

ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Factors Affecting The Management of Internal Quality Assurance of Rajabhat Universities in The Northeastern Part of Thailand

วิไลวรรณ งามฉลาด¹ วสันต์ชัย กากแก้ว² อนันต์ชัย พงศ์สุวรรณ³ และพนา จินดาศรี⁴
Wilaiwan Nagchalad¹, Vasanchai Kakkeaw², Anantachai Pongsuwan³
and Phana Jindasri⁴

Received : January 4, 2019; Revised : April 3, 2019; Accepted : April 15, 2019

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหาร ประสิทธิภาพ อิทธิพลและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี สถานศึกษาดีเด่น และการระดมสมอง ตรวจสอบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น และข้อเสนอเชิงนโยบาย กลุ่มตัวอย่างคือผู้แทนฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายสนับสนุน 400 คน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เครื่องมือคือ แบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.988 วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปขั้นสูง และเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 12 คน พิจารณาเสนอแนะและปรับปรุง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหาร ประกอบด้วย 2 ส่วน 1) ด้านบริหารจัดการ ประกอบด้วย การจัดการประกันคุณภาพการศึกษา นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์การ บรรยายาองค์การ การทำงานเป็นทีม ความร่วมมือ เทคโนโลยีสารสนเทศงบประมาณและการวัดผลประเมินผลการปฏิบัติงาน 2) ด้านความสามารถในการนำ ประกอบด้วย ความสามารถในการนำ ลักษณะของผู้นำ การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร และการศึกษาและการพัฒนา ซึ่งมีระดับปัจจัยการบริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับประสิทธิผลประกันคุณภาพภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพดี โดยมีค่าอิทธิพลความสัมพันธ์สอดคล้องกับข้อมูลเชิง

¹นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำและการบริหาร คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์; Doctoral Student of Philosophy Program in Leadership and Administration, Faculty of Education, Surindra Rajabhat University, Thailand; e-mail : wilainag@gmail.com

²⁻⁴คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์; Faculty of Education, Surindra Rajabhat University, Thailand.

ประจักษ์และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกอยู่ในระดับมาก ความแปรปรวนของประสิทธิผลประกันคุณภาพภายในได้ร้อยละ 62 โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1) การบริหารจัดการที่มีความสำคัญ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความร่วมมือ งบประมาณ การทำงานเป็นทีม บรรยากาศองค์การการวัดผลประเมินผลการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์การ นโยบายวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการจัดการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ด้านความสามารถในการนำ เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ การมุ่งใจ การศึกษาและการพัฒนา การติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการนำ และลักษณะของผู้นำ

คำสำคัญ (Keywords) : ปัจจัยการบริหาร, การประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

Abstract

The purposes of the research were to, study factors affecting the management, effectiveness, study the influence of factors affecting the management and propose policy recommendations, factors affecting the management of Internal Quality Assurance of Rajabhat Universities in the Northeastern Part of Thailand, achieving good and suitable for the educational context through documents, concepts and theories, the outstanding school, group discussions, linear structural relation and proposed policy. Four hundred samples administrators, instructors and personnels were questired. The 5-level questionnaire was used for the reliability of the Alpha Coefficient at 0.988. Data were analyzed by using SPSS for Windows. And data analysis was completely proposed by 12 experts to be suggested and improved. The results of the research were revealed as follows: Management factors consist of 2 aspects; the first aspect is included as the quality assurance of education, policy, vision, mission and strategy, organizational structure, organizational atmosphere, teamwork, cooperation, Information Technology, budget, and performance evaluation. The second aspect is included as leadership ability, the characteristics of the leadership, motivation, communication and education and development. The level of factors found the overall mean was at a high level and the overall level of factors affecting the management of Internal Quality Assurance of Rajabhat Universities in the Northeastern Part of Thailand found average at the good quality. The results of examining the relationship between linear structural relations of factors affecting the management of Internal Quality Assurance of Rajabhat Universities in the Northeastern Part of Thailand showed that the relationship conformed to evident data and it had positive relevance at high level. It was varied of the effectiveness of internal quality assurance at 62 percentages. Policy recommendations by ordering

the influence of factors affecting the management of Internal Quality Assurance of Rajabhat Universities in the Northeastern Part of Thailand found that: 1) the management aspect could be ranked from the most to the lowest as follows: information technology, cooperation, budget, teamwork, organizational atmosphere, performance evaluation, organizational structure, policy, vision, mission and strategy, and quality assurance education respectively, 2) The relationship ability was ranked as follows: motivation, education and development, communication, leadership ability, and the characteristics of leadership, respectively.

