

THE EFFICIENCY ASSESSMENT OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM FOR INTERNAL QUALITY ASSURANCE IMPLEMENTED IN THE OFFICE OF SI RACHA CAMPUS KASETSART UNIVERSITY

Anutara Soontaros^{1*}

¹Graduate School of Public Administration, Burapha University, Chon Buri 20131, Thailand

ABSTRACT

This study aims 1) to examine the efficiency assessment of management information system for internal quality assurance implemented in the office of Si Racha campus Kasetsart University and 2) to compare the efficiency and the effectiveness of quality assurance assessment both before and after implementing of information system in quality assurance management. The primary data analysis is conducted by categorizing topics being asked to the executives and the information system-involved people. This qualitative data (the facts and opinion of the key informants on resources used, process, and result of quality assurance) is gained from in-depth interview. The secondary data is gained from the assessment scores of 3 academic years before and that of 3 academic years after the implementation of the information system.

The findings show the improvement of efficiency leading to higher tendency of effectiveness. It allows practitioners to work anywhere the internet access is available and to check the accuracy, to revise information, and to process the data promptly. These results in constantly raising of assessment score. The suggestion is that information system should be introduced to and implemented in every department of Si Racha campus Kasetsart University for unidirectional practice of efficiency and effectiveness improvement.

Keywords: Efficiency, information technology system, quality assurance management

*Corresponding author: E-mail address: tungkatacha@hotmail.com

การศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อนุตรา สุนทรส¹

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี 20131, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพ ของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพก่อนและหลัง จากใช้ระบบสารสนเทศ เข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกัน ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ โดยการแยกประเด็นของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงและ ทรรศนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในส่วนของทรัพยากรที่ใช้ กระบวนการ และผลของการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คือ หลังการนำระบบมาใช้ ถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 3 ปีการศึกษา และก่อนการ นำระบบมาใช้เป็นระยะเวลา 3 ปีการศึกษา

ผลการวิจัยการศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปรากฏว่าระบบสารสนเทศที่นำมาสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้การดำเนินงาน “มีประสิทธิภาพ” มากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้ “ประสิทธิผล” จึงเห็นได้ว่า การนำระบบสารสนเทศเพื่อเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ทำให้ การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพมีความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา (SAR) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานด้านประกันคุณภาพได้สะดวกในทุกที่ ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และสามารถตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลและประมวลผลได้ทันที ซึ่งเป็นการลดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ส่งผลให้คะแนนการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดของสำนักงานวิทยาเขต ศรีราชา มีอัตราที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากผลการวิจัยจึงเห็นว่า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ควรมีนโยบาย สนับสนุนให้หน่วยงานภายใน นำระบบสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ มาปรับใช้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีการพัฒนาประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในทิศทางเดียวกันต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, ระบบสารสนเทศ, การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ

ความนำ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ตรวจประเมินภายใน ระดับคณะวิชา สำนัก สถาบัน และวิทยาเขตเป็นครั้งแรก

เมื่อปี พ.ศ. 2547 เพื่อจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน ของปีการศึกษา 2546 ตามดัชนีประเมินของมหาวิทยาลัย และนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ประเมินในปีถัดมา ตั้งแต่

ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดำเนินการประกันคุณภาพในรูปแบบการประเมินเท่านั้น และในทุก ๆ 3 ปี มหาวิทยาลัยจะมีการเทียบเคียงสมรรถนะ คณะวิชา/ สำนัก/ สถาบัน การประกันคุณภาพในระดับนี้ดำเนินการโดยคณะผู้ทรงคุณวุฒิหรือคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น เพื่อประเมินหน่วยงานระดับ คณะวิชา/ สำนัก/ สถาบัน และหน่วยงานเทียบเคียงต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเพื่อตรวจสอบระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายใน ของคณะวิชา/ สำนัก/ สถาบัน และผลการดำเนินงานที่ตอบสนองยุทธศาสตร์และทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย รายงานจากการประเมินหน่วยงานภายในจะทำการสังเคราะห์เพื่อจัดทำสรุปในภาพรวมเพื่อเสนอให้มหาวิทยาลัยนำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาต่อไป (สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548)

การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ยึดหลักการดำเนินงานเป็น 3 ส่วน คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงจากภายนอกและสามารถเชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายในและภายนอกได้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ดำเนินการ ทบทวนและปรับปรุงการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) รวมทั้งแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 6 องค์ประกอบคุณภาพ และมีแนวทางในการดำเนินงานตามคู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับสถาบัน สำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในระบบประกันคุณภาพที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากแต่การรวบรวมเอกสารหลักฐานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด ต้องใช้ทั้งวัสดุ อุปกรณ์ เวลา บุคลากร รวมถึงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารหลักฐานค่อนข้างมาก จึงได้มีแนวนโยบายของผู้บริหารในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาการดำเนินงาน

ด้านประกันคุณภาพที่ทันสมัย ลดความยุ่งยากซับซ้อน ลดการสูญเสียงบประมาณในการซื้อวัสดุ อุปกรณ์ และยังมีแนวคิดที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และการรวบรวมรายการเอกสารหลักฐานเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปี พ.ศ. 2551 ตลอดระยะเวลาในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อรองรับการใช้งานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน มีการปรับปรุงรูปแบบการรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) จากเดิมที่รวบรวมเอกสารหลักฐานใส่แฟ้ม เพื่อให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในตรวจสอบประเมิน เป็นการตรวจประเมินผ่านระบบสารสนเทศอย่างสมบูรณ์แบบ (SAR Online) ในปีการศึกษา 2554

จากแนวคิดและการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ โดยใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ทำให้ผู้วิจัยมุ่งมั่นในการศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ที่รองรับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงาน และนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการ โดยผลการวิจัยจะเป็นภาพสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ หลังจากระบบสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการดำเนินงาน อีกทั้งยังสามารถนำเสนอให้หน่วยงานภายในวิทยาเขตศรีราชา สามารถนำระบบสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพในระดับคณะวิชา รวมถึงยังเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และหน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพก่อนและหลังจากใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาประสิทธิภาพในการนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพเฉพาะของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. เปรียบเทียบผลการประเมินตนเองและผลการประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้เกณฑ์คุณภาพ 6 องค์ประกอบ

3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

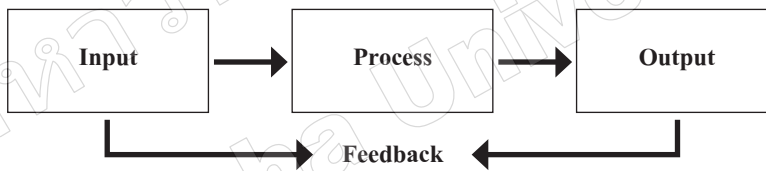
ด้านประกันคุณภาพ หลังจากนำระบบสารสนเทศเข้ามา มีส่วนช่วยในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาและใช้แหล่งข้อมูลจากเอกสารผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพภายในของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา 2 ช่วง คือ

3.1 ก่อนการใช้ระบบสารสนเทศ ระหว่างปีการศึกษา 2549-2551

3.2 หลังจากใช้ระบบสารสนเทศ ระหว่างปีการศึกษา 2552-2554

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ได้นำทฤษฎีเชิงระบบมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ที่มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม (Environment) และมีการตรวจสอบข้อมูล (Feedback)



