

การประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

An Evaluation of the System and Implementation of Quality Assurance, Ramkhamhaeng University

วิจิตพาณี เจริญขวัญ¹



บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง” มีวัตถุประสงค์ 1) ประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง 2) ศึกษาผลการดำเนินการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งบริหารและสายปฏิบัติหน้าที่ราชการของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา กับผลการประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา 4) เปรียบเทียบระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Chi-square และ One-Way ANOVA ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงานที่ประกอบด้วย ผู้บริหารและบุคลากรสายปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานทั้งที่ส่วนกลาง วิทยาเขต และสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 806 คน และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 657 คน โดยคำนวณจากสูตรอย่างง่ายที่ความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยินยอมให้ค่าสถิติแตกต่างจากค่าพารามิเตอร์ไม่เกิน 2% เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการวิจัยพบว่า 1) การประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้ 1.1 การประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง บุคลากรในทุกหน่วยงานมากกว่าร้อยละ 90 แจ้งว่าหน่วยงานของตนมีระบบในการพัฒนาคุณภาพ มีคณะกรรมการ / ผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย / แต่ละข้อกำหนดตามเกณฑ์ ISO มีระบบในการติดตามคุณภาพ และมีคณะกรรมการในการประเมินแต่ละองค์ประกอบ / ข้อกำหนดตามเกณฑ์ ISO 1.2 การประเมินกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง บุคลากรในทุกหน่วยงานมากกว่าร้อยละ 90 แจ้งว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพ บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ มีการจัดสรรงบประมาณด้านการประกันคุณภาพ มีการบูรณาการงานประจำกับการประกันคุณภาพ 2) บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงเห็นว่าหน่วยงานของตนมีการทบทวนระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องและเหมาะสมกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีการประชุมทบทวนและประเมินระบบประกันคุณภาพ ร้อยละ 80.4 ซึ่งมีรายงานประเมินตนเองที่ได้มาตรฐานและได้รับการพิจารณาจากสภามหาวิทยาลัย / สถาบันร้อยละ 83.1 มีการนำผลการติดตามความก้าวหน้าและผลการประเมินตนเองไปใช้ปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพตามแผนของหน่วยงานอย่างน้อยทุกไตรมาสหรือทุก 6 เดือนร้อยละ 65.3 รวมถึงมีการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของบริหารการศึกษา โดยมีการสรุปรายงานเกี่ยวกับผลการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพมากที่สุดร้อยละ 69.9 และการประเมินผลลัพธ์ของระบบประกันคุณภาพที่เกิดผลสำเร็จจากการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของบริหาร

¹ รองศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การศึกษา และมีการประกาศ / คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลสัมฤทธิ์ของระบบประกันคุณภาพมากที่สุดร้อยละ 72.3 3) ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งบริหารและสายปฏิบัติหน้าที่ราชการของคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษากับผลการประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ปรากฏผล ดังนี้ 3.1 มีความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งบริหารกับผลการประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านการติดตามคุณภาพ การประเมินของคณะกรรมการแต่ละองค์ประกอบ / ข้อกำหนด และการให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3.2 มีความสัมพันธ์ระหว่างสายปฏิบัติหน้าที่ราชการกับผลการประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านคณะกรรมการ / ผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบ / ข้อกำหนด มีระบบในการติดตามคุณภาพ และการบูรณาการงานประจำกับการประกันคุณภาพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ประเภทของหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลการประเมินระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การประเมินระบบ กลไกการประกันคุณภาพ

