Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Cognitive Factors towards Indicators and Criteria for Curriculum level Quality Assurance and Implementation of Quality Circle among Srinakharinwirot University Supporting Staffs

ธนภูมิ อติเวทิน (Tanapoom Ativetin)*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อต่อเดือนกับทัศนคติในการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (2) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความรู้ความเข้าใจต่อตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรกับทัศนคติในการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การติดตามผล และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยประกอบด้วย บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรในหน่วยงานที่มีการเรียนการสอน จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเนินงานตามวงจรคุณภาพแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ขณะที่ลักษณะด้านเพศและสถานภาพสมรส ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพแตกต่างกันในภาพรวม ยกเว้นรายด้านในด้านการวางแผน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

คำสำคัญ : ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร

* อาจารย์ ดร. ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Lecturer, Business Administration Department, Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University.
Email: tanapoomati@gmail.com

Abstract

This research was aimed at (1) Comparing differences of personal factors including sex, ages, marital status, education level, work experiences, monthly income and attitudes towards implementation of quality circle and (2) Comparing differences of cognition factors of indicators and criteria for curriculum level quality assurance and attitudes towards implementation of quality cycles including planning, doing, checking and acting. Research samples consisted of 400 Srinakharinwirot University supporting staffs working in teaching units. The findings were shown as followed:

1. Supporting staffs with different education levels had different attitudes towards implementation of quality circle – both in overall aspects and in aspects of planning, doing, checking and acting at 0.01 statistical level of significance whereas in terms of sex and marital status had no statistical differences.

2. Supporting staffs with different cognitive levels towards indicators and criteria for curriculum level quality assurance had different attitudes towards implementation of quality circle – in overall aspects and in aspects of doing, checking and acting at 0.01 statistical level of significance.

Keywords: Cognition, attitudes, quality assurance for curriculum levels

บทนำ

ภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา 4 ประการ ประกอบด้วย การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยมีอิทธิพลจากปัจจัยภายในและภายนอก เช่น คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มของความแตกต่างกันมากขึ้น สถาบันอุดมศึกษาเองมีความจำเป็นจะต้องสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่า สามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิต รวมถึงการพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน นอกจากนั้น ยังรวมถึงการที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วยนิสิตนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป

จากเหตุผลเบื้องต้นส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร ภาควิชา คณะ และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม โดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่างๆ ให้มีการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน มุ่งเน้นให้หน่วยงานต่างๆ ที่รับการประเมินรับทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมายและ

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

เป้าประสงค์ตามที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล อีกทั้งยังเป็นการให้ข้อมูลแก่สาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจได้ว่า สถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด ตลอดจนช่วยให้เกิดข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมปละสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

จากเหตุผลข้างต้น ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามระดับพัฒนาการของสถาบันการศึกษา ตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพสังคมเศรษฐกิจ ความรู้และทักษะในอนาคตที่ตลาดแรงงานมีความต้องการ รวมถึงพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก จึงได้ผ่านกระบวนการปรับปรุงมาอย่างตลอด ทั้งนี้ ระบบการประกันศึกษาในรอบใหม่นี้จะมุ่งเน้นไปที่ระบบการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร โดยมีการดำเนินการตั้งแต่การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินและพัฒนาคุณภาพ ดังนั้น การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินฯ จะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บัณฑิต และส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานของคณะและสถาบันให้เป็นไปตามมาตรฐานและวิสัยทัศน์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยสะท้อนถึงผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ สามารถเชื่อมโยงกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกที่จะนำไปสู่การรับรองคุณภาพการศึกษาระดับชาติ ในกรณีนี้ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะต้องเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ เช่น ดำเนินการวางระบบและกลไกประกันคุณภาพบัณฑิต การควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษาโดยกรรมการประจำหลักสูตร การตรวจสอบติดตามคุณภาพผลการผลิตบัณฑิตโดยกรรมการประจำคณะ รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลการผลิตบัณฑิตในแต่ละปี เพื่อแสดงผลการดำเนินงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บัณฑิตในด้านคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกสู่ตลาดแรงงาน