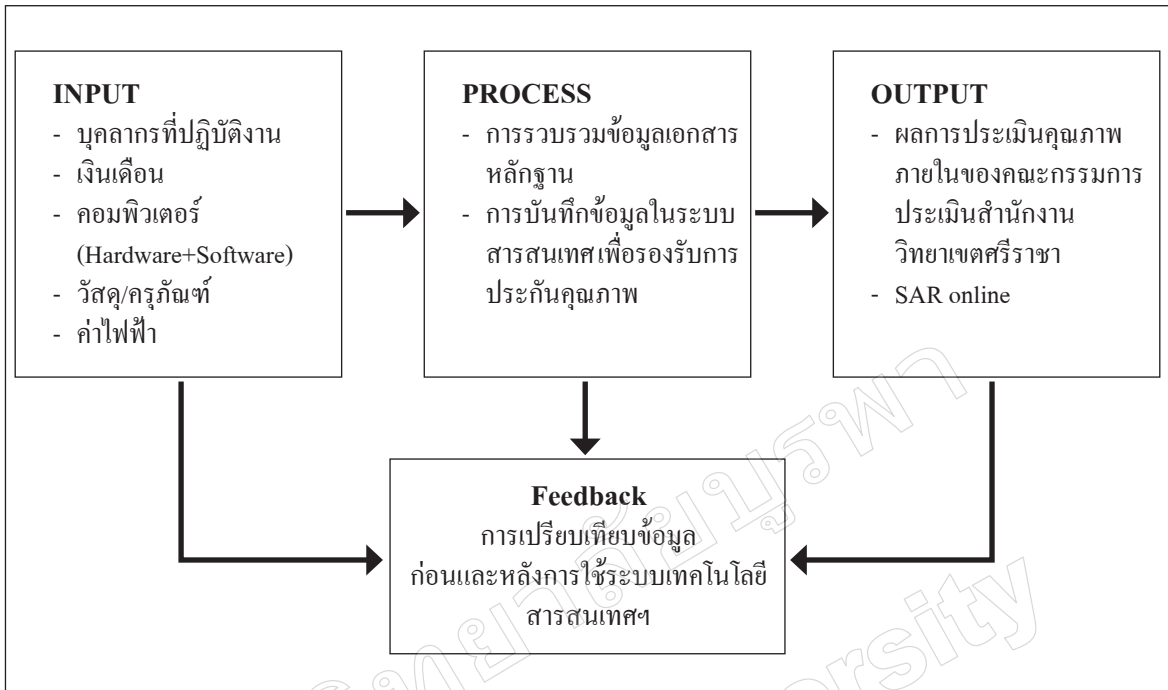
ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนของกรเพื่อประเมินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2554

Time (ระยะเวลา) ผู้วิจัยจะประเมินระยะเวลาการปฏิบัติงานในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา รวมถึงระยะเวลาในการตรวจประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ

Product ผู้วิจัยจะนำผลการประเมินจากคณะ

กรรมการประเมินคุณภาพภายใน โดยการเปรียบเทียบจะพิจารณาความสำเร็จของระดับคะแนนที่ได้จากการประเมินเป็นหลัก ในการเปรียบเทียบจะใช้เกณฑ์คุณภาพ 6 องค์ประกอบ ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากเอกสารผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549-2554 รวม 6 ปี โดยจะแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ ก่อนใช้ระบบ (ปีการศึกษา 2549-2551) หลังจากใช้ระบบ (ปีการศึกษา 2552-2554) เพื่อวัดประสิทธิผลก่อนและหลังการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนภาพที่ 1



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

- นำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยเป็นแนวทางในการตัดสินใจ พัฒนาและปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นำผลการวิจัยเสนอผู้บริหารเพื่อประโยชน์ในวางแผน กำหนดนโยบาย และกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ในอนาคต

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วงจรเดมมิงหรือ (Deming Cycle)ภายใต้การทำงานเป็นทีมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องใน 4 ขั้นตอนหลักของ P-D-C-A ดังนี้

1. ร่วมกันวางแผน (Plan)

2. ร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Do)
3. ร่วมกันตรวจสอบ (Check)
4. ร่วมกันปรับปรุง/ นำไปใช้ (Action)

ลักษณะการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยวงจร PDCA เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act) โดยดำเนินการเป็นระบบครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นโดยตลอด (มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2554) โดยอดีตที่ผ่านมาการดำเนินกิจกรรมตามวงจรคุณภาพมีครบวงจรบ้าง ไม่ครบวงจรบ้างแตกต่างกันตามลักษณะงานและและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในแต่ละองค์กรจะมีวงจร PDCA อยู่หลายวงจวงใหญ่สุด คือ วงที่มีวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแผนงาน (P) แผนงานวงใหญ่สุดนี้อาจครอบคลุมระยะเวลาต่อเนื่องกันหลายปี จึงจะบรรลุผล และ ในการที่จะผลักดันให้วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ปรากฏเป็นจริงได้จะต้องปฏิบัติ

(P) โดยนำแผนยุทธศาสตร์มากำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรแผนการปฏิบัติงานประจำปีจะก่อให้เกิดวงจร PDCA ของหน่วยงานขึ้นใหม่ หากหน่วยงานมีขนาดใหญ่ มีบุคลากร ที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก จะต้องแบ่งกระจายความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้เกิดวงจร PDCA เพิ่มขึ้นอีกหลาย ๆ วงโดยมีความเชื่อมโยงและซ้อนกันอยู่ การปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งหมดจะรวมกันเป็น (D) ขององค์กรนั้น ซึ่งองค์กรจะต้องทำการติดตามตรวจสอบ (C) และแก้ไขปรับปรุงจุดที่เป็นปัญหาหรืออาจต้องปรับแผนใหม่ในแต่ละปี (A) เพื่อให้วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวนั้นปรากฏเป็นจริงและทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ โดยพิจารณา ความหลากหลายในภารกิจของหน่วยงานภายในและวัฒนธรรมการดำเนินการภายในโดยอาศัยหลักการของระบบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ที่มุ่งเน้นให้มีการกำหนดระบบและกลไกในการควบคุม (Control) ตรวจสอบ (Audit) และประเมิน (Assessment) ทั้งทั้งองค์กร การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้มีความสำคัญกับการกำหนดตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุม 9 องค์กรประกันคุณภาพสำหรับคณะวิชา และ 6 องค์กรประกันคุณภาพสำหรับสำนัก/ สถาบัน โดยจะสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ การกำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ และตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ

สมคิด พรหมจ้อย. (2544) ได้ชี้ให้เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อยืนยันผลการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาว่า การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นกระบวนการบริหารที่สถานศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการวางแผนการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนา การปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ ทั้งยังมีการตรวจสอบผลงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อเผยแพร่

ให้ผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปกครอง สาธารณชนได้รับทราบ ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินต่อเนื่องจากการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา เพื่อเป็นการยืนยันผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาและประเมินศักยภาพของสถานศึกษาว่ามีคุณภาพอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด ดังนั้นการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นงานที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและเป็นการตรวจสอบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการดำเนินงานแก่สถานศึกษาและทำให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ประกอบด้วย ภาระงานที่สถานศึกษาต้องดำเนินการร่วมกันอย่างเป็นระบบใน 8 เรื่อง (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2) คือ

1. การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ
2. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา
3. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
5. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา
6. การประเมินคุณภาพการศึกษา
7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี
8. การผลุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ จะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อ และระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

2. ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ อยู่ในรูปของร้อยละ หรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนน

กล่าวโดยทั่วไป คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นคำที่ใช้แพร่หลายทั้งในทางวิชาการ และในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป

หากกล่าวถึงความมีประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจในความหมายอย่างแคบมักจะสื่อให้เห็นถึงการลดต้นทุนในการผลิต ขณะที่ความหมายอย่างกว้างมักจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจในการผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ โดยใช้ต้นทุนน้อยที่สุด (Peterson & Plowman, n.d. อ้างถึงใน (คชาวุธ พรหมายน, 2544). จากแนวคิดดังกล่าวนี้ ความมีประสิทธิภาพจึงประเด็นที่สะท้อนให้เห็นถึงองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นการเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ว่ามีปริมาณและคุณภาพตามต้องการหรือไม่อย่างไร