ABSTRACT

The aims of the research entitled an evaluation of the system and mechanisms of Ramkhamhaeng University Quality Assurance were: 1) to evaluate the system and mechanisms of educational quality assurance of Ramkhamhaeng University, 2) to study implementation results leading to the development of educational quality assurance of Ramkhamhaeng University, 3) to study the relations between administrative as well as operational positions of educational quality assurance committees and the evaluation results of the system and mechanisms of educational quality assurance, and 4) to compare the accomplishment levels of educational quality assurance of Ramkhamhaeng University of each individual administrative unit. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation Chi-square and One-Way ANOVA. The populations used in this study were educational quality assurance committees of various administrative units comprising administrators and operators in all operational units both at the main and branch campuses and Chaleomphrakiat academic service branches totaling 806 persons. The used samples were 657 persons based on simple calculation with a 95% confidence. The level of errors allowed for the difference between the statistics and parameters was not more than 2%. The research tool in this study was questionnaires developed in-house with a confident level of 0.98. The data were analyzed using a ready-to-use program. The results of this research revealed the following : 1) The evaluation of the system and mechanisms of educational quality assurance of Ramkhamhaeng University: 1.1 regarding the evaluation of the system, more than 90% of personnel in every unit reported that their own unit set up a quality assurance system, committee/personnel in charge of each component conforming to the University criteria/each element of ISO criteria, a quality monitoring system and evaluating committee for each component/element of ISO criteria. 1.2 regarding the evaluation of the mechanisms, more than 90% of personnel in every unit informed that administrative team took the quality assurance seriously, personnel took part in the course of quality assurance, the budget for quality assurance were allocated, and quality assurance was incorporated into their routine activities. 2) Personnel of Ramkhamhaeng University agreed that their own units had reviewed and then revised both the system and mechanisms of educational quality assurance such that they would properly promote uniqueness of Ramkhamhaeng University: 80.4% of these were carried out through

meetings, 83.1% produced standard self-evaluation reports approved by the University/Institutional Senates, 65.3% utilized the results for continuous quality improvement and development according to the unit's plan at least every 3 or 6 months, 69.9% conducted quality assurance as part of educational administration by summarizing it in a report, and 72.3% used the quality assurance assessment outcomes resulting from internal quality assurance as part of educational administration by setting up an outcome assessment committee. 3) The relations between administrative as well as operational positions and the evaluation results of the system and mechanisms of educational quality assurance were statistically significant at the level of 0.05 as follows: 3.1 The administrative teams perceived quality assurance as significance. 3.2 The operational positions perceived quality assurance as significance. 4) The different categories of a unit produced different levels of evaluation results of accomplishment at the statistical level of significance of 0.05.

Keywords : evaluation of the system, implementation of quality assurance

บทนำ

มหาวิทยาลัยรามคำแหงจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2514 โดยมีจุดมุ่งหมายให้เป็นสถาบันการศึกษาแบบตลาดวิชาเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนสถานที่เรียนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในขณะนั้น นับเป็นมหาวิทยาลัยแห่งที่ 10 ของรัฐโดยได้รับอนุญาตให้ใช้สถานที่แสดงสินค้านานาชาติ ณ ตำบลหัวหมาก อำเภอบางกะปิ จำนวน 300 ไร่เศษ เป็นสถานที่ตั้ง

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทำให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่สร้างขึ้นมาเพื่อขยายโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาให้กับประชาชนชาวไทย ซึ่งนับเป็นปรัชญาการดำเนินงานสำคัญที่มหาวิทยาลัยยึดมั่นตลอดมา นับตั้งแต่เปิดรับนักศึกษารุ่นแรกในปี พ.ศ. 2514 จนปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอนใน 9 คณะ 2 สถาบัน คือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันการศึกษานานาชาติ และสถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพ

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เน้นการเปิดโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงรับนักศึกษาโดยไม่มีการสอบคัดเลือกและรับโดยไม่จำกัดจำนวน ทำให้มีผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียนจำนวนมากที่ได้รับโอกาสในการศึกษาต่อและเพิ่มพูนความรู้จาก

มหาวิทยาลัยตลาดวิชาแห่งนี้จนสถานที่เรียนที่หัวหมากเริ่มแออัด มหาวิทยาลัยจึงได้เปิดวิทยาเขตรามคำแหง 2 หรือวิทยาเขตบางนา ในปี พ.ศ. 2527 ที่ ถนนบางนา-ตราด กม.8 แขวงดอกไม้ เขตประเวศ บนเนื้อที่ 150 ไร่เศษ โดยใช้เป็นสถานที่เรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มาจนถึงปัจจุบัน