Keywords : Factors affecting the Management, Internal Quality Assurance Rajabhat Universities

บทนำ (Introduction)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 54 บัญญัติว่า “รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปีตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” (Constitution of the Kingdom of Thailand, 2017:14) คำว่า “มีคุณภาพ” หมายถึง รัฐต้องจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการกำกับ ส่งเสริมและสนับสนุนให้การจัดการศึกษา มีการบริหารจัดการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยโดยการกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงได้วางระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามกฎกระทรวงว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ข้อ 3 ให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี (Education Quality Assurance Ministerial Regulations, 2018 : 3)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องดำเนินงานตามภารกิจในการบริหารจัดการการศึกษาที่ต้องดำเนินงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏพ.ศ.2547 มาตรา 7 จึงพัฒนารูปแบบระบบประกันคุณภาพที่สอดคล้องคลึงกับการดำเนินงานตามบริบท เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงจากกระแสโลกาภิวัตน์ และสามารถเชื่อมโยงประกันคุณภาพภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยได้นำกระบวนการ PDCA มาใช้เป็นกลไกการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถวัดผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน รวมถึงการวัดผลการดำเนินงานที่สำคัญธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคมการใช้ตัวบ่งชี้ในมุมมองต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจในการบริหารจัดการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันประกอบด้วย 2 ส่วน 14 ปัจจัย คือ

1) ด้านบริหารจัดการ ประกอบด้วย 9 ด้าน ดังนี้ การจัดการประกันคุณภาพการศึกษา นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์การ บรรยาการองค์การ การทำงานเป็นทีม ความร่วมมือ เทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณ การวัดผลประเมินผลการปฏิบัติงาน 2) ความสามารถในการนำ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ความสามารถในการนำ ลักษณะของผู้นำ การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การศึกษาและการพัฒนา นำไปวางแผนในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงคุณภาพที่ได้มาตรฐานตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

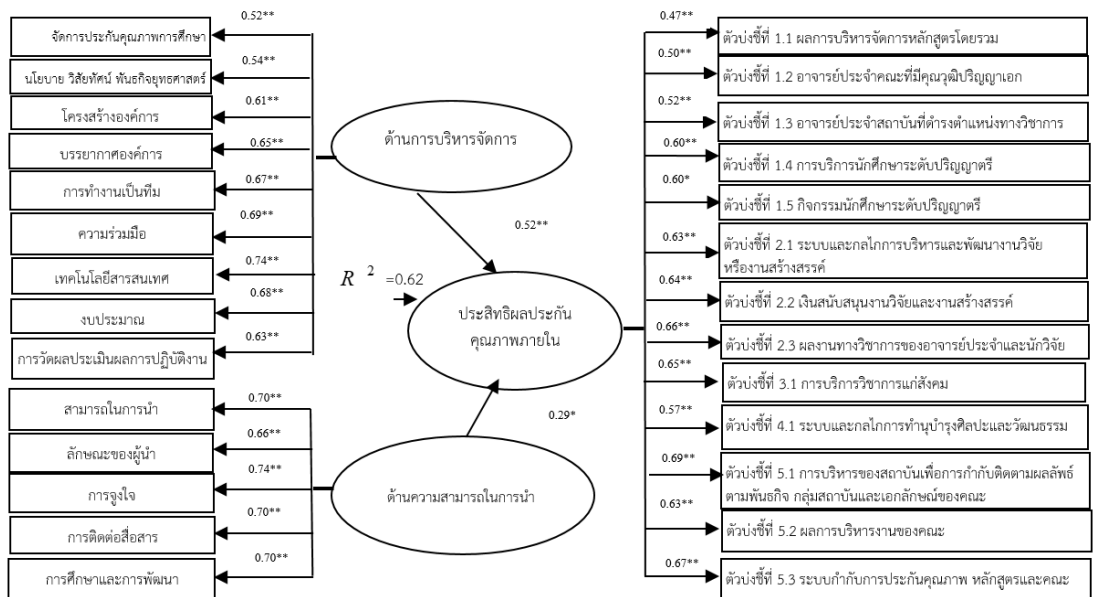
1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายปัจจัยการบริหารเพื่อยกระดับคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้บรรลุประสิทธิภาพที่ดีและเหมาะสมกับบริบท

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์ฝ่ายตัวแทนผู้บริหาร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน 12 ราย จากสถานศึกษาดีเด่น ยึดเกณฑ์ผ่านการรับรองมาตรฐานการศึกษา มีกิจกรรมดีเด่น ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี 4 แห่งคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด และนำมาสร้างสอบถามแบบมีโครงสร้าง ผสมกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ 2) นำผลการศึกษา มาผสมผสานกับองค์ประกอบของทฤษฎีการบริหารเป็นตัวแปรที่สังเกตได้ เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 6 คน มีความเที่ยงตรง 0.6-1 ซึ่งค่า IOC มากกว่า 0.8 ทุกข้อ นำไปทดลองใช้กับตัวแทนผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาลัยเขตสุรินทร์ จำนวน 30 คน ได้ความเชื่อมั่น 0.988 3) การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 8,748 คน กลุ่มตัวอย่าง 381 คน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของข้อมูลผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลรวม 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นต่อไป

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการตรวจสอบอิทธิพลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



Chi-Square=477.75, $\chi^2/df=1.73$, GFI=0.92, AGFI=0.90, PGFI=0.66, CFI=1.00 และ RMSEA=0.043

ภาพที่ 1 รูปแบบอิทธิพลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นขององค์ประกอบปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลประกันคุณภาพภายใน

ที่มา : Nagchalad, 2019 : 245.

จากการตรวจสอบผลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น พบว่ามีความสัมพันธ์สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกอยู่ในระดับมากสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลประกันคุณภาพภายในได้ร้อยละ 62 ซึ่งสัมพันธ์กับปัจจัยการบริหาร 1) ด้านการบริหารจัดการ ร้อยละ 52 พบลำดับความสำคัญ ดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความร่วมมือ งบประมาณ การทำงานเป็นทีม บรรยากาศองค์การ การวัดผลประเมินผลการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์การ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการจัดการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ด้านความสามารถในการนำ ร้อยละ 29 พบลำดับความสำคัญ ดังนี้ การมุ่งใจ การศึกษาและการพัฒนา การติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการนำ และลักษณะของผู้นำทั้ง 2 ส่งผลต่อประสิทธิผลประกันคุณภาพภายในตามลำดับ ดังนี้ การบริหารของสถาบันเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ ระบบกำกับประกันคุณภาพ หลักสูตรและคณะ ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ผลการบริหารงานของคณะ การบริการนัศึกษาระดับปริญญาตรี กิจกรรมนัศึกษาระดับปริญญาตรี

ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม อาจารย์ประจำสถาบันที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ประจำสถาบันที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกและผลการบริหารจัดการหลักสูตรโดยรวม

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการตรวจสอบอิทธิพลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่ามีความสัมพันธ์สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลประกันคุณภาพภายในได้ร้อยละ 62 ซึ่งสัมพันธ์กับปัจจัยการบริหาร ด้านการบริหารจัดการ ร้อยละ 52 ลำดับความสำคัญดังนี้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความร่วมมือ งบประมาณ การทำงานเป็นทีม บรรยากาศองค์การ การวัดผลประเมินผลการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์การ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และจัดการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ด้านความสามารถในการนำ ร้อยละ 29 ลำดับความสำคัญดังนี้ ด้านการจูงใจ การศึกษาและการพัฒนา การติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการนำ และลักษณะของผู้นำ ทั้ง 2 ส่งผลต่อประสิทธิผลประกันคุณภาพภายในตามลำดับนี้ การบริหารของสถาบันเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ ระบบกำกับ การประกันคุณภาพ หลักสูตรและคณะ ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ผลการบริหารงานของคณะ การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี กิจกรรมนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม อาจารย์ประจำสถาบันที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ประจำสถาบันที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก และผลการบริหารจัดการหลักสูตรโดยรวม ซึ่งความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นยอมรับได้ว่าปัจจัยทางการบริหารด้านบริหารจัดการมากกว่าด้านความสามารถในการนำ เพราะเป็นการทำงานโดยการกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัยกำกับหน้าที่โดยตรง ซึ่งความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นยอมรับได้ว่าปัจจัยทางการบริหารด้านบริหารจัดการมากกว่าด้านความสามารถในการนำ เพราะเป็นการทำงานโดยการกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัยกำกับหน้าที่โดยตรงสอดคล้องแนวคิดทฤษฎีกระบวนการบริหาร POSDCORB ของ Luther, Gulick, and Lyndall Urwick (1937 : 2) กล่าวไว้ 7 ประการ คือ การวางแผน การจัดการ การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานตามองค์ประกอบหลักในการบริหารประกันคุณภาพภายใน มีกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบผลการปฏิบัติ และการปรับปรุงแก้ไขความสอดคล้องของ Lueprasitsakun (2007 : 103) ว่าระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรว่าปรัชญาแห่งชีวิตขององค์กรธุรกิจและ TQM เป็นระบบบริหาร ที่พนักงานทุกระดับตั้งแต่ระดับสูงจนถึงระดับล่างสุด ในทุกฝ่ายทุกแผนก ในทุกขั้นตอนของการผลิต ดำเนินกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการมาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ โดยใช้วิธีคิดและวิธีการอย่างเป็นระบบ แบบ PDCA เชิงสถิติ ใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ ควบคุมการส่งเสริมการศึกษา ความรู้และพัฒนาจิตสำนึกต่อคุณภาพในหมู่พนักงานของบริษัทและสังคม มีการพัฒนาการวิจัยเทคโนโลยีที่ใช้ให้มีความก้าวหน้าเสมอ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ ลูกค้า พนักงานของบริษัท และสังคม ไปในทิศทางที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ การดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรที่สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มุ่งองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการ คือ 1) ระบบการนำ 2) มุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด 3) กลยุทธ์การวางแผน 4) ระบบบริหารคุณภาพ 5) เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ 6) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ 7) การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี สอดคล้องกับ Sayanpathum (2017 : Interview) กล่าวว่า “หัวใจที่สำคัญของการบริหารจัดการคือ PDCA แล้วนำมา CAPDo เพื่อเช็คซ้ำอีกครั้งหนึ่งควรวางแผนการดำเนินงานตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก” สอดคล้องกับ Maneewan, Kenaphoom, Phattanasaku (2018 : Interview) กล่าวว่า “สภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ในการกำกับดูแลงานประกันคุณภาพภายในอย่างชัดเจน มีการติดตามและการรายงานผลประกันคุณภาพภายในเพื่อการกำกับติดตาม จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย”