ไซมอน (Simon, 1976, p. 180) ได้ให้แนวคิดอันเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่าประสิทธิภาพนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับปัจจัยทางด้านผลผลิต (The Ratio between Input and Output) หรืออีกนัยหนึ่ง คือประสิทธิภาพจะเท่ากับปัจจัยนำเข้า หารด้วยปัจจัยทางด้านผลผลิตที่ได้รับ ขณะเดียวกันถ้าเป็นการบริหารองค์การในระบบราชการ สิ่งที่เราควรเพิ่มเข้ามา ก็คือความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้วยนั่นเอง ทั้งนี้ ไซมอน ยังได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นให้ดูความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึงผลผลิตลดด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการองค์การ ของรัฐก็บวกลความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I)+S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ มิลเล็ท (Millet, n.d. อ้างถึงใน สติติ คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ยังได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษยและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน มิลเล็ท ยังได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพเป็นผลการปฏิบัติงานที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานเหล่านั้น พิจารณาได้จากสิ่งเหล่านี้ คือ

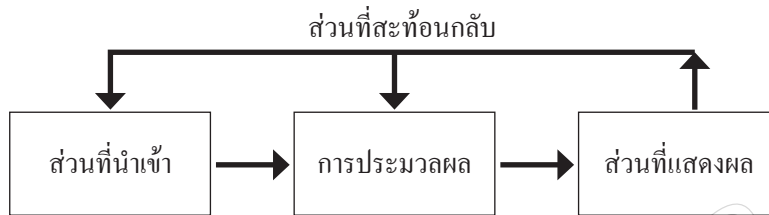
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการก้าวหน้า (Progressive Service)

ในการประเมินคุณภาพ ของสำนัก สถาบัน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีข้อกำหนดในคู่มือตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับสถาบัน สำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในองค์ประกอบที่ 5 ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ข้อ 6) ระบุว่า หน่วยงานควรจัดให้มีระบบสารสนเทศที่สามารถนำเสนอข้อมูลประกอบการดำเนินการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันครบทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพและสามารถใช้ร่วมกันได้ทั้งระดับบุคคล หน่วยงานย่อย หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย รวมถึงเป็นระบบที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลที่มีมหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น (สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548, หน้า 112-117)

ระบบ (System) หมายถึง กลุ่มส่วนประกอบหรือระบบย่อยต่าง ๆ ที่มีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ประสพผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยส่วนประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ ในระบบ จะเป็นตัวกำหนดว่าระบบจะสามารถทำงานได้อย่างไร เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยระบบแต่ละระบบถูกจำกัดด้วยขอบเขต (System Boundary) ซึ่งจะเป็นตัวแยกระบบนั้น ๆ ออกจากสิ่งแวดล้อม

ระบบสารสนเทศ (Information System หรือ IS) คือ ระบบแบบเฉพาะเจาะจงชนิดหนึ่ง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็น กลุ่มของส่วนประกอบพื้นฐานต่าง ๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน ในการเก็บ (นำเข้า) จัดการ (ประมวลผล) และเผยแพร่

(แสดงผล) ข้อมูลและสารสนเทศและสนับสนุนกลไก ของผลสะท้อนกลับ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ระบบ สารสนเทศประกอบด้วยส่วนหลักดังภาพ



ส่วนที่นำเข้า (Inputs) ได้แก่ การรวบรวมและการ จัดเตรียมข้อมูลดิบ ส่วนที่นำเข้านี้สามารถมีได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับส่วนแสดงผลที่ต้องการ ส่วนที่นำเข้านี้อาจเป็น ขบวนการที่ทำด้วยตัวเองหรือเป็นแบบอัตโนมัติก็ได้

การประมวลผล (Processing) เกี่ยวข้องกับการ เปลี่ยนและการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปของส่วนแสดงผล ที่มีประโยชน์ ตัวอย่างของการประมวลผลได้แก่ การคำนวณ การเปรียบเทียบ การเลือกทางเลือกในการปฏิบัติงาน และการเก็บข้อมูลไว้ในอนาคต โดยการประมวลผล สามารถทำได้ด้วยตนเองหรือสามารถใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยก็ได้

ส่วนที่แสดงผล (Outputs) เกี่ยวข้องกับการผลิต สารสนเทศที่มีประโยชน์ มักจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือ รายงาน หรืออาจจะเป็นรายงานที่นำเสนอผู้บริหาร โดยส่วน ผลของระบบหนึ่งอาจใช้เป็นส่วนที่นำเข้าเพื่อควบคุม ระบบหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ก็ได้ สุดท้ายอาจอยู่ในรูปของ สิ่งพิมพ์ที่ออกมาจากเครื่องพิมพ์หรือแสดงอยู่บนหน้าจอ คอมพิวเตอร์ที่เป็นอุปกรณ์แสดงผลตัวหนึ่งหรืออาจจะ อยู่ในรูปของรายงานและเอกสารที่เขียนด้วยมือก็ได้

ส่วนที่สะท้อนกลับ (Feedback) คือส่วนแสดงผล ที่ใช้ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อส่วนที่นำเข้าหรือ ส่วนประมวลผล เช่น ความผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้น อาจจำเป็นต้องแก้ไขข้อมูลนำเข้าหรือทำการเปลี่ยนแปลง การประมวลผลเพื่อให้ได้ส่วนแสดงผลที่ถูกต้อง

ระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ (Hardware), ซอฟต์แวร์ (Software), ข้อมูล (Data), บุคคล (People), ขบวนการ (Procedure) และการสื่อสาร

ข้อมูล (Telecommunication) ซึ่งถูกกำหนดขึ้นเพื่อทำ การรวบรวม, จัดการ จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลให้เป็น สารสนเทศ

ฮาร์ดแวร์คืออุปกรณ์ทางกายภาพที่ใช้ในการรวบรวม การนำเข้า และการจัดเก็บข้อมูล, ประมวลผล ข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศ และแสดงสารสนเทศที่เป็นผลลัพธ์ ออกมา

ซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย กลุ่มของโปรแกรมที่ใช้ ในการปฏิบัติงานร่วมกับฮาร์ดแวร์และใช้ในการประมวล ผลข้อมูลเป็นสารสนเทศ

ข้อมูล ในส่วนนี้หมายถึง ข้อมูลและสารสนเทศ ที่ถูกเก็บอยู่ในฐานข้อมูล โดยฐานข้อมูล (Database) หมายถึง กลุ่มของค่าความจริงและสารสนเทศที่มีความ เกี่ยวข้องกันนั่นเอง

บุคคล หมายถึง บุคคลที่ใช้งานและปฏิบัติงาน ร่วมกับระบบสารสนเทศ

ขบวนการ หมายถึง กลุ่มของคำสั่งหรือกฎที่แนะนำ วิธีการปฏิบัติงานกับคอมพิวเตอร์ในระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจได้แก่การแนะนำการควบคุมการเข้าใช้งานคอมพิวเตอร์ วิธีการสำรองสารสนเทศในระบบและวิธีจัดการกับปัญหา ที่อาจเกิดขึ้นได้

การสื่อสารข้อมูล หมายถึง การส่งสัญญาณ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อสื่อสาร และช่วยให้องค์กร สามารถเชื่อมระบบคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบเครือข่าย (Network) ที่มีประสิทธิภาพได้โดยเครือข่ายใช้ในการ เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้ด้วยกัน อาจจะเป็นภายในอาคารเดียวกัน ในประเทศเดียวกันหรือ

ทั่วโลก เพื่อให้สามารถสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ ระบบสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เป็นหลัก ความพิเศษของเทคโนโลยีทั้งสองนี้ก็ตรงที่ต่างเป็นเทคโนโลยีที่เสริมซึ่งกันและกัน กล่าวคือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะไม่สามารถใช้งานไม่ได้เต็มประสิทธิภาพหากเป็นเทคโนโลยีเดี่ยว ระบบสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบไปด้วย หลักสำคัญในการจัดการสารสนเทศเป็นจำนวนมากซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยและเทคโนโลยีใหม่ ๆ แต่ในทางรูปแบบแนวคิดของการนำไปใช้นั้นจะมีรูปแบบที่ชัดเจนสามารถใช้วิเคราะห์และจัดการได้จากแนวคิดและแนวทางการจัดการ