ตลอดระยะเวลากว่า 38 ปีที่ผ่านมามหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ปฏิบัติการกิจหลักทั้ง 4 ประการของมหาวิทยาลัย คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงส่งเสริมศิลปและวัฒนธรรม ได้อย่างมีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์อย่างรวดเร็ว จวบจนปัจจุบันนี้มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้เปิดสอนทั้งในระดับ ปฐมวัย การศึกษาขั้นพื้นฐาน ปริญญาตรี ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท และปริญญาเอก

การพัฒนาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงยังก้าวหน้าต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านวิชาการที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ความสามารถเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม

นอกจากการให้โอกาสการศึกษาแก่ประชาชนชาวไทยแล้ว มหาวิทยาลัยรามคำแหงยังตระหนักถึงการขยายโอกาสดังกล่าวแก่ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาให้ได้อย่างเท่าเทียมกันให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จึง

มีนโยบายขยายโอกาสการศึกษาสู่ภูมิภาค เป็นการนำความรู้สู่ประชาชนชาวไทยในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ คนไทยทุกคนสามารถสมัครเข้าศึกษาในภูมิภาคของตนได้ โดยไม่ต้องไปศึกษาหรือสอบที่มหาวิทยาลัยในกรุงเทพฯ อันเป็นนโยบายจัดการศึกษาในลักษณะที่เรียกว่า “เรียนใกล้บ้านสอบใกล้บ้าน” มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ส่วนภูมิภาค ตั้งแต่ภาค 1 ปีการศึกษา 2538 เป็นต้นมา จนปัจจุบันรวมทั้งสิ้น 22 สาขาวิทยบริการฯ

จากวันที่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยได้ผลิตบัณฑิตและมหาบัณฑิตออกไปรับใช้สังคมเป็นจำนวนมาก ซึ่งบัณฑิตและมหาบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้พิสูจน์ให้สังคมยอมรับและประจักษ์ในคุณภาพว่ามีความรู้ ความสามารถ ความวิริยะอุตสาหะ และมีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพที่ได้ศึกษา ตลอดจนมีจิตสำนึกที่ดีต่อสถาบันที่ให้โอกาสทางการศึกษา สมกับความต้องการของมหาวิทยาลัยที่จะผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม นับเป็นความภูมิใจของมหาวิทยาลัยและชาวมหาวิทยาลัยทุกคนที่ให้โอกาสกับชาวไทยผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน สมกับคำขวัญของมหาวิทยาลัยที่ว่า “เปลวเทียนให้แสง รามคำแหงให้ทาง”

อย่างไรก็ดีโลกปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและอย่างรวดเร็ว การที่จะก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญคือ “คุณภาพของคน” การพัฒนาคุณภาพของคนจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบการศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้รับผิดชอบได้แก่ “สถานศึกษา” ซึ่งจะต้องเป็นผู้จัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนา การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเริ่มจากสถานศึกษาต้องดำเนินการพัฒนาคุณภาพของตนเองในการพัฒนาคุณภาพ สถานศึกษาจะต้องมี “การประกันคุณภาพการศึกษา” เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อให้ได้คนที่มีคุณภาพมารับใช้สังคมและประเทศชาติ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2550)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงจัดเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาอีกแห่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการประกัน

คุณภาพการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2542 (หมวด 6) ซึ่งกำหนดให้สถานศึกษาทุกระดับดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ผู้รับบริการทางการศึกษาไม่ว่าจะเป็นผู้เรียน ผู้ปกครอง หรือผู้ประกอบการและสังคมเกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพทำให้สามารถผลิตบัณฑิต ซึ่งจะเป็นผู้ที่ออกไปรับใช้สังคมในอนาคตเป็นผลผลิตที่มีคุณภาพและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความต้องการของหน่วยงานหรือผู้ประกอบการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมจากการกำหนดนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2543 โดยอธิการบดีรองศาสตราจารย์ รังสรรค์ แสงสุขว่า “รามคำแหงมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติ” นับแต่นั้นมามหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ดำเนินการจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ระบบ ISO 9002: 1994, ISO 9001: 2000 และพัฒนามาเป็น ISO 9001: 2008 ในปัจจุบันและได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอกมาโดยตลอด ส่วนคณะ / สถาบันที่จัดการเรียนการสอนและหน่วยงานที่ไม่ได้ใช้ระบบ The International Organization for Standardization (ISO) ได้ใช้ระบบ Quality Assurance (QA) ตามที่ทบวงมหาวิทยาลัย (ในขณะนั้น) ได้พัฒนาขึ้น มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้เลือกใช้ระบบดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ผลิตบัณฑิต นอกจากการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแล้ว มหาวิทยาลัยรามคำแหงยังได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบันจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) พร้อมด้วยการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

จากการที่มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ต้องการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามกรอบ

คำรับรองของสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในประเด็นการประเมินผล ด้านการประกันคุณภาพ ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพ ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับ องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการประเมินระบบและ กลไกการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลมาใช้ในการพัฒนาระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย รามคำแหงต่อไป วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อ ประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง 2. เพื่อศึกษาผลการ ดำเนินการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างตำแหน่งบริหารและสายปฏิบัติหน้าที่ราชการ ของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษากับผลการ ประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา 4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำเร็จของการประกัน คุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) เรื่อง การประเมินระบบและ กลไกการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละ หน่วยงานที่ประกอบด้วย ผู้บริหารและบุคลากรสาย ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานทั้งที่ส่วนกลาง วิทยาเขตฯ และสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 806 คน 2. กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล/แหล่งข้อมูล วิธีการในการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้ สูตรของ Taro Yamané ความเชื่อมั่น 95% ($1 - \alpha \times 100$) ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยินยอมให้ค่าสถิติ

แตกต่างจากค่าพารามิเตอร์ (e) ไม่เกิน 2% จาก ประชากร 806 คน โดยคำนวณจากสูตร $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 609 คน ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 657 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (independent variable)

1. ตำแหน่งหน้าที่ของคณะกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษา ได้แก่ 1.1 ตำแหน่งบริหาร 1.2 สาย ปฏิบัติหน้าที่ราชการ

2. หน่วยงาน แยกเป็น 2.1 หน่วยงานที่จัดการ เรียนการสอน จำนวน 12 หน่วยงาน 2.2 หน่วยงานที่ สนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 11 หน่วยงาน 2.3 สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 20 หน่วยงาน 2.4 หน่วยงานที่ใช้ระบบ ISO จำนวน 6 หน่วยงาน

ตัวแปรตาม (dependent variable)

1. ผลการประเมินระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ 2. ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและวิธีการ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือการวิจัยได้ศึกษาจากคู่มือการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ สถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.ร.) ตามตัวชี้วัดที่ 7 ระดับ ความสำเร็จของการประกันคุณภาพที่ก่อให้เกิดการ พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดแนวทางการ ประเมินผลระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการศึกษาคู่มือ ดังกล่าวมาวิเคราะห์และได้กำหนดเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งบริหาร สายปฏิบัติหน้าที่ราชการ หน่วยงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 2 : เป็นแบบประเมินระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการประเมิน ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการ ประเมินกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา รวม

ทั้งหมด 8 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 3 : เป็นแบบประเมินการดำเนินการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ ทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 4 : เป็นแบบประเมินระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (rating scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้บริหาร และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกหน่วยงานในระบบ QA และ ISO และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับกลับคืนมา พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วจึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. สมมติฐานที่ 1 ตำแหน่งบริหารและสายปฏิบัติหน้าที่ราชการของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับผลการประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ Chi-square หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3. สมมติฐานที่ 2 ประเภทของหน่วยงานที่แตกต่างกันมีระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน โดยใช้ One-Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี Scheffé test 4. เกณฑ์การประเมิน ซึ่งกำหนดไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง น้อยค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวน 657 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต้น คิดเป็น