รองลงด้านความสามารถในการนำ ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบต้องมีศักยภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโดยมีความรู้เพียงพอที่จะรับผิดชอบ เป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าคิดและกล้าตัดสินใจทำสิ่งใหม่ ๆ เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีประสบการณ์ ความอดทน มีการถ่ายทอดความรู้ สามารถสื่อสาร ประสานงาน อย่าง เปนระบบ และต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่ส่งผลการประกันคุณภาพภายใน ภาวะผู้นำของผู้บริหารจะก่อให้เกิดขวัญกำลังใจทำให้บุคลากรรอบอุ้นใจ และมีกำลังใจในการทำงานอีกทั้งยังเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน สอดคล้องกับ Pakhotung, Thatsathep, Kenaphoom, Maneewan, SiriSom (2018 : Interview) กล่าวว่า “ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ บุคลากร มีความรู้เพียงพอที่จะรับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าคิดและกล้าตัดสินใจทำสิ่งใหม่ ๆ ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ มีประสบการณ์ด้านประกันคุณภาพภายใน และความอดทน ผู้บริหารผู้รับผิดชอบ มีการถ่ายทอดความรู้ ด้านประกันคุณภาพภายในสามารถสื่อสารประสานงานอย่างเปนระบบ และต่อเนื่อง”

ดังนั้น หากมหาวิทยาลัยราชภัฏต้องวางแผนมาตรการเพื่อให้เกิดผลสำเร็จจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริหารมากกว่าปัจจัยความสามารถในการนำ 3 ลำดับ ดังนี้

1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมหาวิทยาลัยต้องวางแผนนโยบายเร่งด่วนในการนำประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการประกันคุณภาพภายในโดยมีการวางแผนและสนับสนุนงบประมาณในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ต่องานเพื่อการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดทำฐานข้อมูลและเก็บข้อมูลครอบคลุมและครบถ้วน มีพัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันคุณภาพภายใน ให้มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้งานทุก ๆ ด้าน มีการติดตาม

ประเมินผลการใช้งานสารสนเทศและการรายงานผลให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้ในการตัดสินใจ สอดคล้องกับMinistry of Education (2005 : 9-10) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศปัจจุบันและอนาคต เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่มีความจำเป็น มีบทบาทและส่งผลกระทบต่อชีวิตและสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อมในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้านการศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์ ด้านการแพทย์ ด้านการสื่อสาร ด้านการเงิน การธนาคาร ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม และด้านการเกษตร เป็นต้น เนื่องจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศจะช่วยเพิ่มศักยภาพและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการศึกษาหาความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการควบคุม สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ โดยเฉพาะในสังคมยุคดิจิทัลที่ต้องการความเร็ว ความถูกต้องในการใช้สารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับความคิดเห็นของ Pakhotung, Kenaphoom, Maneewan, SiriSom, Puaphan (2018 : Interview) กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยมีการวางแผนและสนับสนุนงบประมาณในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำงานประกันคุณภาพภายในเพื่อการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มหาวิทยาลัยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดทำฐานข้อมูลและเก็บข้อมูลงานประกันคุณภาพภายในอย่างครอบคลุมและครบถ้วน มหาวิทยาลัยส่งเสริมการพัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยส่งเสริมให้มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยมีการติดตามประเมินผลการใช้งานสารสนเทศและการรายงานผลให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้ในการตัดสินใจ”

ดังนั้น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความสำคัญมาก มหาวิทยาลัยต้องวางแผนนโยบายเร่งด่วนในการนำประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์โดยมีการวางแผนและสนับสนุนงบประมาณในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำงานเพื่อการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดทำฐานข้อมูลและเก็บข้อมูลงานอย่างครอบคลุมและครบถ้วน มีพัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันคุณภาพภายใน ให้มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้งานทุก ๆ ด้านและ มีการติดตามประเมินผลและการรายงานผลให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