การที่จะกล่าวหรืออธิบายถึงองค์ประกอบของระบบว่าประกอบด้วยอะไรบ้างนั้น ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบซึ่งจะไม่เหมือนกัน แต่ผู้วิจัยขอแยกองค์ประกอบแบบ 4 ส่วน ซึ่งจะประกอบไปด้วย

Input หมายถึง ข้อมูลหรือระบบข้อมูลที่เข้าสู่ระบบ เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ในสารสนเทศเพื่อการบริหาร หรือเพื่อการตัดสินใจ ข้อมูลดังกล่าวมีอยู่ในหลายลักษณะด้วยกัน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบส่งซื้อสินค้า เป็นต้น

Processing หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะแบ่งได้เป็น การปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้การควบคุมการปฏิบัติงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การ Update ข้อมูล การประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้ Output

Output หมายถึง ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งอาจจะแบ่งได้เป็น ข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลข้อมูล ใบรายงานต่าง ๆ จากการปฏิบัติงาน ใบบันทึกการปฏิบัติงาน การทำทะเบียนและบัญชีต่าง ๆ เป็นต้น

Feedback หมายถึง ข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น ความนิยมในผลงานที่ได้ปฏิบัติ ความเจริญหรือความเสื่อมของธุรกิจ เป็นต้น

ในอีกแนวหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร จากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ

(Certo, 2000, p. 555) หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่ม ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพคำว่า “การบริหาร”(Administration)และ“การจัดการ”(Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับ การกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2543, หน้า 3)

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น การบริหารจัดการ จึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร ประเด็นสำคัญของการบริการจัดการ (Management) มีดังนี้

1. การบริหารจัดการสามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งได้
2. เป้าหมายของผู้บริหารทุกคนคือ การสร้างกำไร
3. การบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยมุ่งสู่ประสิทธิภาพ (Efficiency) (วิธีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัดที่สุด) และประสิทธิผล (Effectiveness) (บรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด)
4. การบริหารจัดการสามารถนำมาใช้สำหรับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์กร

การบริหาร คือกลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading/ Directing) หรือการอำนวยการ และการควบคุม (Controlling) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6 M's) เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

กล่าวโดยสรุปได้ว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เป็นการรวมกลุ่มของฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, คน, ขบวนการ, ฐานข้อมูล และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อการจัดการกับข้อมูล

และสารสนเทศ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ โดยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจะมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารองค์กรสามารถมองเห็นภาพรวมในการปฏิบัติงานขององค์กรทำให้สามารถควบคุม จัดการและวางแผนการปฏิบัติงาน ขององค์กรเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยมีประเด็นข้อคำถามเบื้องต้นที่เป็นข้อสำคัญสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้รวมถึงผู้บริหารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิค Snowball ในการสัมภาษณ์โดย ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาเป็นผู้ให้ข้อมูลในภาพรวม เนื่องจากท่านเป็นผู้ริเริ่มการนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ทั้งนี้ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตได้แนะนำให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกด้านนโยบายจากท่านรองอธิการบดีวิทยาเขตศรีราชาและสัมภาษณ์ข้อมูลด้านผู้ปฏิบัติงานคือหัวหน้าฝ่าย 2 ฝ่าย รวมถึงสัมภาษณ์บุคคลภายนอกโดยเลือกจากผู้ที่เคยทำหน้าที่คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน และเพื่อให้ผู้สัมภาษณ์เปิดเผยข้อมูลอย่างเต็มที่ผู้วิจัยจะควบคุมให้อยู่ในประเด็นที่สัมภาษณ์ จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการคัดกรองข้อมูลหลังจากได้ข้อมูลทั้งหมดมาแล้วอีกครั้งหนึ่ง ดังรายชื่อผู้ให้ข้อมูลต่อไปนี้

1. รศ.ชัยวัฒน์ ชัยกุล
รองอธิการบดีวิทยาเขตศรีราชา
2. นางพิมพ์จันทร์ นุ่มหอม
ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา
3. นายธีระนันท์ บัวเพชร
หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ
สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา
4. นางสิริพรรณ วงศ์สุวรรณ
หัวหน้าฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์
สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา
5. นางสาวณัฐญา เบ้าสุก
หัวหน้างานพัฒนาและฝึกอบรม
สำนักงานประกันคุณภาพ มก.

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร
ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทั้งในลักษณะของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์และเอกสารที่เป็นกระดาษซึ่งแยกลักษณะการเก็บข้อมูลได้ 2 ลักษณะคือ เก็บข้อมูลตามช่วงเวลา และการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1 การเก็บข้อมูลตามช่วงเวลาผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในรอบระยะเวลา 6 ปีการศึกษา ซึ่งรอบปีการศึกษาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน ถึง วันที่ 31 พฤษภาคม ของปีถัดไป โดย 6 ปีการศึกษานั้นแบ่งเป็น ก่อนการใช้ระบบฯ 3 ปี (ปีการศึกษา 2549-2551) และหลังจากใช้ระบบฯ 3 ปี (ปีการศึกษา 2552-2554)

2.2 การเก็บข้อมูลแยกตามแต่ละด้านของข้อมูลแยกดังนี้

ข้อมูลที่แปลงค่าเป็นเงินได้ มีรายการและแหล่งข้อมูลดังนี้

รายการข้อมูล	แหล่งข้อมูล	ประเภทข้อมูล
ข้อมูลทรัพยากรบุคคล	งานบุคคล/งานนโยบายและแผน สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา	เอกสารที่เป็นกระดาษ/ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
ข้อมูลวัสดุ/อุปกรณ์	งานพัสดุ ฝ่ายบริหาร สำนักงานวิทยาเขต ศรีราชา	เอกสารที่เป็นกระดาษ/ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน เงินเดือน วัสดุ/ครุภัณฑ์ ค่าไฟฟ้าแล้วคิดคำนวณเป็นค่าเงินในทางตัวเลขเพื่อให้สามารถเปรียบเทียบได้ชัดเจนสำหรับการวัดประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1. ด้านทรัพยากรบุคคล ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลค่าตอบแทนรายเดือนของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งข้อมูลที่น่ามาคิดจะมีการปันส่วนเป็นร้อยละเนื่องจากบุคคลหนึ่งๆไม่ได้ทำงานอย่างเดียว และจะคิดค่าตอบแทนรายเดือนที่ได้รับเป็นรายบุคคล โดยจะคำนึงถึงกรอบอัตราที่ปรับเปลี่ยน/การปรับกำลังคนเพื่อการดำเนินงานด้านนี้โดยเฉพาะ (FIS) โดยจะพิจารณาข้อมูลดังกล่าวก่อนการใช้ระบบและหลังจากใช้ระบบ

2. ด้านอุปกรณ์ ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลที่เป็นค่าใช้จ่ายทางด้านการใช้ งานคอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยจะทำการปันส่วนเช่นกัน การใช้ งานค่าไฟฟ้า วัสดุใช้สอยที่มีการเบิกเพื่อใช้ในงานด้านประกันคุณภาพ

3. ด้านการบริหารจัดการ ผู้วิจัยจะประเมินด้านการลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ด้านการรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน การรวบรวมเอกสารหลักฐาน การจัดเตรียมเอกสารเพื่อรองรับการจัดทำ SAR ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ซึ่งจะเปรียบเทียบการดำเนินงานก่อนและหลังมีระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการประกันคุณภาพ อ้างอิงจากข้อมูลการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ โดยการแยกประเด็นของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ โดยสรุปข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แยกทีละประเด็น และ

