

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากสาระในหมวดที่ 6 และหมวดที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา (มาตราที่ 47 – 51) มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ในมาตราที่ 49 ให้มีการจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 หรือเรียกโดยย่อว่า สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งแรก (พ.ศ. 2544 – 2548) ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อให้มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง ซึ่งคาดหวังว่าจะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษารวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติม ในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง ที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษานั้นปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการ

ดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข และปัจจุบัน สมศ. ได้เริ่มต้นการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง (พ.ศ. 2549 – 2553) ซึ่งเป็น การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพ สมศ. จึงส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ที่ต้องมีการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มี วัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และทำนุ บำรุงศิลปและวัฒนธรรม เป็นมหาวิทยาลัยที่มีหน่วยราชการ 20 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่เป็น คณะ จำนวน 12 คณะ ในคณะ มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของคณะ และให้มี รองคณบดี จำนวน 3 ฝ่ายรับผิดชอบในงาน ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการและวิจัย ฝ่ายพัฒนานักศึกษา จากการแบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงานในคณะดังกล่าว รองคณบดีที่กำกับดูแลงานฝ่ายพัฒนา นักศึกษาของคณะแต่ละคณะ มีหน้าที่พัฒนานักศึกษาคอยดูแลนักศึกษา กำกับและติดตามตัวบ่งชี้ ที่เกี่ยวข้องในงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษา โดยผ่านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในฝ่ายพัฒนา นักศึกษาของคณะใน 12 คณะในมหาวิทยาลัย แต่สืบเนื่องจากโครงสร้างของงานในฝ่ายพัฒนา นักศึกษา เป็นโครงสร้างที่ปรับขึ้นมาใหม่ตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัยฯ การปฏิบัติงาน ในภาระหน้าที่ และกรอบของงานยังมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงที่เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงาน ได้ปฏิบัติอยู่จริง ระบบงานพัฒนานักศึกษายังขาดความชัดเจนในการดำเนินงาน บุคลากรยังขาดความรู้และความเข้าใจ

จากการศึกษานำโดยผู้วิจัย ได้จัดประชุมสัมมนาความร่วมมือฝ่ายพัฒนานักศึกษา 12 คณะ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระหว่างวันที่ 6 – 7 มีนาคม 2551 (รายละเอียดใน ภาคผนวก 2) สรุปได้ว่า จากการกำหนดโครงสร้างของมหาวิทยาลัยฯ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ ฝ่ายพัฒนานักศึกษาซึ่งได้มีการปรับเปลี่ยนมา 2 ครั้ง เริ่มจากครั้งที่ 1 ที่กำหนดให้ฝ่ายพัฒนา นักศึกษาในคณะ มีแผนกงานอยู่ 3 แผนกงาน คือ แผนกงานกิจการนักศึกษา แผนกงานสหกิจ ศึกษาและการฝึกงาน แผนกงานกิจกรรม อาคารสถานที่ ยานพาหนะ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี : 2550) และได้มีการปรับโครงสร้าง ครั้งที่ 2 ขอเปลี่ยนแปลงเอกสารการแก้ไข รหัสหน่วยงานภายใน ตามหนังสือที่ ศธ.0586. (กนศ) / 1726 ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2551 โดยมีความแตกต่างไปจากโครงสร้างเดิมคือ ให้มีแผนกงานในฝ่ายพัฒนานักศึกษา 2 แผนกงาน คือ

