป็นแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนางานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของใจชนก ภาคอืด (2554 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีหากมีสิ่งจูงใจในแง่บวกที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเป็นพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 3. แนวทางพัฒนาบทบาทของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการศึกษาที่จะนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อนี้มี 2 ประเด็น คือ **บทบาทในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา** มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ **ด้านการวางแผน** มีการวางแผนจัดประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดตัวชี้วัดตามองค์ประกอบ และแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ เพื่อให้ได้ดำเนินงานตามแผนที่วางไว้อย่างชัดเจน มีการมอบหมายงานอย่างถูกต้องเหมาะสม มีระบบการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ **ด้านการดำเนินงาน** บุคลากรมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการคุณภาพและตามพันธกิจของหน่วยงาน การจัดเตรียมข้อมูลเอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้เพื่อรองรับการประเมิน และที่สำคัญต้องให้อำนาจสิทธิขาดในการตัดสินใจแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานเต็มที่ **ด้านการตรวจสอบ** มีการตรวจสอบความสอดคล้องและความถูกต้องของเอกสารหลักฐานอ้างอิงตามเกณฑ์

มาตรฐานตัวบ่งชี้ให้เป็นไปตามแผนการประกันคุณภาพการศึกษา รายงานปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบได้ทันที **ด้านปรับปรุงพัฒนา** ควรมีการปรับโครงสร้างผู้รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน พัฒนาระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จัดทำเป็นแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิเชียรพันธ์เครือบุตร (2550 : 119-122) พบว่า การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ควรพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพเกี่ยวกับสายงานบังคับบัญชาผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ และการกำหนดบทบาทของผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนนอกจากจะทำให้งานมีผลดีแล้วยังทำให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย และการกำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคลากรที่ต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ **ด้านความรู้ความเข้าใจ** มีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจและพัฒนาบุคลากรในด้านการจัดเก็บเอกสารในระบบ CHE QA Online อย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในการคิดวิเคราะห์ ติความ และแปลความของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาได้ **ด้านการมีส่วนร่วม** บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงาน การติดตามตรวจสอบ และตรวจสอบประเมินผลตามกระบวนการ PDCA อย่างชัดเจน และในการเสนอแนะข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ **ด้านความรู้สึก** ผู้บริหารต้องสร้างทัศนคติที่ดีและให้ความสำคัญ สนับสนุนกับการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรอย่างเต็มที่ มีการสร้างระบบการทำงานให้เป็นเรื่องน่าสนใจ **ด้านแรงจูงใจ** ผู้บริหารควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้รับผิดชอบงาน โดยการกระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และกำหนดให้งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานในการประเมินความดีความชอบ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลักขณา จาตกานนท์ (2554 : 86-87) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า การพัฒนาบริหารงานประกันคุณภาพทำให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ คือ ต้องสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญ เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงานด้วยระบบ PDCA การเสริมแรงจูงใจและการยกย่องชมเชย จะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นระบบ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาการวิจัยเรื่องบทบาทของบุคลากรที่มีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาบทบาทของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพดังนี้

1.1 มหาวิทยาลัยควรมีการจัดอบรมชี้แจง เรื่องเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ให้กับบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องของการแปลความหรือตีความของเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจึงควรนำระบบดังกล่าวมาปรับใช้ในหน่วยงานอย่างแท้จริง

1.2 มหาวิทยาลัยควรนำเอาคะแนนผลการประเมินคุณภาพมาเชื่อมโยงกับการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนและค่าตอบแทน ในระบบการพิจารณาขั้นและตำแหน่งอย่างเป็นธรรม พนักงานทุกคนควรได้รับโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเสมอภาค เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติของบุคลากร

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยต่อไป

2.1 ในการศึกษาการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาระบบการประกันคุณภาพภายในโดยมุ่งเน้นการประกันคุณภาพด้านการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพอาจารย์และคุณภาพผู้เรียนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

2.2 ในการศึกษาการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของคะแนนผลการประเมินคุณภาพ ความตรงต่อเวลา และประเด็นอื่น ๆ เพื่อนำเสนอเป็นหน่วยงานตัวอย่างสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ในการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- มานิชฐา ก้องกวิน. (2551) **ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งมีชีวิตดัดแปลงพันธุกรรมของประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. (สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม) กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- งามพิศ อ้อยแดง. (2560) “การพัฒนาแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” **ศิลปศาสตร์ปริทัศน์**. 12 (24) หน้า 52.
- ใจชนก ภาคอัด. (2554) **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา : กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดนูชา สลิวังศ์. (2556) **นักประกันคุณภาพการศึกษา : การเป็นตัวแทนแห่งการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรม**.วารสาร **นักบริหาร**. 33 (1) หน้า 79.
- ปิ่นนเรศ กาศอุดม และคนอื่นๆ. (2553) **ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาและบุคลากร**. จันทบุรี : วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2550) **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มุกดา จิตพรหมมา. (2552) **การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลักขณา จาตกานนท์ และคณะ. (2554) **การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**. กรุงเทพมหานคร : คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ลัดดาวลัย เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547) **ระเบียบวิธีการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : ดีการพิมพ์.

วิเชียร พันธุ์เครือบุตร. (2550) การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน.

วิทยานิพนธ์ ศษ.ด. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. (2551) **สาระสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากร**. กรุงเทพมหานคร : สามเจริญพาณิชย์.

\_\_\_\_\_. (2557) **รายงานผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2555 – 2557 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.pnru.ac.th>. (5 มกราคม 2557)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2554) **การประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐาน การศึกษาของสถานศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553) **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553**. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.

อดุลย์ วิริยะเวชกุล. (2550) **การประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหิดล.