

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การจัดการศึกษาทางไกลผ่านออนไลน์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : การวิจัยภายใต้ความร่วมมือของมหาวิทยาลัยเปิด 5 แห่ง นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7 หัวข้อ ดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance)
2. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
3. เกณฑ์คุณภาพของการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวคิดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA)
4. เกณฑ์คุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
5. เกณฑ์คุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
6. เกณฑ์คุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance)

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติภารกิจหลักอย่างเป็นระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ และมาตรฐานของดัชนีชี้วัดระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงตามความมุ่งหวังของสังคม ผู้ที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ผู้บริหารสถาบันการศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เช่น คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน ผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับอำเภอ จังหวัด เขตพื้นที่การศึกษา

กรมเจ้าสังกัด และกระทรวง ต้องรับผิดชอบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกัน การประกันคุณภาพการศึกษาแบ่งได้ ดังนี้

1.1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาภายใน โดยวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษา หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันศึกษานั้นๆ

1.2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (External Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและเป็นการพัฒนาให้มีคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันศึกษานั้นๆ

2. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ในปี พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดให้ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560) คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัยการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3. สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษาผู้จ้างงานผู้ประกอบการรัฐบาลและประชาชนทั่วไป

5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

3. เกณฑ์คุณภาพของการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวคิดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) เป็นรางวัลแห่งชาติที่นำแนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Management: TQM) มาใช้เพื่อประเมินองค์กรต่างๆ และมอบรางวัล ซึ่งเป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติในลักษณะเกี่ยวกับรางวัลเดมมิ่งของประเทศญี่ปุ่น รางวัลคุณภาพนี้ก่อตั้งโดยสภา Congress ในปี 1987 โดยตั้งชื่อรางวัลเพื่อเป็นเกียรติให้กับเลขาธิการกระทรวงพาณิชย์ คือ นาย Malcolm Baldrige ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนการจัดการที่มีคุณภาพว่าเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำพาประเทศไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองและความแข็งแกร่งที่ยั่งยืนและดูแลควบคุมโดย The U.S. Commerce Department's National Institute of Standards and Technology (NIST) โดยรัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ตราเป็นกฎหมาย เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม ค.ศ.1987 เพื่อมอบให้แก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จดียิ่งตามเกณฑ์ต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละปี โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริม ยกระดับความสามารถในการบริหารจัดการ อันนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและเพื่อผลต่อองค์กรในที่สุด บทบาทที่สำคัญของ MBNQA มีอยู่ 3 ประการคือ

3.1 ช่วยปรับปรุงวิธีการดำเนินการความสามารถและผลการดำเนินการให้เป็นที่ยอมรับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรมที่แท้จริง

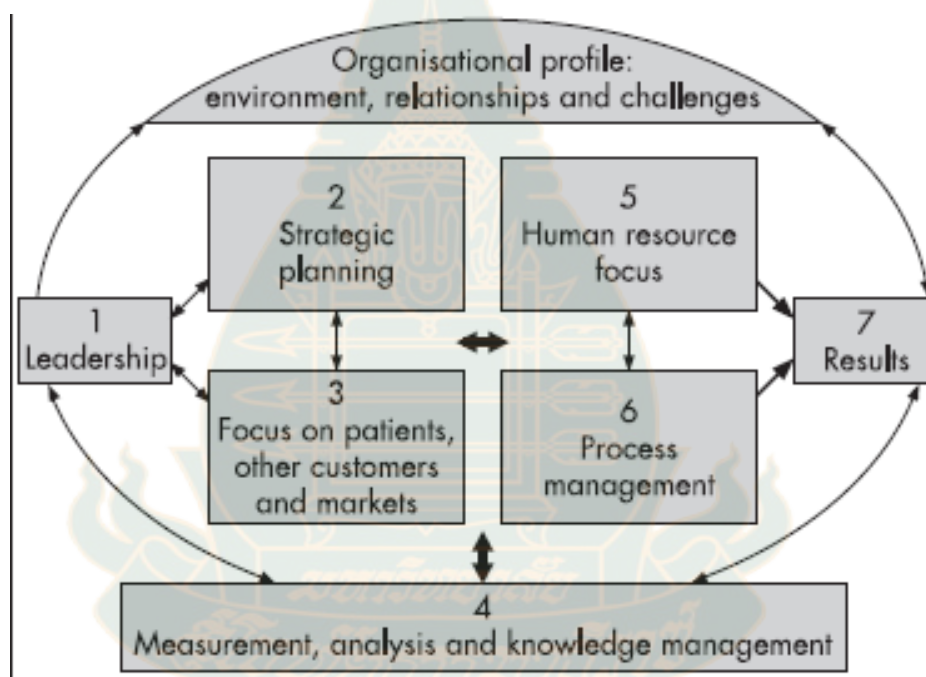
3.2 กระตุ้นให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศระหว่างองค์กรต่างๆ