เพื่อให้การดำเนินงานตามแนวทางการของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ซึ่งเป็นกระบวนการตรวจสอบว่า หลักสูตรได้ดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและมาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ โดยกำหนดให้พิจารณาองค์ประกอบด้านคุณภาพบัณฑิต ผู้เรียน ผู้สอน หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการบริหารจัดการ เพื่อนำไปสู่การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ อีกทั้งตัวชี้วัดในระดับหลักสูตรเป็นตัวบ่งชี้เกณฑ์ใหม่ที่ประกาศใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 เป็นต้นมา ได้มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาไปจากเดิมไม่น้อย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดโครงการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรกับการดำเนินการตามแนวทางของวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงานและเก็บข้อมูล การประเมินคุณภาพ และการเสนอแนวทางการปรับปรุง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกรรมการบริหารหลักสูตรและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผล

ของการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีประสิทธิภาพในอนาคต

วัตถุประสงค์

1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อต่อเดือนกับทัศนคติในการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การติดตามผล และการปรับปรุงผลการดำเนินงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความรู้ความเข้าใจต่อตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรกับทัศนคติในการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การติดตามผล และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1) เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและทัศนคติต่อตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2) เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติต่อตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร

ขอบเขตด้านพื้นที่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรและองครักษ์ และมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรและปฏิบัติงานสังกัดหน่วยงานการเรียนการสอน

ขอบเขตด้านระยะเวลา กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรและองครักษ์ และมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรและปฏิบัติงานสังกัดหน่วยงานการเรียนการสอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรและองครักษ์ และมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรและปฏิบัติงานสังกัดหน่วยงานการเรียนการสอน เนื่องจากทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ โดยกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความ

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

เคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน และเก็บเพิ่มเติมอีก 16 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรและองครักษ์ และมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรและปฏิบัติงานสังกัดหน่วยงานการเรียนการสอน จากนั้นจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากพนักงานในหน่วยงานนั้นๆ จนครบจำนวน 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร

1.2.1 องค์ประกอบที่ 1 ด้านการกำกับมาตรฐาน

1.2.2 องค์ประกอบที่ 2 ด้านบัณฑิต

1.2.3 องค์ประกอบที่ 3 ด้านนิสิต

1.2.4 องค์ประกอบที่ 4 ด้านอาจารย์ประจำหลักสูตร

1.2.5 องค์ประกอบที่ 5 ด้านหลักสูตร การเรียนการสอนและการประเมินผู้เรียน

1.2.6 องค์ประกอบที่ 6 ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงาน การติดตามผล และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สมมติฐานการวิจัย

1) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงาน การติดตามผล และการปรับปรุงผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

2) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงาน การติดตามผล และการปรับปรุงผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดให้มั่นใจได้ว่า คุณภาพการศึกษาได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพ ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริหารจัดการของสถานศึกษาในการสร้างขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์มาตรฐาน แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เพื่อให้เกิด

การควบคุมคุณภาพการศึกษา หมายถึง การศึกษาอาจไม่ชัดเจนเหมือนกลุ่มอุตสาหกรรมหรือกิจการโรงงาน ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้นิยามศัพท์นี้ว่า การมีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพ เช่น บุคลากรควรมีลักษณะอย่างไร ทรัพยากรควรมีมากน้อยเพียงใด มาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร ซึ่งเชื่อว่า หากดำเนินการให้เป็นไปตามรายละเอียดดังกล่าว จะทำให้สถาบันบรรลุตามดัชนีคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่า สถาบันมีระบบและกลไกกำกับและควบคุมคุณภาพและได้ปฏิบัติ ตลอดจนมีผลการปฏิบัติตามระบบและกลไกดังกล่าวหรืออาจอธิบายได้ว่าคือ กระบวนการเพื่อตัดสินใจว่า หน่วยงานได้มีการจัดระบบและกลไกตามที่แจ้งไว้ว่า จะทำและได้ทำหรือไม่

การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง การประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องมาจากการตรวจสอบคุณภาพ ทั้งนี้ จะเน้นการวิเคราะห์ผลเปรียบเทียบการดำเนินงานของสถาบันกับดัชนีคุณภาพในทุกองค์ประกอบของคุณภาพว่า การดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษามากน้อยเพียงใด โดยรวมเมื่อได้มีการนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้แล้ว สถาบันได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด (ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2558: 12)

2) เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ (PDCA) PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดย Walter Shewart ผู้ริเริ่มการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสหากรรม ในเวลาต่อมา วงจรนี้เริ่มเป็นที่แพร่หลายมากขึ้นเมื่อ W.Edwards Deming ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารคุณภาพได้นำสิ่งนี้มาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งยังช่วยในการค้นหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยตัวพนักงานเอง จนวงจรนี้กลายเป็นที่รู้จักกันในชื่อของ ‘วงจร Deming’ ต่อมา แนวคิดของการใช้ PDCA เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับกิจกรรมต่างๆ ทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่มาของคำว่า PDCA ซึ่งเป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษจากคำ 4 คำ ประกอบด้วย

P = Plan	=	การวางแผน
D = DO	=	การปฏิบัติตามแผน
C = Check	=	การตรวจสอบ ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์
A = Act	=	การปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เหมาะสมตามผลการประเมิน

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขนิษฐา สินสงวน (2556) ทำการวิจัยเรื่อง ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับภาควิชา / สาขาวิชา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อความเหมาะสมและความเป็นประโยชน์ของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินสำหรับภาควิชา / สาขาวิชา 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินระดับภาควิชา / สาขาวิชากับคณะ / หน่วยงานเทียบเท่า ทั้งในรายองค์ประกอบและภาพรวม ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประเมินและผู้รับการประเมินต่อความเป็นประโยชน์และความเหมาะสมของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับภาควิชา / สาขาวิชา โดยภาพรวมของผู้ประเมินระดับภาควิชามีระดับความคิดเห็นต่อความเป็นประโยชน์ในระดับมากและความเหมาะสมในระดับมาก 2) ความคิดเห็นต่อความเป็นประโยชน์ของตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินระดับภาควิชา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความเป็นประโยชน์ไม่แตกต่างกัน และ 3) ความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในการประเมินระดับภาควิชา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วีระชน มุกประดับ (2547) ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาของผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาของผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย 2) การกำหนดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 3) การจัดทำโครงสร้างหลักสูตรสถานศึกษา 4) ด้านการจัดทำสาระหลักสูตร 5) ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และ 6) ด้านการกำหนดเกณฑ์ วิธีการวัดและการประเมินผลกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 26 คน และครูผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา จำนวน 117 คน รวม 143 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาของผู้บริหารและครูโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) เมื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะ ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ควรมีการติดตามผลการใช้หลักสูตรอย่างต่อเนื่อง หลักสูตรของกลุ่มสาระที่สำคัญ เช่น วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศควรเป็นหลักสูตรที่ส่วนกลางเป็นผู้กำหนด ไม่ควรเป็นภาระของสถานศึกษาเพราะเป็นสาระการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องนำไปสอบแข่งขันในการศึกษาต่อ จึงควรเหมือนกันทั่วประเทศ

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ (Nominal Scale) ช่วงอายุ (Ordinal Scale) สถานภาพสมรส (Nominal Scale) ระดับการศึกษาสูงสุด (Ordinal Scale) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Ordinal Scale) และประสบการณ์ในการทำงาน (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบ ระหว่างถูกและผิด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร สามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง

0 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ไม่สามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง

คำถามในส่วนที่ 2 ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ 1 (การกำกับมาตรฐาน) จำนวน 3 ข้อ องค์ประกอบที่ 2 (บัณฑิต) จำนวน 3 ข้อ องค์ประกอบที่ 3 (นิสิต) จำนวน 3 ข้อ องค์ประกอบที่ 4 (อาจารย์ประจำหลักสูตร) จำนวน 3 ข้อ องค์ประกอบที่ 5 (หลักสูตร การเรียนการสอน และการประเมินผู้เรียน) จำนวน 3 ข้อ และองค์ประกอบที่ 6 (สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้) จำนวน 2 ข้อ โดยมีระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น