2) ด้านความร่วมมือ ที่ส่งผลประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก มหาวิทยาลัยต้องเป็นกระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องเปิดโอกาสให้บุคลากร รวมคิด รวมวางแผน รับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน มีส่วนร่วมประสานงาน ร่วมวางแผน ร่วมรับผิดชอบการดำเนินงาน ร่วมกันรับผิดชอบที่เกิดจากการประเมินประกันคุณภาพภายในและ ได้รับเกียรติ ยกย่อง ชมเชย เมื่องานประกันคุณภาพภายในประสบความสำเร็จ สอดคล้อง Makasiranon (1998 : 86)กล่าวถึงหลักการที่สำคัญของ TQM คือ ต้องมีวิสัยทัศน์องค์กรทางด้านคุณภาพที่ชัดเจน สามารถพัฒนากลยุทธ์ทางด้านคุณภาพ ให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจ ความสามารถในการแข่งขันทั้งด้านราคาและคุณภาพ มีระบบการวางแผนที่ดี พนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมและมุ่งมั่น มีการเอื้ออำนาจเป็นการกระจายความรับผิดชอบ และทุกกระบวนการของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร สอดคล้องกับ Pakhotung, Thatsathep, Kenaphoom, Munwandee, Maneewan (2018 : Interview) กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมรับ

ผลประโยชน์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยให้บุคลากรมีส่วนร่วมประสาน การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ และบุคลากร ร่วมวางแผนร่วม รับผิดชอบการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ และบุคลากรภายใน ได้ ร่วมกันพัฒนาปรับปรุงผลประกันคุณภาพภายในจากการตรวจสอบของคณะกรรมการประเมิน ผู้บริหารและบุคลากรได้รับเกียรติ ยกย่อง ชมเชยเมื่องานประกันคุณภาพภายในประสบ ความสำเร็จ”

ดังนั้นด้านความร่วมมือจากทุกฝ่าย จึงมีสำคัญอย่างมากในการเปิดโอกาสให้บุคลากรมี โอกาสประสานความร่วมมือ ร่วมพัฒนาปรับปรุง ร่วมคิด ร่วมวางแผน รวมรับผลประโยชน์ ร่วม รับผิดชอบ มีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในพร้อมทั้งยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงาน ประสบความสำเร็จ

3) ด้านงบประมาณ ที่ส่งผลประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก ซึ่งช่วยขับเคลื่อนให้ การดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน ทั้งนี้การจัดสรรงบประมาณ เป็นการวางแผนงบประมาณ การเบิก จ่ายเงินอย่างถูกต้องตามระเบียบ การบริหารจัดการการเงินได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มีการ ตรวจสอบและรายงานด้านการเงินอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อนำผลการใช้เงินไปวางแผนและ การตัดสินใจในวงรอบต่อไป สอดคล้องกับ Damnern (2017 : Interview) กล่าวว่า “องค์ประกอบ การบริหารจัดการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีคุณภาพ ประกอบด้วย ดังนี้ นโยบายและเป้าหมาย ที่ชัดเจน กลยุทธ์การขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ งบประมาณ ความเข้าใจในเกณฑ์/ตัวบ่งชี้ การ มีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภาวะผู้นำวัฒนธรรมการทำงานตามสายงาน และการกำกับติดตาม ของผู้บริหาร” และสอดคล้องกับ Pakhotung, Thatsathep, Kenaphoom, Munwandee, Maneewan, SiriSom (2018 : Interview) กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณต่อการ ประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยมีการวางแผนงบประมาณงบประมาณประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยมีการเบิกจ่ายเงินอย่างถูกต้องตามระเบียบ มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการการเงินได้ อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยมีการตรวจสอบและรายงาน ด้านการเงินอย่างเป็น ระบบและ ต่อเนื่องเพื่อนำผลการใช้เงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจในวงรอบต่อไป”

ดังนั้น ด้านงบประมาณ จึงมีความสำคัญในการขับเคลื่อน มหาวิทยาลัยต้องสนับสนุน งบประมาณในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องประจำปีและต้องมีแผนกล ยุทธ์ทางการเงินสำหรับการบริหารจัดการและเพิ่มมาตรการควบคุมการใช้เงินให้คุ้มค่าเกิดประโยชน์ สูงสุด ดังนี้ ต้องมีมาตรการควบคุมการเบิกจ่ายเงินอย่างถูกต้องตามระเบียบ มีการบริหารจัดการ การเงินได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการการเงินได้อย่างคุ้มค่าและมี ประสิทธิภาพ ควรมีการวางแผนงบประมาณประกันคุณภาพภายใน การเร่งรัดการตรวจสอบและ รายงาน ด้านการเงินอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อนำผลการใช้เงินไปใช้ในการวางแผน การ ตัดสินใจในวงรอบต่อไป และต้องจัดสรรงบประมาณต่อการประกันคุณภาพภายใน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการนำปัจจัยการบริหารไปใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้บรรลุประสิทธิผล โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าน้ำหนักอิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยบริหารทั้ง 9 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยต้องวางแผนและสนับสนุนงบประมาณในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประกันคุณภาพภายในเพื่อการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ต้องมีการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศและเก็บข้อมูลงานประกันคุณภาพภายในอย่างครอบคลุมและครบถ้วน ให้มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ติดตามประเมินผลการใช้งานสารสนเทศและการรายงานผลให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้ในการตัดสินใจ และส่งเสริมการพัฒนากระบวนงานสารสนเทศงานประกันคุณภาพภายในให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.2 ด้านความร่วมมือ ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ และบุคลากรภายใน ประสานความร่วมมือกันพัฒนาปรับปรุงผลประกันคุณภาพภายในจากการตรวจสอบของคณะกรรมการประเมิน ให้ความร่วมมือ เปิดให้บุคลากรมีส่วนร่วม รวมคิด รวมวางแผน รวมรับผลประโยชน์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และการส่งเสริมและสนับสนุนให้ฯได้รับเกียรติยกย่อง ชมเชยเมื่องานประกันคุณภาพภายในประสบความสำเร็จ