ทำการตีความหลังจากที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ยืนยันข้อมูลแล้วเพื่อหาข้อสรุปของแต่ละประเด็นเป็นผลการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงและทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในส่วนของทรัพยากรที่ใช้กระบวนการ และผลของการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของข้อมูลทุติยภูมิ ในลักษณะของช่วงเวลาเป็นหลัก เนื่องจากข้อมูลในส่วนนี้มีลักษณะข้อมูลที่เป็นตัวเลขค่อนข้างชัดเจน และเพื่อทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพก่อนและหลังการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประกันคุณภาพให้สามารถตอบคำถามการวิจัยได้ ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงเวลาก่อนและหลังการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เท่ากันคือ หลังการนำระบบมาใช้ถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 3 ปี การศึกษา และก่อนการนำระบบมาใช้เป็นระยะเวลา 3 ปี การศึกษา ทั้งนี้เพื่อความสอดคล้องของข้อมูลในการเปรียบเทียบ (รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา 2552-2554)

นอกจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบในลักษณะช่วงเวลา ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งแยกข้อมูลตามรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นั่นคือ ข้อมูลทรัพยากรที่ใช้ และผลการประเมินระดับคุณภาพการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาประสิทธิภาพ

เพื่อให้สามารถศึกษาประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลในเชิงตัวเลข โดยแบ่งเป็น ข้อมูลที่แปลงค่าเป็นเงินได้ และข้อมูลที่แปลงค่าเป็นเงินไม่ได้

รายการข้อมูล	หน่วย	แปลงเป็น	ตัวแปรสำหรับคำนวณ	หน่วยหลังแปลง
บุคลากร	คน	ชั่วโมงการทำงาน	ค่าตอบแทนสำหรับ ชั่วโมงการทำงาน	จำนวนเงินเป็นบาท
วัสดุ/อุปกรณ์	ชิ้น/อัน/แพ็ค/แผ่น	-	ราคา/หน่วย	จำนวนเงินเป็นบาท
กระแสไฟฟ้า	Unit	-	ราคาไฟฟ้าต่อหน่วย	จำนวนเงินเป็นบาท

ข้อมูลที่แปลงค่าเป็นเงินไม่ได้ ในงานวิจัยนี้มีข้อมูลที่ไม่สามารถแปลงค่าเป็นเงินได้ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นทรัพยากรที่ประเมินค่าไม่ได้ นั่นคือ เวลา หมายถึงระยะเวลาที่ใช้ไปในการดำเนินงานเพื่อรองรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงการนำเสนอข้อมูลในการตรวจประเมิน

นอกจากข้อมูลในสองส่วนข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำคัญอีกส่วนหนึ่งคือ ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งข้อมูลนี้มีลักษณะเป็นตัวเลขวัดค่าคะแนน จึงสามารถทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบได้โดยสะดวก และไม่ต้องแปลงค่า โดยนับข้อมูลในส่วนนี้ว่าเป็นผลผลิตที่ได้จากระบบการประกันคุณภาพการศึกษารวมทั้งเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย อย่างไรก็ตาม วิทยาเขตศรีราชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีลักษณะในการกำหนดเป้าหมายระดับคุณภาพการศึกษาจากการตรวจประเมินเป็นการเฉพาะ ดังนั้นการวัดประสิทธิผล จึงต้องศึกษาจากเกณฑ์เฉพาะที่ตั้งขึ้นของวิทยาเขตศรีราชา ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ไว้ในงานวิจัยนี้แล้ว

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการศึกษาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปรากฏว่าระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สามารถอธิบายโดยแยกพิจารณาข้อมูลก่อนและหลังจากใช้ระบบสารสนเทศ ดังนี้

1. พิจารณาค่าใช้จ่าย ก่อนมีระบบย้อนหลัง 3 ปี ทางผู้วิจัยได้พิจารณาเป็น 2 ส่วน ได้แก่ เงินเดือนพนักงานและวัสดุสิ้นเปลือง รวมถึงค่าใช้จ่ายทางด้านพลังงาน ซึ่งค่าใช้จ่ายทั้งหมดทางผู้วิจัยได้ทำการคิดจากต้นทุนและทำการปันส่วนตามที่ใช้จ่ายจริง พบว่า ค่าใช้จ่ายมีการเปลี่ยนแปลงภายใต้เงื่อนไขของราคาสินค้าในช่วงเวลานั้นๆ และการเข้าออกของบุคลากรภายในหน่วยงาน

2. พิจารณาผลการประเมิน ก่อนมีระบบย้อนหลัง 3 ปี พบว่า องค์กรประกอบโดยรวมมีการเพิ่มขึ้นและลดลง

ไม่เป็นระบบและจะเห็นได้ว่าผลคะแนนที่คณะกรรมการให้เมื่อเปรียบเทียบกับย้อนหลังก่อนนำระบบมาใช้ 3 ปี มีการเพิ่มขึ้น ลดลงของคะแนน ไม่แน่นอนเพราะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มากระทบทำให้ระดับคะแนนไม่ปรับตัวเพิ่มขึ้นและคงที่มีสาเหตุคือการเข้าออกของบุคลากรภายในหน่วยงาน และการปรับเกณฑ์การประเมิน

3. เปรียบเทียบค่าใช้จ่าย และผลการประเมิน ก่อนมีระบบย้อนหลัง 3 ปี พบว่า ค่าใช้จ่ายที่มีอัตราสูงขึ้นในทุก ๆ ปีงบประมาณ แต่กลับไม่ส่งผลให้ผลการประเมินคุณภาพภายในนั้นสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นจึงเป็นข้อสังเกตว่าการที่ผลประเมินจะสูงขึ้น ได้นั้นจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ

4. พิจารณาค่าใช้จ่าย หลังมีระบบย้อนหลัง 3 ปี ทางผู้วิจัยได้พิจารณาเป็น 2 ส่วน ได้แก่ เงินเดือนพนักงานและวัสดุสิ้นเปลืองรวมถึงค่าใช้จ่ายทางด้านพลังงาน ซึ่งค่าใช้จ่ายทั้งหมดทางผู้วิจัยได้ทำการคิดจากต้นทุนและทำการปันส่วนตามที่ใช้จ่ายจริง พบว่าค่าใช้จ่ายของเงินเดือนพนักงาน หลังมีระบบย้อนหลัง 3 ปี มีแนวโน้มการลดลงของค่าใช้จ่ายของเงินเดือนมีอัตราการลดลงของเงินเดือนทุก ๆ ปี ค่าใช้จ่ายของวัสดุสิ้นเปลืองหลังมีระบบย้อนหลัง 3 ปี มีแนวโน้มลดลง รวมถึงปริมาณการใช้ไฟฟ้า การที่ค่าใช้จ่ายมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัด โดยมีสาเหตุที่ทำให้ค่าใช้จ่ายลดลง ได้แก่ ลดลงของกระดาษ เพราะใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย และลดเวลาทำงานของแต่ละคน

5. พิจารณาผลการประเมิน หลังมีระบบย้อนหลัง 3 ปี พบว่า ผลประเมินมีการปรับตัวให้สูงขึ้นและมีแนวโน้มจะคงที่ สาเหตุที่พบเกิดจากระยะเวลาที่แต่ละบุคคลทำงานนั้นใช้เวลาน้อยลงทำให้ผลงานที่ได้มีคุณภาพมากขึ้น

6. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าใช้จ่าย และผลการประเมิน หลังมีระบบย้อนหลัง 3 ปี พบว่า ค่าใช้จ่ายมีแนวโน้มที่ลดลง ซึ่งตรงข้ามกับผลการประเมินคุณภาพภายในที่ได้มีระดับคะแนนที่ปรับสูงตามลำดับ