ส่วนที่ 3 ทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการดำเนินงาน 3) ด้านการติดตามผล และ 4) ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงาน หัวข้อละ 2 ข้อ รวมทั้งสิ้น 8 ข้อ ใช้มาตราวัด Likert Scale ลักษณะคำถามแบบอันตรภาคชั้น

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ การควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่าน เพื่อปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์

3) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 คน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค ผลลัพธ์ค่าแอลฟ่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0-1 และควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.7 จึงถือว่ามีความเชื่อมั่นสูง (Hair, Bush and Ortinau, 2003: 397) ผลการทดสอบความเชื่อมั่น เป็นดังนี้

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ

- ด้านการวางแผนมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .950
- ด้านการดำเนินงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .886
- ด้านการติดตามผลมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .780
- ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .934

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1) สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

2.1 การทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way-analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

1) สรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (หัวข้อที่มีการตอบมากที่สุด)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	269	67.25
อายุ 35-44 ปี	156	39.00
สถานภาพโสด	213	53.25
ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี	269	67.25
ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี	174	43.50
รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท	154	38.50

2) สรุปข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร

ความรู้ความเข้าใจ	**Minimum**	**Maximum**	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน	0	3	1.95	0.470	ปานกลาง
องค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต	0	3	1.83	0.542	ปานกลาง
องค์ประกอบที่ 3 นิสิต	0	3	1.24	0.596	น้อย
องค์ประกอบที่ 4 อาจารย์ประจำหลักสูตร	0	3	1.16	0.549	น้อย
องค์ประกอบที่ 5 หลักสูตร การเรียนการสอนและการประเมินผู้เรียน	0	3	1.15	0.510	น้อย
องค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	0	2	1.07	0.341	น้อย

3) สรุปทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ

ทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน	4.07	0.730	เห็นด้วยมาก
2. ด้านการดำเนินงาน	3.85	0.760	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการติดตามผล	4.08	0.689	เห็นด้วยมาก
4. ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	4.11	0.641	เห็นด้วยมาก
รวม	**4.02**	**0.608**	**เห็นด้วยมาก**

4) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงาน การติดตามผล และการปรับปรุงผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	ทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ					สถิติที่ใช้
	ด้านการวางแผน	ด้านการดำเนินงาน	ด้านการติดตามผล	ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	รวม	
1 เพศ	X	X	X	X	X	Independent sample t-test
2. อายุ	X	X	Sig*	Sig*	X	One-way-ANOVA
3. สถานภาพ	X	X	X	X	X	Independent sample t-test
4. การศึกษา	Sig**	Sig**	Sig**	Sig**	Sig**	One-way-ANOVA
5.ประสบการณ์ในการทำงาน	Sig**	Sig**	Sig**	X	Sig**	One-way-ANOVA
6. รายได้ต่อเดือน	Sig**	Sig**	X	X	X	One-way-ANOVA

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงาน การติดตามผล และการปรับปรุงผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร	ทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ				
	ด้านการวางแผน	ด้านการดำเนินงาน	ด้านการติดตามผล	ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	รวม
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา	X	Sig**	Sig**	Sig**	Sig**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

อภิปรายผล

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพด้านการติดตามผล ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอายุระหว่าง 35–44 ปี มีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพด้านการติดตามผลและด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มอื่นๆ เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีช่วงอายุระหว่าง 35-44 ปี มีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพด้านการติดตามผลและด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานมากกว่าบุคลากรในช่วงอายุอื่นๆ ตามทัศนะของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจาก บุคลากรในช่วงอายุดังกล่าวมักเป็นผู้ที่ได้ทำงานในมหาวิทยาลัยฯ ได้ระยะหนึ่งแล้ว จึงเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ กลไกและกระบวนการตามวงจรคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยฯ ให้ความสำคัญและส่งเสริมความรู้ดังกล่าวให้กับบุคลากรในทุกระดับ เช่น ในข้อกำหนดของการจัดโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ นั้น จะต้องมีการรายงานผลโครงการและนำเสนอแนวทางการปรับปรุงในอนาคตทุกครั้งเมื่อสิ้นสุดโครงการ ในขณะที่บุคลากรที่อายุงานน้อยอาจยังไม่มีความตระหนักต่อประเด็นดังกล่าว ส่วนบุคลากรที่มีอายุมากขึ้นก็อาจยังมีทัศนคติค่อนข้างเป็นแบบอนุรักษ์นิยม จึงเปิดรับต่อการติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินงานต่างๆ ได้ค่อนข้างยากกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของปรมะ สตะเวทิน. (2553: 105) ที่กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่มีอายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพในภาพรวม ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน ด้านการติดตามผล และด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพในภาพรวม ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน ด้านการติดตามผล และด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานน้อยกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพในภาพรวม ในด้านการวางแผน การดำเนินงาน การติดตามผลและด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานต่ำกว่าบุคลากรในระดับการศึกษาอื่นๆ ตามทัศนะของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจาก บุคลากรในระดับการศึกษาดังกล่าวมักอยู่ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านซึ่งอาจมิได้มีความ

เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามวงจรคุณภาพโดยตรง ประกอบกับงานดังกล่าวอาจมิได้มีความจำเป็นต้องรายงานผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จึงส่งผลต่อทัศนคติการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรพิลึก (2555) ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษาเขตจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการปรับปรุงและพัฒนาและด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกและปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพในภาพรวม ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามผลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6–10 ปี มีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพในภาพรวม ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามผลน้อยกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11–15 ปี และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี มีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพในภาพรวม ด้านการวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามผลต่ำกว่าบุคลากรที่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี และอายุงาน 15 ปีขึ้นไป ตามทัศนะของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจาก บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปมักจะอยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาระดับต้น ซึ่งจะต้องเป็นผู้กำกับดูแลบุคลากรในสังกัด ดังนั้น จึงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการของวงจรคุณภาพในการวางแผน การดำเนินงานและการติดตามผลจากการจัดโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ได้มากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่านั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของนารี โม่งประณีต (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามทฤษฎีวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมาเขต 6 ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามทฤษฎีวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมาเขต 6 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของถาวร เงาศรีและคณะ (2551) ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการบริหารงานตามวงจรเดมมิ่งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ครูผู้สอนที่มีอายุราชการต่างกันมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการบริหารงานตามวงจรเดมมิ่งด้านการวางแผนและด้านการตรวจสอบแตกต่างกัน

2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรมีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพในภาพรวม ด้านการดำเนินงาน ด้านการติดตามผล และด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรอยู่ในระดับน้อย มีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพในภาพรวม ด้านการดำเนินงาน ด้านการติดตามผล และด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงาน**น้อยกว่า**บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกัน

คุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรในระดับปานกลางและระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบัน มหาวิทยาลัยฯ จะกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพและวงจรคุณภาพ ทั้งในกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การสัมมนา ฝึกอบรม รวมถึงการประชุมเชิงปฏิบัติการ แต่เนื่องจากบุคลากรมีเป็นจำนวนมาก กิจกรรมดังกล่าวจึงอาจดำเนินการยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุม โดยเฉพาะในกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่อาจมีโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมน้อยกว่า นอกจากนั้นเมื่อเปรียบเทียบในกลุ่มของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานการเรียนการสอนเองก็ยังมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ในส่วนของผู้ที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานคณบดีซึ่งงานมีความหลากหลายและเฉพาะตัวสูงก็อาจมีทัศนคติต่อตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับหลักสูตรในระดับที่น้อยกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในระดับภาควิชาซึ่งต้องปฏิบัติงานหลากหลายมากกว่า ด้วยเหตุนี้ ทัศนคติที่มีต่อการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพจึงมีความแตกต่างกันไปด้วยนั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญดา อนุวงศ์และพิชญ์ญาภัค เจียมจรัสโชค (2553) ศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรทั้งสายวิชาการ (อาจารย์) และสายสนับสนุนวิชาการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในภาพรวม มีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับพอใจ โดยมีความรู้ดีมากในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับภารกิจของตน แต่ยังต้องการความรู้ที่เกี่ยวกับนโยบายและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

1. จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อมิติของการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพในด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับที่น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านการปรับปรุงผล (ลำดับที่ 1) ด้านการติดตามผล (ลำดับที่ 2) และด้านการวางแผน (ลำดับที่ 3) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นเฉพาะของด้านการดำเนินงานก็คือ การดำเนินงานได้ตามแผนอย่างครบถ้วนกับการดำเนินการได้ตามแผนปฏิบัติการ ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมตามแผนในแต่ละรอบปีงบประมาณในลักษณะของการบูรณาการเพื่อประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลที่ใช้ในแต่ละโครงการ ตลอดจนเพื่อให้เกิดการใช้งบประมาณอย่างเกิดประโยชน์และคุ้มค่า

2. มหาวิทยาลัยฯ และหน่วยงานภายในต่างๆ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและให้ความรู้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับการดำเนินการตามวงจรคุณภาพทั้ง 4 มิติ เนื่องจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรในระดับดังกล่าวมีทัศนคติต่อการดำเนินการตามวงจรคุณภาพต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้ ช่องทางและเครื่องมือในการให้ความรู้ควรเป็นไปอย่างเหมาะสมกับศักยภาพด้านการเรียนรู้ เช่น สอดแทรกตามเนื้องานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ และใช้รูปแบบการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย ตลอดจนไม่ก่อให้เกิดภาระงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดทัศนคติในการไม่ยอมรับและไม่ตระหนักถึงความสำคัญของวงจรคุณภาพได้

3. มหาวิทยาลัยฯ และหน่วยงานภายในต่างๆ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและให้ความรู้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับการดำเนินการตามวงจรคุณภาพทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การวางแผน การดำเนินการตามแผน การประเมินผลภายหลังจากการดำเนินการ และการกำหนดแนวทางการ

ปรับปรุงเพื่อการพัฒนาในอนาคต เนื่องจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรในระดับดังกล่าวมีทัศนคติต่อการดำเนินการตามวงจรคุณภาพต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้ ช่องทางและเครื่องมือในการให้ความรู้ควรเป็นไปอย่างเหมาะสมกับศักยภาพด้านการเรียนรู้ เช่น สอดแทรกตามเนื้องานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ และใช้รูปแบบการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย ตลอดจนไม่ก่อให้เกิดภาระงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดทัศนคติในการไม่ยอมรับและไม่ตระหนักถึงความสำคัญของวงจรคุณภาพได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งแม้จะเป็นผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร แต่ก็ยังมิใช่ผู้ทำหน้าที่บริหารหลักสูตร การวิจัยในอนาคตจึงควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่บุคลากรสายวิชาการที่ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเพื่อสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจต่อบุคลากรในการบริหารงานหลักสูตรและการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กัญญดา อนุวงศ์และพิชญ์ญาภัค เจียมจรัสโชค. (2553). *ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ฝ่ายประสานภารกิจและฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ถาวร เงาศรีและคณะ. (2551). *พฤติกรรมการบริหารงานตามวงจรเดมมิ่งของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3.* วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2551: 137-147).

นารี โม่งประณีต. (2557). *การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามทฤษฎีวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมาเขต 6.* วิทยานิพนธ์ (การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปรมะ สตะเวทิน. (2533). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระดับหลักสูตร ปีการศึกษา 2557*.

พรทิพย์ วรกิจโภคาทร.(2529).*การเลือกสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์*. กรงุเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พัชร พิลึก. (2555). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษาเขตจังหวัดนนทบุรี.* มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2552). *PDCA เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2559, จาก http://images.senarat.ultiply.umltiplycontent.com/attachment/0/SyW@ngooCGwAAd3zecs1/PDCA.

องค์กรวิชาชีพ (2559). *PDCA วงจรคุณภาพ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2559, จาก https://sites.google.com/a/ttc.ac.th/tuktang/xngkhkar-wichachiph/pdca.

ภาษาต่างประเทศ

Bloom; et al. (1971). *Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student Learning.* New York: McGraw Hill.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. H.; & Donnelly, J. M. (2000*). Organizations, Behavior, Structure and Processes.* (10th ed). New York: Irwin McGraw-Hill.

Hornby, A. S. (2001). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Britain: Oxford University Press.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G.; & Osborn, R. N. (2000*). Organizational Behavior*. (7th ed). New York: John Wiley & Sons.