1.3 ด้านงบประมาณ มหาวิทยาลัยต้องมาตรการควบคุมการเบิกจ่ายเงินอย่างถูกต้องตามระเบียบ มีการบริหารจัดการการเงินได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการการเงินได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางแผนงบประมาณประกันคุณภาพภายใน ควรมีการเร่งรัดการตรวจสอบและรายงาน ด้านการเงินอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อนำผลการใช้จ่ายเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจในวงรอบต่อไป ต้องจัดสรรงบประมาณต่อการประกันคุณภาพภายใน

1.4 ด้านการทำงานเป็นทีม ทีมงานมีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ประสานการทำงานเป็นทีมทำงานด้วยน้ำหนึ่ง น้ำใจเดียวกัน ตระหนักถึงความสำคัญ พร้อมทั้งจะร่วมทำงาน พร้อมในการตัดสินใจแก้ปัญหาทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สมาชิกมีความมุ่งมั่นทุ่มเท รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายและมอบอำนาจให้สมาชิกทำงานของตนเองให้สำเร็จตามที่กำหนด และมีการทำงานเป็นทีม สมาชิกมีความพึงพอใจ จิตใจเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน

1.5 ด้านบรรยากาศองค์การ มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ส่งเสริมและสนับสนุนจริยธรรมค่านิยมที่ดีงาม ให้บุคลากรทุกคนยึดถือปฏิบัติเพื่อสร้างความหน้าในสายงาน จัดรูปแบบการทำงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ควรเอาใจใส่บุคลากรโดยการส่งเสริมยกย่องชมเชย เชิดชูเกียรติ ให้รางวัล และส่งเสริมให้บุคลากรให้มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.6 ด้านการวัดผลประเมินผลการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยควรแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน คณะกรรมการนำผลการประเมินมารายงานในที่ประชุมผู้บริหาร บุคลากร ให้ทราบประจำปี คณะกรรมการออกแบบบอกประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพภายใน มีการกำหนดกรอบและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในอย่างชัดเจน มีการนำผลประเมิน มีการแก้ปัญหาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

1.7 ด้านโครงสร้างองค์กร มหาวิทยาลัยมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพภายในตามหลักการกระจายอำนาจ และแบ่งสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน มีการปฏิบัติงานประจำและการรับผิดชอบหน้าที่ตามโครงสร้างบริหารสะท้อนถึงประสิทธิภาพ มีการติดตามแผนผังโครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพภายในไว้ในที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีโครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพภายในมีการนำระบบสารสนเทศเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารและนำเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่มาใช้ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งประสานงานความร่วมมือตามโครงสร้างองค์กรและมีการบูรณาการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

1.8 ด้านนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยต้องปฏิบัติตามนโยบายกฎเกณฑ์ระเบียบ ข้อบังคับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา มีการติดตามการนำนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและท้องถิ่น การบูรณาการที่เกิดประโยชน์มาต่อยอด มีการทบทวนแผนตามกำหนดระยะเวลาในแต่ละแผนเพื่อกำหนดเป้าหมาย นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตัวชี้วัดร่วมกัน มีการประชุมชี้แจง ประกาศ นโยบาย เป้าหมายในการดำเนินงาน ให้บุคลากรรับทราบ และควรผลักดันให้มีการบูรณาการงานวิจัย นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการดำเนินงาน และติดต่อสื่อสาร

1.9 ด้านการจัดการประกันคุณภาพการศึกษา สภามหาวิทยาลัยต้องมีการติดตามและการรายงานผลประกันคุณภาพภายในเพื่อกำกับติดตาม สภามหาวิทยาลัยต้องทำหน้าที่ประสานกำกับดูแลงานประกันคุณภาพภายในเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา ต้องจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย ต้องนำนโยบายประกันคุณภาพการศึกษามาชี้แจงให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ ให้นำไปแก้ไขปฏิบัติในการพัฒนาตนเอง และต้องดูแลกำกับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมสำหรับการบริการทางการศึกษาทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