3.3 เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้

ทั้งนี้ ประเภทของรางวัลที่มีการมอบรางวัล ประกอบด้วย 1) การผลิต (Manufacturing) 2) การบริการ (Service) 3) ธุรกิจขนาดเล็ก (Small Business) 4) การฝึกฝนอบรม (Education) และ 5) การดูแลด้านสุขภาพ (Health Care)

สำหรับเกณฑ์คุณภาพของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจในบริบทของการศึกษานั้น อธิบายว่า เกณฑ์คุณภาพ หรือความเป็นเลิศหรือองค์ประกอบหลักในการตรวจสอบความเป็นเลิศในการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 7 ด้าน (ภาพที่ 2.1) (สังวรณั รัตกระโทก, 2562) ดังนี้

- 1) ภาวะผู้นำ (Leadership)
- 2) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)
- 3) การให้ความสำคัญกับลูกค้าและตลาด (Focus on patients, other customers, and Market Focus)
- 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Measurement, analysis and knowledge management)
- 5) การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Human Resource Focus)
- 6) การบริหารกระบวนการ (Process Management)
- 7) ผลการดำเนินงานขององค์กร (Result)



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน
ที่มา : Foster, Johnson, Nelson, & Batalden (2007)

โดยความหมายขององค์ประกอบทั้ง 7 มีดังนี้

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง การตรวจสอบว่าผู้นำระดับสูงใช้วิธีการในการกำหนดค่านิยม ทิศทาง และความคาดหวังในการดำเนินงาน รวมทั้งการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะและการสนับสนุนชุมชน โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลักคือ

1.1 ภาวะผู้นำขององค์กร หมายถึง วิธีการที่ผู้นำระดับสูงใช้ในการกำหนดทิศทาง และทบทวนผลการปฏิบัติงานขององค์กรหรือสถานศึกษา

1.2 ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ หมายถึง วิธีการที่องค์กรหรือสถานศึกษาแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะและการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

2. การวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง การตรวจสอบถึงกระบวนการในการพัฒนาและการเลือกจุดประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งวัดความก้าวหน้าด้วย โดยพิจารณาจาก 2 ประเด็นหลัก คือ

2.1 การพัฒนากลยุทธ์ หมายถึง วิธีการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร รวมทั้งระบุความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องและการเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขันด้วย

2.2 การปรับใช้กลยุทธ์ หมายถึง วิธีการที่องค์กรแปลงกลยุทธ์สู่แบบปฏิบัติการ รวมทั้งการสรุปตัวชี้การดำเนินงานในปัจจุบัน และการคาดการณ์ในอนาคต

3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าและตลาด หมายถึง การตรวจสอบวิธีการที่องค์กรใช้ในการระบุข้อกำหนด ความคาดหวังและความรับผิดชอบของลูกค้าและตลาด รวมทั้งวิธีการที่ใช้ในการระบุข้อสัมพันธ์และการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการจัดการจัดบริหารที่เป็นเลิศ โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นสำคัญ คือ

3.1 ความรู้ด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด หมายถึง วิธีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายและการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์เพื่อการจัดการศึกษา

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ ความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งวิธีการระบุความพึงพอใจด้วย

4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมายถึง การตรวจสอบการจัดการสารสนเทศและระบบในการจัดสมรรถนะ (Competency) การดำเนินงานขององค์กรหรือสถานศึกษา รวมทั้งวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ โดยพิจารณา 2 ประเด็นสำคัญ คือ

4.1 การจัดและวิเคราะห์การปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการวัด วิเคราะห์เปรียบเทียบและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