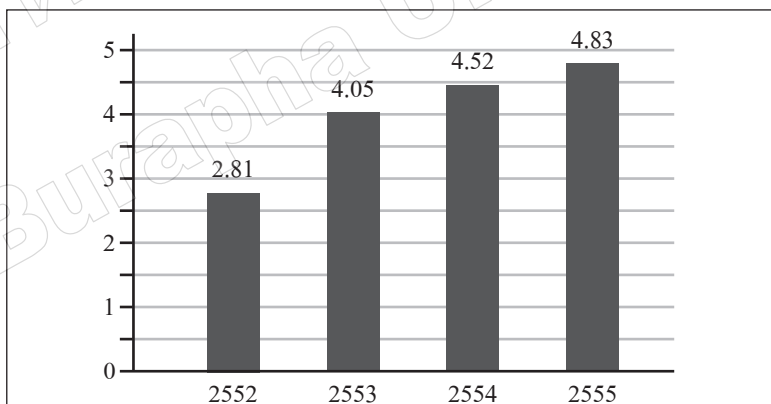
7. เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้ระบบ พิจารณาค่าใช้จ่ายในส่วนที่เป็นเงินเดือนของบุคลากรผู้วิจัย พบว่า การที่นำระบบเข้ามาใช้นั้นทำให้บุคลากรที่มีส่วนในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพลดลง แต่บุคลากร

ที่ยังปฏิบัติงานสามารถทำงานได้สะดวกขึ้นไม่ว่าจะเป็น การจัดเก็บข้อมูล การรายงานผล รวมถึงการแก้ไขปรับปรุง ข้อมูล ก็สามารถดำเนินการได้สะดวกขึ้น ทำให้ระยะเวลาในการทำงานให้แล้วเสร็จนั้นเร็วขึ้นและมีเวลาจะการทบทวน หรือแก้ไขปรับปรุงข้อมูล ก่อนที่จะมีการตรวจประเมิน จากคณะกรรมการ เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายในส่วนอื่น ๆ ที่เป็นวัสดุสิ้นเปลืองผู้วิจัยพบว่า การที่นำระบบเข้ามาใช้นั้น ทำให้ลดวัสดุสิ้นเปลืองที่กระดาษ และวัสดุอื่น ๆ ลงได้ ถึงแม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายในส่วนของคุณพิวเตอร์และค่าไฟฟ้า เข้ามาก็ตาม เมื่อพิจารณาในส่วนของคุณผลการประเมินพบว่า ระดับคะแนนมีการปรับตัวสูงขึ้นเมื่อนำระบบเข้ามาใช้ ผู้วิจัยพบว่า ระบบที่นำมาใช้นั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานได้ เมื่อเทียบกับ ก่อนใช้ระบบ

ผลการวิจัยการศึกษาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนและหลังการนำระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผลปรากฏว่า ระบบสารสนเทศที่นำมาสนับสนุน

การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา “มีประสิทธิภาพ” มากยิ่งขึ้นจึงส่งผลให้ “ประสิทธิผล” คือ ผลการดำเนินงาน มีแนวโน้มคะแนนที่สูงขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้ระบบ ผลการวิจัยพบว่า การที่นำระบบเข้ามาใช้นั้นทำให้บุคลากร ที่มีส่วนในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพลดลง แต่บุคลากรที่ยังปฏิบัติงานสามารถทำงานได้สะดวกขึ้นไม่ว่า จะเป็นการจัดเก็บข้อมูล การรายงานผล รวมถึงการแก้ไข ปรับปรุงข้อมูล ก็สามารถดำเนินการได้สะดวกขึ้น ทำให้ ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกระบวนการแล้วเสร็จเร็วขึ้น อีกทั้งยังมีเวลาที่จะทบทวนหรือแก้ไขปรับปรุงข้อมูล ก่อนที่จะมีการตรวจประเมินจากคณะกรรมการ ผลการวิจัย ยังพบว่า การที่นำระบบเข้ามาใช้นั้น ทำให้ลดวัสดุสิ้นเปลือง เช่น กระดาษ และวัสดุอื่น ๆ ลงได้ ถึงแม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายในส่วนของคุณพิวเตอร์และค่าไฟฟ้า เข้ามาก็ตาม เมื่อพิจารณาในส่วนของคุณการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการพบว่า ระดับคะแนนมีการปรับตัวสูงขึ้น เมื่อนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านประกันคุณภาพ



กราฟแสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

ข้อมูลการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการติดตามและควบคุม การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของบุคลากรในสังกัด รองอธิการบดีวิทยาเขตศรีราชา

ใน ส่วนของการดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีความเข้มแข็งอยู่แล้วเนื่องจาก มีผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต ที่มีความรู้ความสามารถ

และท่านก็ทุ่มเทในการพัฒนาการดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพให้ดียิ่งขึ้น จึงส่งผลให้บุคลากรสำนักงานวิทยาเขต ศรีราชา ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพในภาพรวมของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

มีการติดตามในที่ประชุมในระดับสำนักงาน วิทยาเขต เป็นประจำทุกเดือนและมีการติดตามในการ

ประชุมหน่วยงานย่อย (ฝ่าย) อย่างต่อเนื่อง

หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

จะมีการประชุมฝ่ายทุกวันจันทร์และจะนำเสนอข้อมูลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพให้บุคลากรรับทราบ ในกรณีที่บุคลากรมีความสงสัยหรือไม่เข้าใจก็จะค่อย ๆ อธิบายไปที่ละประเด็น

หัวหน้าฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์

ในฐานะหัวหน้าฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ จะติดตามและชี้แจงการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของฝ่ายเป็นประจำทุกครั้งที่ประชุมฝ่าย โดยนำมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานวิทยาเขต ที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงและแจ้งให้บุคลากรในฝ่ายทราบ

จากบทสัมภาษณ์ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการติดตามและควบคุมการดำเนินงาน ด้านประกันคุณภาพของบุคลากรในสังกัด สรุปได้ว่าได้มีการติดตามและควบคุมการดำเนินงาน ด้านประกันคุณภาพของบุคลากรในสังกัดทุกภาคส่วน ซึ่งจะขับเคลื่อนโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา และตัวแทนทุกฝ่าย เมื่อมติที่ประชุมถือปฏิบัติเช่นไร ก็จะนำไปประชาสัมพันธ์ และติดตามการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพให้บุคลากรในระดับฝ่ายทราบต่อไป

ประเด็นคำถาม เกี่ยวกับความเห็นในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพและการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บเอกสาร หลักฐาน การประกันคุณภาพการศึกษา ช่วยลดความยุ่งยากซับซ้อนและลดเวลาในการทำงานหรือไม่อย่างไร

รองอธิการบดีวิทยาเขตศรีราชา

หลังจากที่นำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานได้ 2-3 เท่า เห็นด้วยกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ จะทำให้การจัดเก็บเอกสาร หลักฐาน ง่ายขึ้น ลดเวลาในการรวบรวมข้อมูลรวมถึงจัดเก็บข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามองค์ประกอบ และลดการใช้วัสดุสิ้นเปลืองโดยเฉพาะกระดาษลงไปพอสมควร

หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานประกันคุณภาพ

ไปได้มาก ก่อนหน้าที่ จะมีระบบสารสนเทศ ฯ การจัดทำ SAR ของฝ่าย รวมถึงการรวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐาน เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ใช้เวลาค่อนข้างมากและมีความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนกัน แต่หลังจากที่มีระบบสารสนเทศ ฯ ทำให้การดำเนินงานสะดวกขึ้น การรวบรวมข้อมูลง่ายขึ้น ลดความซ้ำซ้อนได้มาก

หัวหน้าฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์

เห็นว่ามีส่วนช่วยได้มากในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพในส่วนของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ทั้งในระดับฝ่ายและระดับสำนักงานวิทยาเขต และมีส่วนช่วยได้มากในการรวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐาน เพื่อการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ทั้งในระดับฝ่าย และระดับสำนักงานวิทยาเขต และยังสามารถเก็บข้อมูลไว้เพื่ออ้างอิงในปีการศึกษาถัดไปได้

หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ มก. บางเขน

เป็นแนวทางที่ดี และน่าจะดำเนินการมานานแล้ว เพราะจะทำให้การรวบรวมเอกสารเป็นระบบ หาง่าย และสามารถลดการใช้กระดาษ แต่อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบใดขึ้นมาสักหนึ่งระบบก็พึงพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการใช้งานด้วย เพราะเป็นเรื่องที่ผูกโยงกับงบประมาณ ดังนั้น ถ้าสามารถพัฒนาระบบที่ใช้ได้ในองค์กรก็จะก่อให้เกิดประโยชน์กับคนหมู่มาก และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพในภาพรวม

จากบทสัมภาษณ์ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความเห็นในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับ การจัดเก็บเอกสาร หลักฐาน การประกันคุณภาพการศึกษา ว่าช่วยลดความยุ่งยากซับซ้อนและลดเวลาในการทำงานหรือไม่อย่างไร สรุปได้ว่าในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บเอกสาร หลักฐาน การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแนวทางที่ดีซึ่งบุคลากรสามารถปฏิบัติได้ทั้งหน่วยงาน อีกทั้งยังได้รับการยอมรับในเรื่องของการลดระยะเวลาในการทำงานด้านประกัน

คุณภาพ ลดปริมาณวัสดุสิ้นเปลือง รวมถึงลดความยุ่งยากซับซ้อนในการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ จะช่วยลดค่าใช้จ่าย ในด้านวัสดุสิ้นเปลือง ลดระยะเวลาในการทำงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานของท่าน (SAR) หรือไม่ โปรดให้ความเห็น

รองอธิการบดีวิทยาเขตศรีราชา

ไม่ชัดเจนมากแต่ลดลงบ้างเพราะไม่ต้องใช้กระดาษที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือลดระยะเวลาในการทำงานด้านประกันคุณภาพ ความสะดวกในการรวบรวมเอกสารระยะเวลาในการทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ลดลงอย่างเห็นได้ชัด

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

หลังจากที่นำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ สามารถลดวัสดุสิ้นเปลืองเช่นเอกสารหลักฐานลดลงไปมากอย่างชัดเจนลดระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งเมื่อลดระยะเวลาในการทำงานส่งผลให้การจัดทำ SAR แล้วเสร็จเร็วขึ้นมากถ้าเปรียบเทียบกับการทำ SAR ในปีก่อน และที่เด่นชัดที่สุดคือลดภาระในการทำงานด้านประกันคุณภาพ ซึ่งงานส่วนใหญ่จะเป็นการรวบรวมข้อมูล เอกสาร หลักฐาน แต่หลังจากใช้ระบบสารสนเทศ ฯ ทำให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ลดระยะเวลาในการทำงาน และสามารถตรวจสอบข้อมูลที่ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้บันทึกข้อมูลได้ทันที และสามารถทำงานที่ไหนก็ได้ถ้ามีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ลดกระดาษ และวัสดุไปได้พอสมควร ส่วนการรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน SAR นั้น หลังจากที่มีระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย ทำให้การดำเนินงานสะดวกขึ้นรวบรวมเอกสาร หลักฐาน ง่ายขึ้น ลดระยะเวลาในการทำงาน รวมถึงสามารถประมวลผลในแต่ละองค์ประกอบได้ทันทีที่มีการบันทึกข้อมูล ซึ่งจะทำให้สามารถนำผลการดำเนินงานไปปรับปรุงให้มีคะแนนเพิ่มขึ้น

หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสิทธิประโยชน์

ลดปริมาณวัสดุสิ้นเปลืองได้อย่างมากและชัดเจน แต่อาจจะมีต้องใช้กระดาษบ้างแต่ก็ไม่มากเหมือนเมื่อก่อน และยังมีส่วนช่วยได้มากในการรวบรวมข้อมูล เอกสารหลักฐาน เพื่อการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ทั้งในระดับฝ่าย และระดับสำนักงานวิทยาเขต ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น และลดระยะเวลาในการทำงานให้น้อยลง

หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ มก. บางเขน

เห็นด้วย แต่การพัฒนาสารสนเทศมาเพื่อรองรับการจัดเก็บเอกสาร หลักฐานเพื่อการประกันคุณภาพเพียงอย่างเดียว อาจจะไม่เพียงพอ ควรพัฒนาให้สามารถสอดคล้องกับการจัดเก็บเอกสารการทำงานรายบุคคล เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างความร่วมมือกับผู้ใช้ทุกคนได้

จากบทสัมภาษณ์ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ สรุปได้ว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนทำให้ค่าใช้จ่ายในด้านวัสดุสิ้นเปลืองลดลง ลดระยะเวลาในการทำงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานของท่าน (SAR)

ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพมีส่วนผลักดันให้มีการพัฒนาการทำงานของบุคลากรในสำนักงานวิทยาเขต ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นหรือไม่ อย่างไร

รองอธิการบดีวิทยาเขตศรีราชา

บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ มากขึ้นตามลำดับ การทำงานของบุคลากรมีการพัฒนาขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ สามารถสะท้อนการทำงานตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงหน่วยงาน ซึ่งสามารถปรับปรุง แก้ไขในส่วนที่เป็นข้อบกพร่องได้ รวมถึงมีการดูแลการดำเนินงานภายในหน่วยงานให้ ตรงตามงานที่รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน สามารถพัฒนาตนเอง โดยมีการนำ PDCA มาใช้ คือมีการรอบการดำเนินงานที่ชัดเจนขึ้น

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

มีส่วนช่วยพัฒนาให้บุคลากรทำงานอย่างมีระบบ โดยสามารถนำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการดำเนินงาน

โดยมีการวางแผนการทำงาน การตรวจสอบ และการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตมีความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาดีพอสมควร จึงมีส่วนทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

มีส่วนมาก ๆ เพราะบุคลากรจะมองเห็นภาระงานของตนได้อย่างชัดเจน รวมถึงผู้บังคับบัญชาก็สามารถประเมินภาระงานรวมถึงสามารถมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของบุคลากรได้ และการประกันคุณภาพยังทำให้การทำงานในฝ่าย มีระบบ ระเบียบ เป็นขั้นตอนมากขึ้นกว่าก่อน

หัวหน้าฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์

หากตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินไม่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ก็จะสามารถวางแผนการทำงานเพื่อรองรับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพได้ดียิ่งขึ้น และจะสนับสนุนให้บุคลากรภายในฝ่ายเข้าฝึกอบรมความรู้ด้านประกันคุณภาพทั้งที่จัดโดยสำนักงานวิทยาเขต และมหาวิทยาลัย

หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ มก. บางเขน

การประกันคุณภาพมีส่วนผลักดันให้เกิดการพัฒนาการทำงาน เนื่องจากการประกันคุณภาพทำให้การทำงานมีระบบมากขึ้น โดยในส่วนของการทำงานคุณภาพภายในจะมีทั้งการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ จะเป็นตัวขับเคลื่อนการทำงานอย่างเป็นระบบ ในฐานะผู้ประเมินสำนักงานวิทยาเขตได้เห็นความเปลี่ยนแปลงในการทำงานในทางที่พัฒนาขึ้นเมื่อมีการนำระบบ สารสนเทศมาขับเคลื่อนการทำงาน การตรวจเอกสารหลักฐานในการประเมินมีความสะดวก รวดเร็ว ลดการใช้กระดาษ

จากบทสัมภาษณ์ ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพมีส่วนผลักดันให้มีการพัฒนาการทำงานของบุคลากรในสำนักงานวิทยาเขต ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นหรือไม่ อย่างไร สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ช่วยพัฒนาและผลักดันให้บุคลากรทำงาน

อย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน โดยสามารถนำแนวคิด PDCA มาใช้ในการดำเนินงาน และการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นคำถามท่านให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของระบบ SAR Online (คะแนนเต็ม 5)

รองอธิการบดีวิทยาเขตศรีราชา

ให้คะแนนที่ 4.50 เพราะยังใช้โปรแกรมไม่ครบทุกเมนู

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

ให้คะแนน 4.25 แต่จะมีจุดอ่อนตรงที่ผู้รับผิดชอบโปรแกรม (นักวิชาการคอมพิวเตอร์) จะรู้ระบบเพียงคนเดียว

หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ให้คะแนนที่ระดับ 3.5 ควรมีการพัฒนาระบบ ๙ ให้สามารถใช้งานได้มากขึ้น

หัวหน้าฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์

ให้คะแนนที่ระดับ 3.5 เนื่องจากยังไม่ได้ใช้เมนูในโปรแกรมครบทุกเมนู แต่คาดว่าจะมีการพัฒนาระบบ ๙ ต่อไปในอนาคต

หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ มก. บางเขน

ให้คะแนนที่ระดับ 3 คะแนน เนื่องจาก SAR Online เป็นเพียงส่วนหนึ่ง ของการประกันคุณภาพการศึกษา

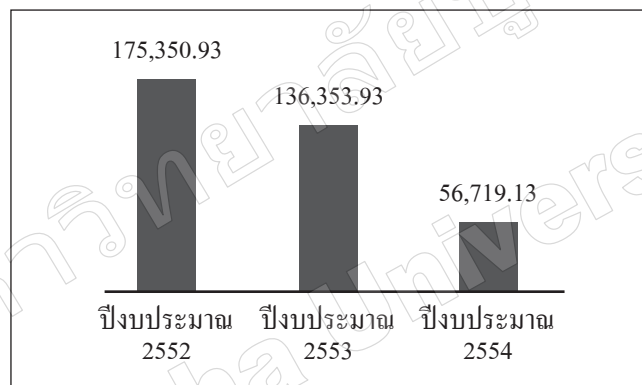
อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ได้แก่ เงิน (Money) บุคลากร (Man) การบริหารจัดการ (Management) เวลา (Time) แต่องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือบุคลากร ฉะนั้น การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ทุกฝ่ายในสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา และนอกจากความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงานแล้ว บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ล้วนมีความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพเป็นอย่างยิ่ง หากผู้บริหารเล็งเห็นถึงการปรับกระบวนการคิด และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน จะส่งผลให้

การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะสังเกตได้จากบทสัมภาษณ์ผู้บริหาร รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา จะมีมุมมองไปในทิศทางเดียวกันคือ ระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา SAR Online เป็นระบบที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาลดวัสดุสิ้นเปลือง ลดระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล ช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นหมวดหมู่ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ทำให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพง่ายขึ้น จึงส่งผลผลการดำเนินงานดีขึ้นตามลำดับ

บทวิเคราะห์เพิ่มเติม

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลหลังการใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า การที่นำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้นั้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพลดลง แต่การดำเนินงานสามารถทำงานได้สะดวกขึ้น ทำให้ระยะเวลาในการดำเนินงานเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (SAR) ตามกระบวนการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนดแล้วเสร็จเร็วขึ้น จากผลการวิจัยยังพบว่า การที่นำระบบเข้ามาใช้นั้น ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง



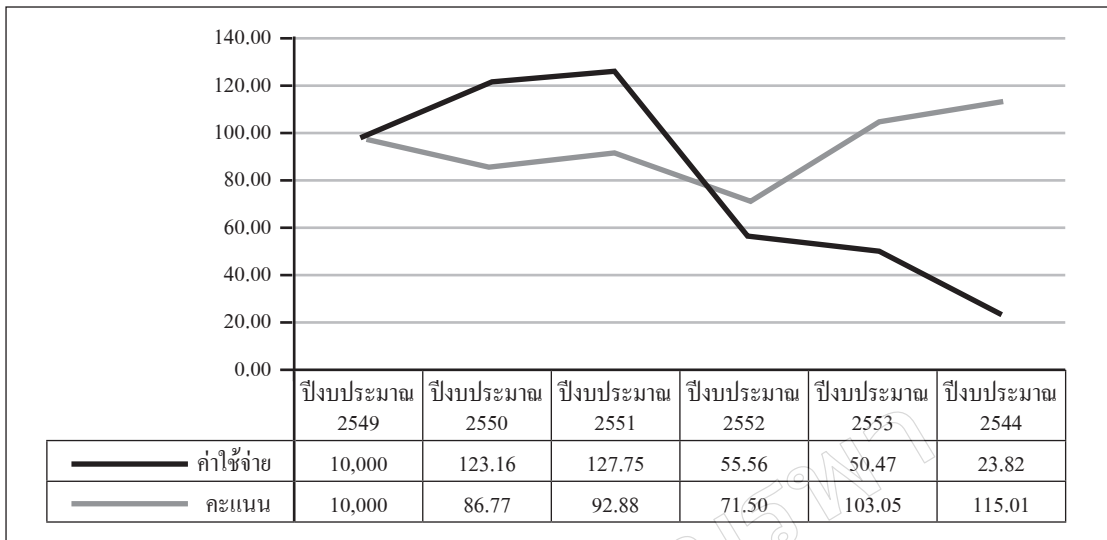
แผนภาพแสดงค่าใช้จ่ายหลังจากนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ 3 ปี

ตาราง แสดงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพเปรียบเทียบกับระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

รายการ	ปี 2549	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
ค่าใช้จ่าย	30.00	53.16	57.75	22.89	17.80	7.49
ระยะเวลา	70.00	70.00	70.00	32.67	32.67	16.33
รวม	100.00	123.16	127.75	55.56	50.47	23.82

จากการวิจัยการศึกษาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนและหลังการนำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ปรากฏว่าระบบสารสนเทศที่นำมาสนับสนุนการดำเนินงานด้าน

ประกันคุณภาพการศึกษา “มีประสิทธิภาพ” มากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้ “ประสิทธิผล” คือ ผลการดำเนินงานมีแนวโน้มคะแนนที่สูงขึ้นดังจะเห็นได้จากการนำข้อมูลไปแสดงเป็นกราฟ ที่แสดงถึงค่าใช้จ่ายที่ลดลงหลังจากนำระบบสารสนเทศมาใช้ในทางกลับกันผลคะแนนจากการประเมินคุณภาพภายในกลับมีแนวโน้มของคะแนนสูงขึ้น



แผนภาพ แสดงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพเปรียบเทียบกับคะแนนการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการ 6 ปี

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า การนำระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขต เป็นการนำระบบสารสนเทศ เข้ามาช่วยให้การดำเนินงานให้สะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา (SAR) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานด้านประกันคุณภาพได้สะดวกในทุกที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และสามารถตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลและประมวลผลได้ทันที ซึ่งเป็นการลดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ส่งผลให้คะแนนการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีอัตราที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยผู้บริหารควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นำระบบสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพ เพื่อให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งมหาวิทยาลัยสามารถนำข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลรายงาน

ผลการดำเนินงานในการประเมินระดับมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ควรสนับสนุนให้บุคลากรภายในวิทยาเขตศรีราชา มีความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพได้ทุกหน่วยงานภายในวิทยาเขตศรีราชา

ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ให้มีความเร็วเพิ่มขึ้น เพราะเมื่อสามารถประมวลผลได้เร็วก็จะลดระยะเวลาในการทำงาน รวมถึงกระแสไฟฟ้าที่ใช้งานก็จะลดลงไปด้วย

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบในแง่ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพื่อจะได้ทราบว่าระบบสารสนเทศ ช่วยลดความยุ่งยากของการรวบรวมเอกสารหลักฐาน เพื่อรองรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานหรือไม่ และเพื่อที่จะทราบว่าหลังจากนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพแล้ว คุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2557). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- คทาวุธ พรหมายน. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 และฝ่าย 2*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. (2554). *การประกันคุณภาพการศึกษา*. เพชรบูรณ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2552
- รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2553
- รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- _____. (2545). *องค์การและการจัดการ (Organization and Management: O&M)*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สถิต คำลาเตียง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน: ศึกษา เฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2544). *การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*. นนทบุรี: จตุพร ดีไซน์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2548). *คู่มือระบบประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ KU.QA 2548*. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- _____. (2554). *คู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในสำหรับสำนัก สถาบันมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสหประชาพาณิชย์.
- Certo, C. S. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Simon, H. A. (1976). *Administrative Behavior* (3rd ed.). New York: The Free Press.