2. ด้านความสามารถในการนำ เพื่อสร้างผู้นำและผู้ตามให้มีความมุ่งมั่นและเพียรพยายามในการเรียนรู้และการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายงานประกันคุณภาพภายใน 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการจูงใจ ผู้นำต้องมีความมุ่งมั่นและเพียรพยายามในการเรียนรู้และการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย กระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีความริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ต้องจูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์การเป็นนักมนุษยสัมพันธ์ สร้างความเชื่อให้บุคลากรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือเป็นส่วน

หนึ่งขององค์การอย่างแน่นแฟ้น การสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร โดยการยกย่องชมเชยหรือประกาศเกียรติคุณและผู้นำต้องสร้างพลังแรงจูงใจการโน้มน้าวจิตใจให้เกิดความรู้สึก ถึงความมั่นคงปลอดภัย ได้รับสวัสดิการหรือสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน

2.2 ด้านการศึกษาและการพัฒนา มหาวิทยาลัยต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมงานประกันคุณภาพภายในและพัฒนาความรู้งานประจำจากหน่วยงานภายในและภายนอกต้องมีแผนงานนโยบาย ทิศทาง เป้าหมายการพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานงานประกันคุณภาพภายใน การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้รับผิดชอบงานได้รับการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ควรผลักดันการนำผลการประเมินมาพัฒนาการเรียน การสอน เพื่อสู่ความเป็นมาตรฐาน และมีคุณภาพ เพิ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี 2 ครั้งต่อปี

2.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคนิคและสื่อหลายๆ ทาง เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประสานความร่วมมือหน่วยงานภายในและภายนอก เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ การติดต่อสายตรงกับผู้บริหารในเว็บไซต์ กล้องแสดงความคิดเห็นระบบไลน์ ระบบเฟสบุ๊ก ระบบเมล การประชุมสื่อสาร ต้องมีการรายงานการใช้ข้อมูลย้อนกลับการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและความเข้าใจตรงกัน

2.4 ด้านสามารถในการนำ ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบต้องเป็นผู้ประสานงานและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องมีประสบการณ์ด้านประกันคุณภาพภายใน และความอดทน ต้องมีความรู้เพียงพอที่จะรับผิดชอบที่การประสาน การถ่ายทอดความรู้ สามารถสื่อสารประสานงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง ต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าคิดและกล้าตัดสินใจทำสิ่งใหม่ ๆ

2.5 ด้านลักษณะของผู้นำ ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีทัศนคติที่ดีมีแนวคิดเชิงบวก ต้องมีความคิดริเริ่ม มีความรู้ แสวงหาความรู้และติดตามข่าวสารใหม่ ๆ ต้องมีความอดทน เพื่อใช้พลังผลักดันให้ถึงเป้าหมาย มีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ผู้นำต้องมีคุณลักษณะการครองตน ครองคน ครองงาน มีความเชื่อและเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความร่วมมือ งบประมาณ การทำงานเป็นทีม บรรยากาศองค์การ การวัดผลประเมินผล การปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์การ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการจัดการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ด้านความสามารถในการนำ คือ การจูงใจ การศึกษาและการพัฒนา การติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการนำ และด้านลักษณะของผู้นำ

1.2 ควรใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสำหรับผู้บริหารศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งในระดับผู้กำหนดนโยบาย หรือระดับปฏิบัติการ ไปวางแผนมีทิศทางการปฏิบัติการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด

1.3 เพื่อการพัฒนาส่งเสริมการปฏิบัติการบริหารและการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพและยกระดับประกันคุณภาพภายในให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรตรวจสอบซ้ำเพื่อหารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลประกันคุณภาพภายในระดับประเทศ

2.2 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อตรวจสอบระดับการปฏิบัติประกันคุณภาพภายในและระดับประสิทธิผลการบริหารในงานหน่วยงาน

2.3 ควรทำการวิจัยเพื่อศึกษาว่าปัจจัยการบริหารในแต่ละด้านในเชิงลึกที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง (References)

กฎกระทรวงประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561. (2561, กุมภาพันธ์ 23) **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ 135. ตอนที่ 11 ก. 1-5.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2548).**รายงานการปฏิรูปการศึกษาไทย.กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟิก.**

กระทรวงศึกษาธิการ. (2559). **แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564).** กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

จิณฉัตร ปะโคทัง. (2561,มกราคม 30). ตำแหน่ง คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. สัมภาษณ์.

ธีรยุทธ์ พัวพันธ์. (2561,มกราคม 30). ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา และข้อมูลสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. สัมภาษณ์.

ปิยะนันท์ สายัณห์ปทุม. (2560,มีนาคม 22). ตำแหน่ง ผู้อำนวยการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. สัมภาษณ์.