4.2 การจัดการสารสนเทศ หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพ และสะดวกต่อการใช้งาน

5. การให้ความสำคัญกับบุคลากร หมายถึง การตรวจสอบวิธีการที่องค์กรใช้ในการจูงใจและทำให้บุคลากรพัฒนาและใช้ศักยภาพเต็มที่ในการทำงานรวมทั้งวิธีการสร้างเสริม ซึ่งสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเติบโตของบุคลากรและหน่วยงานย่อย โดยพิจารณาใน 3 ประเด็นสำคัญ คือ

5.1 ระบบงาน หมายถึง วิธีการเกี่ยวกับงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า การจูงใจ และการทำให้เกิดความสำเร็จที่สูงขึ้นของการปฏิบัติงานของบุคลากร

5.2 การศึกษา อบรม การพัฒนาบุคลากรและหน่วยงาน หมายถึง วิธีการศึกษา อบรมที่สนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้งการสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถในการทำงาน

5.3 ความเป็นอยู่ที่ดีและความพึงพอใจของบุคลากร หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการดูแลสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ความเป็นอยู่และความพึงพอใจของบุคลากร

6. การบริหารกระบวนการ หมายถึง การตรวจสอบประเด็นสำคัญของการบริหารกระบวนการขององค์กรหรือสถานศึกษาตั้งแต่การออกแบบและการจัดการศึกษาที่เน้นการเรียนและการบริหารนักเรียน และกระบวนการสนับสนุน โดยพิจารณาในทุกกระบวนการและทุกหน่วยงานย่อยโดยพิจารณาใน 3 ประเด็นหลัก คือ

6.1 กระบวนการออกแบบ และจัดการศึกษา หมายถึง วิธีการจัดกระบวนการหลักในการออกแบบและจัดการศึกษา

6.2 การบริการนักเรียน หมายถึง วิธีการจัดการที่ใช้ในการบริหารนักเรียนหรือลูกค้า

6.3 กระบวนการสนับสนุน หมายถึง วิธีการจัดการกระบวนการหลักที่สนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวันตามหน้าที่ของหน่วยงานทางการศึกษาและบุคลากรของหน่วยงาน

7. ผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินงานขององค์กรและระดับการปฏิบัติงาน เมื่อเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานต่างๆ ที่สามารถเทียบเคียงกันได้อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาใน 5 ประเด็นสำคัญ คือ

7.1 ผลการเรียนรู้ของนักเรียน หมายถึง สรุปผลการเรียนรู้ของนักเรียน จำแนกข้อมูลตามกลุ่มนักเรียนและตลาดหรือด้านอื่นๆ ที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลกับคู่แข่งหรือหน่วยงานต่างๆ ที่จำเป็น

7.2 ผลด้านการให้ความสำคัญกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การสรุปผลงานด้านการให้ความสำคัญกับนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มและตลาดหรือด้านที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

7.3 ผลงานด้านงบประมาณการเงินและตลาด หมายถึง การสรุปผลงานด้านงบประมาณการเงินและตลาด จำแนกตามกลุ่มที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

7.4 ผลงานด้านบุคลากรและหน่วยงานย่อย หมายถึง สรุปผลงานด้านบุคลากรและหน่วยงานย่อย รวมถึงความเป็นอยู่ ความพึงพอใจ การพัฒนาและสมรรถนะของระบบงาน จำแนกผลงานดังกล่าวเพื่อแสดงให้เห็นกำลังคน ชนิดและประเภทของบุคลากรหรือในด้านที่เหมาะสม รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

7.5 ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ทำให้มีโอกาสเพิ่มการเรียนรู้และความมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลที่เหมาะสม

4. เกณฑ์คุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร เป็นการประกันคุณภาพการจัดการศึกษาว่าหลักสูตรได้ดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยให้พิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การกำกับมาตรฐาน บัณฑิต นักศึกษา อาจารย์ หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2560) กำหนดเกณฑ์คุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษา จำนวนรวม 14 ตัวบ่งชี้ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร

องค์ประกอบ ในการประกันคุณภาพ	ตัวบ่งชี้
การกำกับมาตรฐาน	1. การบริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กำหนดโดย สกอ.
บัณฑิต	1. คุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 2. การได้งานทำหรือผลงานวิจัยของผู้สำเร็จการศึกษา
นักศึกษา	1. การรับนักศึกษา 2. การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา 3. ผลที่เกิดกับนักศึกษา
อาจารย์	1. การบริหารและพัฒนาอาจารย์ 2. คุณภาพอาจารย์ 3. ผลที่เกิดกับอาจารย์
หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน	1. สาระของรายวิชาในหลักสูตร 2. การวางระบบผู้สอนและกระบวนการจัดการเรียนการสอน 3. การประเมินผู้เรียน 4. ผลการดำเนินงานตามหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	1. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

5. เกณฑ์คุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2560) กำหนดให้ภารกิจด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ เป็นองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ โดยกำหนดตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพ จำนวนรวม 13 ตัวบ่งชี้ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพระดับคณะ

องค์ประกอบ ในการประกันคุณภาพ	ตัวบ่งชี้
การผลิตบัณฑิต	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผลการบริหารจัดการหลักสูตรโดยรวม 2. อาจารย์ประจำคณะที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก 3. อาจารย์ประจำคณะที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ 4. จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ 5. การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี 6. กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี
การวิจัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ 2. เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ 3. ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย
การบริการวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการวิชาการแก่สังคม
การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
การบริหารจัดการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารจัดการของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของคณะ 2. ระบบกำกับการประกันคุณภาพหลักสูตร

6. เกณฑ์คุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2560) กำหนดคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานระดับหลักสูตร ระดับคณะ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ที่ดำเนินการในระดับสถาบัน จำนวนรวม 13 ตัวบ่งชี้ ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพระดับสถาบัน

องค์ประกอบ ในการประกันคุณภาพ	ตัวบ่งชี้
การผลิตบัณฑิต	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผลการบริหารจัดการหลักสูตรโดยรวม 2. อาจารย์ประจำคณะที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก 3. อาจารย์ประจำคณะที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ 4. การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี 5. กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี
การวิจัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ 2. เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ 3. ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย
การบริการวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการวิชาการแก่สังคม
การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
การบริหารจัดการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารจัดการของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของคณะ 2. ผลการดำเนินงานของคณะ 3. ระบบกำกับประกันคุณภาพหลักสูตร

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

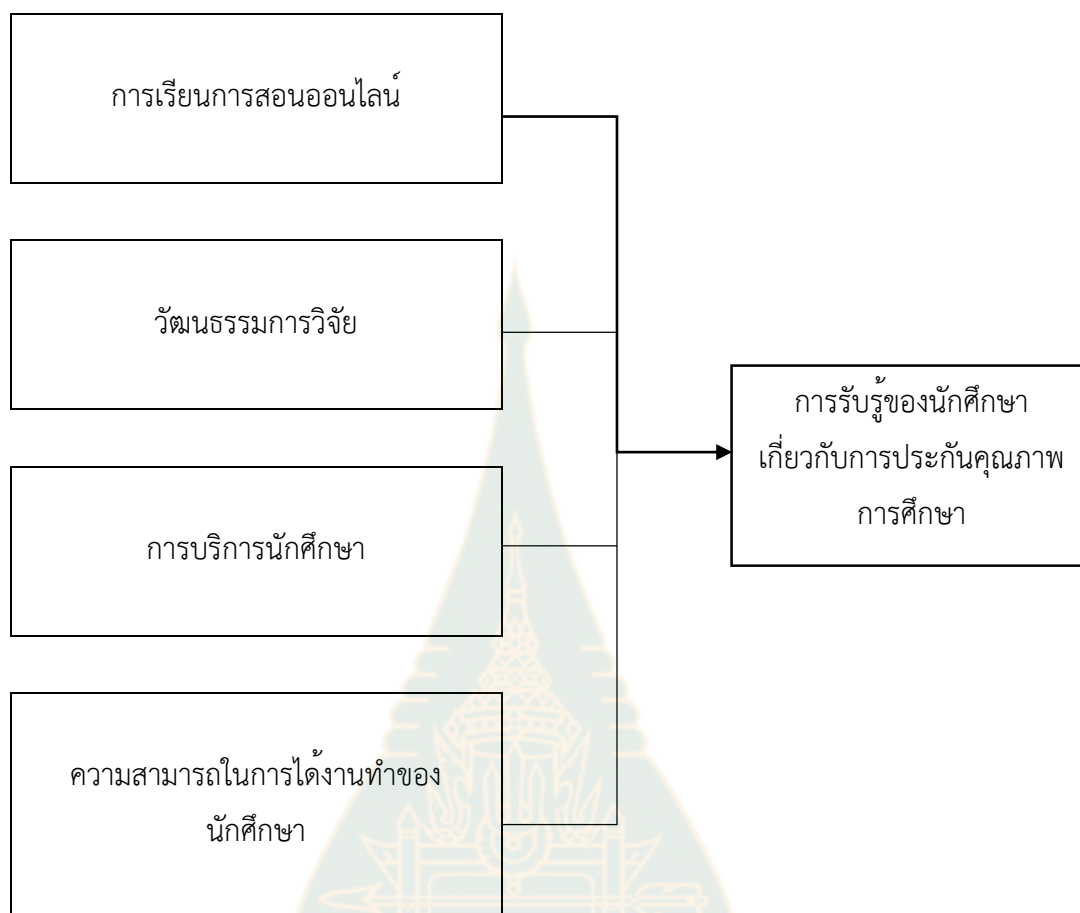
จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า ยังไม่มีการดำเนินการในลักษณะของการวิจัย แต่เป็นการรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของกองแผนงาน และศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปใช้รองรับการประเมินคุณภาพภายนอก ตามข้อกำหนดของ สมศ. ยกตัวอย่างเช่น

การสำรวจตนเองของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (พ.ศ. 2564-2565) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงาน 5 ด้าน คือ ผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการตามพันธกิจที่ตอบสนองต่อการพัฒนา เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ ด้านคุณภาพบัณฑิต ด้านคุณภาพงานวิจัย ด้านผลของการบริการวิชาการ และด้านผลของการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลักสูตร สาขาวิชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผลการประเมินตนเองพบว่า มหาวิทยาลัยได้ดำเนินงานและมีผลลัพธ์เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาทุกด้าน และคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายนอกก็เห็นชอบกับผลการประเมินตนเอง และมีข้อเสนอแนะบางประเด็นให้มหาวิทยาลัยดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของการจัดการศึกษา เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่สามารถกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยได้ และการพัฒนาหลักสูตรนานาชาติ เป็นต้น

8. กรอบการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร คณะ และสถาบันตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และข้อเสนอของคณะวิจัยของมหาวิทยาลัยเปิด 5 แห่ง ผู้วิจัยกำหนดกรอบการวิจัยดังภาพที่ 2.2 โดยเป็นการศึกษาตามมุมมองของนักศึกษา ซึ่งจะช่วยเหลือให้นักศึกษาทราบถึงผลลัพธ์และคุณภาพการดำเนินงานจัดการศึกษาทางไกลผ่านออนไลน์ในอีกแง่มุมหนึ่ง ซึ่งเป็นข้อมูลเพิ่มเติมข้อมูลการเก็บรวบรวมด้วยตนเองของมหาวิทยาลัย สำหรับตัวแปรในกรอบการวิจัยทั้ง 5 ตัวแปร ผู้วิจัยวัดจากการรับรู้ของนักศึกษา ดังนี้

- 1) การเรียนการสอนออนไลน์ เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการเรียนการสอนออนไลน์ที่มหาวิทยาลัยดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพอาจารย์ การจัดการศึกษา และสื่อการสอนและแพลตฟอร์มต่างๆ
- 2) วัฒนธรรมการวิจัย เป็นการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพการวิจัย บรรยากาศการทำวิจัย การพัฒนานักวิจัย และการส่งเสริมนักศึกษาในการทำวิจัย
- 3) การบริการนักศึกษา เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการบริการนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพการบริการ และคุณภาพของผู้ให้บริการ
- 4) ความสามารถในการดำเนินงานทำของนักศึกษา เป็นรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการดำเนินงานทำของนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วยความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย คุณภาพบัณฑิต และผลลัพธ์การเรียนรู้ในตัวผู้เรียน
- 5) การรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นมุมมองหรือความเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วยหลักสูตรมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ ความน่าเชื่อถือ และคุณภาพของการประกันคุณภาพ



ภาพที่ 2.2 กรอบการวิจัย