ร้อยละ 55.1 สายปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นบุคลากรสายสนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 82.5

2. การประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

2.1 การประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง บุคลากรในทุกหน่วยงานมากกว่าร้อยละ 90 แจ้งว่าหน่วยงานของตนมีระบบในการพัฒนาคุณภาพ มีคณะกรรมการ / ผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย / แต่ละข้อกำหนดตามเกณฑ์ ISO มีระบบในการติดตามคุณภาพ และมีคณะกรรมการในการประเมินแต่ละองค์ประกอบ/ข้อกำหนดตามเกณฑ์ ISO

2.2 การประเมินกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง บุคลากรในทุกหน่วยงานมากกว่าร้อยละ 90 แจ้งว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพ บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ มีการจัดระบบประมาณด้านการประกันคุณภาพ มีการบูรณาการทำงานประจำกับการประกันคุณภาพ

3. บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงเห็นว่าหน่วยงานของตนมีการทบทวนระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องและเหมาะสมกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีการประชุมทบทวนและประเมินระบบประกันคุณภาพ ร้อยละ 80.4 ซึ่งมีรายงานประเมินตนเองที่ได้มาตรฐาน และได้รับการพิจารณาจากสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน ร้อยละ 83.1 รวมทั้งมีการนำผลการติดตามความก้าวหน้าและผลการประเมินตนเองไปใช้ปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพตามแผนของหน่วยงานอย่างน้อยทุกไตรมาสหรือทุก 6 เดือนร้อยละ 65.3 รวมถึงมีการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของบริหารการศึกษา โดยมีการสรุปรายงานเกี่ยวกับผลการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพมากที่สุดร้อยละ 69.9 และการประเมินผลลัพธ์ของระบบประกันคุณภาพที่เกิดผลสำเร็จจากการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของบริหารการศึกษา และมีการประกาศ/คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลลัพธ์ของระบบประกันคุณภาพมากที่สุดร้อยละ 72.3

4. ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งบริหารและสายปฏิบัติหน้าที่ราชการกับผลการประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ปรากฏผล ดังนี้

4.1 มีความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งบริหารกับผลการประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านการติดตามคุณภาพ การประเมินของคณะกรรมการแต่ละองค์ประกอบ / ข้อกำหนด และการให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 มีความสัมพันธ์ระหว่างสายปฏิบัติหน้าที่ราชการกับผลการประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านคณะกรรมการ/ผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบ / ข้อกำหนด มีระบบในการติดตามคุณภาพ และการบูรณาการงานประจำกับการประกันคุณภาพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ประเภทของหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลการประเมินระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพแตกต่างกัน โดยพบว่า สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติมีระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพมากกว่าหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนและหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน หน่วยงานที่ใช้ระบบ ISO มีระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพมากกว่าหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน และหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมีระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพมากกว่าหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและวิจารณ์ผล

1. ผลการประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ทุกหน่วยงาน (หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน หน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอน สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ และหน่วยงานที่ใช้ระบบ ISO) บุคลากรส่วนใหญ่ในหน่วยงานแจ้งว่ามีระบบในการพัฒนาคุณภาพ มากกว่าร้อยละ 90 โดยมีการนำจุดที่ควรพัฒนาจากผลการตรวจเข้าที่ประชุมของคณะกรรมการประกันคุณภาพ รวมทั้งมีคณะกรรมการ / ผู้รับผิดชอบในแต่ละ