ผกามาศ มูลวันดี. (2561,มกราคม 18). ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. สัมภาษณ์.

พรทิพา ดำเนิน. (2560,มีนาคม 22). ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. สัมภาษณ์.

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547. (2547, มิถุนายน 1). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ 121. ตอนที่ 23 ก. : 1-5.

พูนศักดิ์ ศิริโสม. (2561,มกราคม 29). ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. สัมภาษณ์.

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560. (2560, เมษายน 6). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ 134 ตอนที่ 40 ก. : 1-90.
- วลัยรัตน์ โตวิกัย. (2555). “บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการศึกษา.”[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.gotoknow.org/posts/242734> สืบค้น 11 มกราคม 2561.
- วินิรณี ทศนะเทพ. (2561,มกราคม 18). ตำแหน่ง อาจารย์จิตวิทยาและแนะแนว คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. สัมภาษณ์.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์ สกุล. (2550, ตุลาคม 1). “กลไกขับเคลื่อนระบบบริหารคุณค่าทั่วทั้งองค์กร” บริษัท ที่คิวเบสท์ จำกัด (2) : 1-2)
- วีรวุธ มาฆะศิรินันท์. (2542). **องค์กรเรียนรู้สู่องค์กรอัจฉริยะ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สุวัฒน์ มณีวรรณ. (2561, มกราคม 18). ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. สัมภาษณ์.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2561, มกราคม 29). ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. สัมภาษณ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). **แนวทางประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินประเมินภายนอก**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- อัจฉริยา พัฒนสรุคุ. (2561,มกราคม 28). ตำแหน่ง คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. สัมภาษณ์.
- Deming, Edward W. (1995). **Out of The Crisis**. USA : The Massachusetts Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York. Harper and Row Publications.
- Luther, Gulick., and Lyndall Urwick. (1937). **Papers on the Science of administration**. New York : Institute of Public Administration Columbia University.

Translated Thai References

- Education Quality Assurance Ministerial Regulations, 2018. (2018, February 23)
Rajakit Nubakas. Volume 135. Episode 11 Kor.1-5. [In Thai]
- Ministry of Education. (2005). **Thai Education Reform Report**. Bangkok : Graphic Sweet Pepper. [In Thai]

- Ministry of Education. (2016). **Educational Development Plan of the Ministry of Education** No. 12 (2017-2021). Bangkok : Office of the Permanent Secretary for Education. [In Thai]
- Pakhotung. J. (2018, January 30). Position Dean of the Faculty of Education Ubon Ratchathani Rajabhat University. interview. [In Thai]
- Puaphan. T. (2018, January 30). Management job positions, quality assurance, education and information Ubon Ratchathani Rajabhat University. interview. [In Thai]
- Munwandee. P. (2018, January 18). Director of the Bureau of Standards and Insurance Quality of education Buriram Rajabhat University. interview. [In Thai]
- Damnern. P. (2017, March 22). Position Vice President for Information Technology and Educational Quality Assurance Buriram Rajabhat University. interview. [In Thai]
- Rajabhat University Act, 2004. (2004, June 1). Ratchakan Nubakas. Volume 121. Episode 23 Kor. : 1-5. [In Thai]
- Siri Som. P.(2018, January 29). Position Director of the Bureau of Standards and Quality Assurance Rajabhat Maha Sarakham University interview. [In Thai]
- Constitution of the Kingdom of Thailand, BE 2017. (2017, April 6).Volume 134, Episode 40, Kor: 1-90. [In Thai]
- Toikkai. W. (2012). "The role of information technology in education". [Online]. Available : <https://www.gotoknow.org/posts/242734>. Retrieved January 11, 2018. [In Thai]
- Thatsathep. V. (2018, January 18). Lectureship Psychology and Counseling, Faculty of Education University of Auckland. interview. [In Thai]
- Lueprasitsakun. W. (2007, October 1). "Mechanism to drive the organization's value management system". **Company at Q Best Company Limited**. (2) : 1-2). [In Thai]
- Makasiranon. W. (1999). **Learning organizations to intelligent organizations**. Bangkok: Xpert Publishing. [In Thai]
- Maneewan. S. (2018, January 18). Deputy Dean for Academic Affairs Faculty of Industrial Technology, Buriram Rajabhat University. interview. [In Thai]
- Kednaphoom. S. (2018, January 29). Position Director of Research and Development Institute RajabhatMaha Sarakham University. interview. [In Thai]

- Office of the Higher Education Commission. (2014). **Guide to Quality Assurance in higher Education 2014**. Type 3. Bangkok : Office of the Higher Education Commission. [In Thai]
- Office of the National Education Commission. (2000). **Quality assurance guidelines in educational institutions: To be ready to receive an external assessment Bangkok: PimDee**. [In Thai].
- Phattanasaku. A. (2018, January 28). Position Dean, Faculty of Business Administration and University Accounting Roi Et Rajabhat. interview. [In Thai].