องค์ประกอบตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย / ข้อกำหนดตามเกณฑ์ ISO มากกว่าร้อยละ 98 ซึ่งมีระบบในการติดตามคุณภาพมากกว่าร้อยละ 96 ทุก 6 เดือน (ทุกภาคการศึกษา) และยังพบว่ามีคณะกรรมการในการประเมินแต่ละองค์ประกอบ / ข้อกำหนดตามเกณฑ์ ISO มากกว่าร้อยละ 94 ซึ่งผลจากการวิเคราะห์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการกำหนดนโยบายให้มีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 ต่อมาได้พัฒนาจนมีการประกันคุณภาพการศึกษาครบทุกหน่วยงาน โดยเน้นให้หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนและหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนมีการประกันคุณภาพในระบบ QA รวมทั้งหน่วยงานที่เน้นการให้บริการมีการประกันคุณภาพในระบบ ISO ในระบบ QA นั้นทำตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งมี 9 องค์ประกอบ และระบบ ISO ทำตามข้อกำหนดของ ISO และได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ โดยที่แต่ละหน่วยงานมีคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบ / ข้อกำหนดตามเกณฑ์ ISO ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ตั้งแต่ปีการศึกษา 2551 เป็นต้นมาในหน่วยงานที่ใช้ระบบ QA ได้กำหนดให้มีระบบการตรวจประเมินคุณภาพภายในโดยผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ในภาคการศึกษาที่ 1 และตรวจประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้ตรวจจาก สกอ. ในภาคการศึกษาที่ 2 เช่นเดียวกับระบบ ISO กำหนดให้มีระบบการตรวจติดตามคุณภาพโดยคณะกรรมการตรวจติดตามภายในปีละ 2 ครั้ง และรับการตรวจติดตามคุณภาพภายนอกจากองค์กรภายนอกทุก 9 เดือน

2. ผลการประเมินกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหงบุคลากรส่วนใหญ่ของหน่วยงานแจ้งว่าผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพมากกว่าร้อยละ 97 โดยมีผู้บริหารเป็นประธาน/ที่ปรึกษาคณะกรรมการประกันคุณภาพ ทั้งนี้บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ มากกว่า

ร้อยละ 98 โดยบุคลากรเข้ารับการอบรม / ประชุมด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังมีการจัดสรรงบประมาณด้านการประกันคุณภาพ มากกว่าร้อยละ 90 ซึ่งปรากฏอยู่ในแผนการปฏิบัติงานประจำปี งบประมาณแผนการดำเนินงานประจำปีการศึกษา และรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ หน่วยงานที่ใช้ระบบ ISO แจ้งว่ามีการจัดสรรงบประมาณ ซึ่งปรากฏอยู่ในคำขอตั้งงบประมาณ รวมทั้งมีการบูรณาการงานประจำกับการประกันคุณภาพ มากกว่าร้อยละ 98 โดยวิธีการเก็บข้อมูลเอกสารอย่างเป็นระบบควบคู่ไปกับงานประจำ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติแจ้งว่ามีการบูรณาการโดยนำ PDCA มาใช้กับงานประจำ ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากส่วนใหญ่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงานจะประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเป็นประธาน/ที่ปรึกษา คณะกรรมการประกันคุณภาพ และให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุระพงศ์ (2545) ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยและคณะวิชา จะประกอบไปด้วยผู้บริหารของหน่วยงาน อีกทั้งมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้มีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพมาตั้งแต่ปี 2544 บุคลากรส่วนใหญ่จึงมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอีกทั้งจากการที่สำนักประกันคุณภาพการศึกษาจัดอบรม / ประชุม / สัมมนาด้านการประกันคุณภาพเป็นระยะ ๆ และหน่วยงานได้มีการจัดอบรม / ประชุมด้านการประกันคุณภาพของตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาจึงทำให้บุคลากรส่วนใหญ่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานปกติ ไม่ใช่เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี (2550) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นการประเมินเพื่อให้หน่วยงานทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของหน่วยงาน พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขและแนวทางพัฒนา ไม่ใช่เป็นการประเมินเพื่อจับผิดการทำงานของ

บุคลากร อีกทั้งการประกันคุณภาพการศึกษายังมีส่วนทำให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจึงมีการจัดสรรงบประมาณให้แต่ละหน่วยงานซึ่งทำให้หน่วยงานสามารถสนองตอบนโยบายด้านการประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสม

3. ผลการประเมินการดำเนินการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ทุกหน่วยงานมีการทบทวนผลการประเมินคุณภาพโดยนำเข้าสู่การประชุมทบทวนของคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ซึ่งเป็นวิธีที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ (2545) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูสามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพโดยเข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือ เสนอแนะความคิดเห็น หรือเสนอวิธีการที่ควรปฏิบัติ และในบางกิจกรรมยังมีส่วนในการตัดสินใจ และนำไปสู่การพัฒนา / ปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน

การที่ทุกหน่วยงานมีการรายงานประเมินตนเองที่ได้มาตรฐานและได้รับพิจารณาจากสภามหาวิทยาลัย พร้อมทั้ง มีหลักฐานการเผยแพร่รายงานนั้นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการประเมินทุก 6 เดือน (ทุกภาคการศึกษา) หน่วยงานจึงต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินฯ ใช้เป็นหลักฐานในการตรวจประเมินแต่ละครั้ง หน่วยงานจึงสามารถนำผลการประเมินนั้นมาพัฒนาให้เห็นเป็นรูปธรรม ซึ่งคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินจะเป็นผู้มาติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาในการตรวจติดตามครั้งต่อไป

ส่วนหน่วยงานที่ใช้ระบบ ISO ได้มีการจัดทำรายงานผลการปรับปรุงและพัฒนาเสนอคณะผู้บริหารและสภามหาวิทยาลัยทุกครั้งหลังการตรวจติดตามจากผู้ตรวจติดตามภายในและภายนอกเสร็จสิ้น ทำให้หน่วยงานมีการพัฒนางานได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ทุกประการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการวิเคราะห์และทบทวนระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและกลไกให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของหน่วยงานนั้น ๆ

2. หน่วยงานที่ยังมีบุคลากรที่แจ้งว่า ในหน่วยงานยังไม่มีระบบการพัฒนาคุณภาพและการกำหนดเป้าหมายรวมทั้งยังไม่มีผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาของหน่วยงาน ควรต้องรีบดำเนินการเพื่อให้มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพมาดำเนินการให้เห็นเชิงประจักษ์ และมีการสื่อสารให้ทั่วองค์กร รวมทั้งให้บุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์กับทุกส่วนของหน่วยงาน

3. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานที่ใช้ระบบ ISO มีการนำการประกันคุณภาพการศึกษามาบูรณาการกับงานประจำและเกิดประสิทธิผลอย่างเด่นชัด ดังนั้นจึงควรสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีลักษณะของการให้บริการแก่นักศึกษา เข้าสู่การประกันคุณภาพด้วยระบบ ISO เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้บริหารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละหน่วยงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ควรมีการศึกษาและพัฒนาระบบในการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงานที่มีลักษณะแตกต่างกันโดยเน้นไปตามลักษณะเฉพาะของหน่วยงานนั้นด้วย

4. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยความร่วมมือจากคณะผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ในการตอบแบบสอบถาม การสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษาโครงการวิจัยครั้งนี้ รองศาสตราจารย์ ดร.เตือนใจ เกตุษา ซึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งผลจากการวิจัยจะเป็นสิ่งที่สนับสนุนการดำเนินการและการพัฒนา งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่างานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกอย่างเป็นรูปธรรมและผ่านการประเมินทั้งภายในและภายนอกได้นั้นเป็นเพราะได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดี จากอธิการบดี รังสรรค์ แสงสุข และอธิการบดี คิม ไชยแสนสุข ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยนี้ ขอมอบให้แก่คณะผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายที่มีบทบาททำให้งานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาและบรรลุผลสำเร็จ มีผลทำให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงยังคงรักษาความเป็นมหาวิทยาลัยตลาดวิชาที่เป็นที่ยอมรับของสังคมภายนอกได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

พรหมมน สุวรรณอินทร์. 2545. การมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาของครูและผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภาวิณี รัตนวิชัย. 2550. ความรู้และเจตคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพ
การศึกษา. 2550. คู่มือการประกันคุณภาพ
การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

สุระพงศ์ ทองพันธ์. 2545. การประกันคุณภาพ
การศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.