แผนงานกิจการนักศึกษาและแผนงานกิจกรรม จากเดิม 3 แผนงาน จากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างดังกล่าว มีผลทำให้การปฏิบัติงานในฝ่ายพัฒนานักศึกษาต้องมีการปรับเปลี่ยนภารกิจ ซึ่งผลสรุปจากที่ประชุมในส่วนของภารกิจและโครงสร้าง สรุปได้ว่า แผนงานที่กำหนดไว้ในโครงสร้างใหม่ ยังไม่ครอบคลุมกับภารกิจในการปฏิบัติงานที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษาได้ดำเนินงานอยู่ และไม่มีคำอธิบายลักษณะงาน มติที่ประชุมเห็นว่าควรจะมีการปรับโครงสร้างเพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริง ตามภารกิจหลักของงานในฝ่าย และตามตัวบ่งชี้ที่แต่ละฝ่ายเป็นผู้กำกับ และต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้ผ่านเกณฑ์ตามตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ตัวบ่งชี้ของ สมศ. , สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) , สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นต้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น ได้มีการจัดประชุมกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการพัฒนา ปี 2551 โดยมีการจัดทำ SWOT ได้จุดอ่อนของวิทยาเขต ดังนี้ มีโครงสร้างการบริหารจัดการอยู่ภายใต้การเป็นหนึ่งนิเทศบุคคลเดียว แต่มี 4 วิทยาเขตกับ 1 ศูนย์กลาง และวิทยาเขตขอนแก่นมีส่วนราชการอยู่ 3 ส่วนราชการ แต่ได้รับงบประมาณน้อยทำให้ไม่สามารถพัฒนามหาวิทยาลัยได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ การถ่ายทอดและความเข้าใจของบุคลากรไม่ชัดเจน มีปัญหาด้านภาระงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่สมบูรณ์ ยังไม่มีความชัดเจนในการแบ่งงานจึงทำให้การปฏิบัติงานบางส่วนล่าช้า นักศึกษาบางส่วนไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมเท่าที่ควร ขาดระบบการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปพัฒนาการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอในเรื่องของจุดอ่อนของวิทยาเขตขอนแก่นดังกล่าวย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะด้วยเช่นกัน จากการศึกษา นำร่องดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่าแนวทางการพัฒนาโดยใช้หลักการบริหารคุณภาพขององค์กรนั้น ฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการบริหารงานคุณภาพให้สอดคล้องกับภารกิจของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นการประกันคุณภาพการศึกษาของฝ่ายพัฒนานักศึกษาในสังกัดคณะฯ

อนึ่ง คณะกรรมการการอุดมศึกษา (2550 : 11) ได้กำหนดให้คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญ และกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ และมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานก็คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน ระบบประกันต้องเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับภาควิชาถึงสาขาวิชา ระดับ

คณะไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับในการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงาน และผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูล และสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้ร่วมกันได้ในทุกระดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2549, 2-2) ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยให้ทุกหน่วยงานเข้าร่วมในการพัฒนาและจัดทำระบบประกันคุณภาพตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ และหน่วยงานเทียบเท่า ระดับกองและหน่วยงานเทียบเท่า จนถึงระดับสาขาวิชา ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์รูปแบบการบริหารงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาในคณะที่ได้ปฏิบัติอยู่จริงตามภารกิจ และปรับโครงสร้างให้ตรงกับการปฏิบัติงาน วิเคราะห์กรอบแนวทางการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ตามกรอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ภายนอกและเกณฑ์การประเมินตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ตามกรอบการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ดังนี้ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ตามดัชนีตัวบ่งชี้คุณภาพกำหนดไว้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) และวิเคราะห์กรอบภารกิจตามการดำเนินงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาในสังกัดคณะในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ของประเทศไทย และศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพองค์กร มากำหนดเป็นรูปแบบการบริหารฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รศ.ดร.สมบุญวัฒน์ ภัคชัยรักษ์วณิช รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์บรรยายเรื่อง “การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ มทร.ล้านนา ตามมาตรฐานของ สกอ.” โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดทั้ง 44 ตัวบ่งชี้ ของ สกอ. และทำ Workshop เกี่ยวกับการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน คุณประไพ จรุงนารด และคุณปริยากร ปวงจันทร์ บริษัท ซีพีเอฟ เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด บรรยายเรื่อง “การใช้ KM เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์” ให้แง่คิดเรื่องการใช้องค์ความรู้ และการถอดบทเรียนจากการปฏิบัติภารกิจ เพื่อคิดหาแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) ชักชวนให้คนในองค์กรทุกหน่วยงานตกผลึกในเป้าหมายการทำงาน มีการตั้งเป้าหมาย (goals) ที่ชัดเจน และเห็นรู้ทางการดำเนินกิจกรรมสู่เป้าหมายร่วมกัน สรุปได้ว่าการสัมมนาผู้บริหารระดับผู้นำองค์กรดังกล่าว ส่วนใหญ่จะให้ทิศทางที่สอดคล้องกันกับแนวทางที่ผู้วิจัยจะดำเนินการในเรื่องอำนาจหน้าที่ คณะบดี มาตรฐานการประเมินภายนอกของ สมศ. สกอ. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ แนวทางปฏิบัติงานที่ดี และการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน

ดังนั้น การศึกษาวิจัยรูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงเป็นสิ่งจำเป็นจะต้องพัฒนาระบบงานพัฒนานักศึกษาที่ได้มาตรฐาน

มีระบบและกลไก ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับงานที่ได้ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน อันจะส่งผลต่อคุณภาพของนักศึกษา และการให้บริการนักศึกษา และการรองรับต่อการตรวจ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และจากหน่วยงานภายนอกของหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกที่จะต้องเข้ามาประเมินคณะและฝ่ายพัฒนานักศึกษา ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้เกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน สืบไป ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบและเทคนิคในการทำวิจัย และนำสิ่งที่ศึกษาต่อไปนี้เป็นแนวทางในการทำวิจัย การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (AR) การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) หลักการ Focus Group Interview หลักการ Connoisseurship หลักการ Triangulation หลักการ Content Analysis หลักการ 8 QMP's ของ ISO 9001 : 2000 หลักการ TQM โดยใช้วงจรการพัฒนาคุณภาพ (Quality Control Cycles : QCC) ของ Edward Deming PDCA ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) Plan 2) Do 3) Check 4) Act และใช้หลักการมีส่วนร่วม (Participate) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ BSC

2. คำถามการวิจัย

รูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ควรเป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้เหมาะสมกับบริบทและได้มาตรฐาน

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยใช้วงจรการพัฒนาคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ร่วมกับหลักการการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างผู้วิจัยกับ ฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.1 ประชากร หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.2 กลุ่มตัวอย่าง หรือกลุ่มผู้ร่วมวิจัย (Participant) ได้มาแบบเจาะจงเลือก แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม

กลุ่ม 1 กลุ่มหัวหน้าแผนกงานในฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิทยาเขตขอนแก่น จำนวน 7 ท่าน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายพัฒนานักศึกษา หัวหน้างานกิจการนักศึกษา หัวหน้างานกิจกรรม หัวหน้างานบริหารคุณภาพ (แต่งตั้งภายใน) หัวหน้างานศิลปวัฒนธรรม หัวหน้างานแนะแนวอาชีพ หัวหน้างานพัฒนาวิทย์

กลุ่ม 2 ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายพัฒนานักศึกษา จำนวน 17 ท่าน ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้ช่วยอธิการบดีด้านกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และรองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา ทั้ง 12 คณะ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่ม 3 ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายพัฒนานักศึกษาในคณะ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 24 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายพัฒนานักศึกษาของทุกคณะ จำนวน 12 คน และตัวแทนหัวหน้างานในฝ่ายพัฒนานักศึกษาของทั้ง 12 คณะ ๆ ละ 1 คน จำนวน 12 คน

กลุ่ม 4 ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพ จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กรรมการสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้เชี่ยวชาญด้านประกันคุณภาพ คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม รองอธิการบดี มทร.วิทยาเขตโกลกัณฑ์ ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีประจำวิทยาเขตขอนแก่น หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น หัวหน้าสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม กรรมการสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.3 ระยะเวลาในการศึกษา ศึกษาสภาพการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สร้างและพัฒนารูปแบบบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 1 ภาคเรียน และทดลองใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษากับคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เวลา 1 ภาคเรียน รวมเวลาที่ใช้ทำการวิจัย 1 ปี

4.4 ตัวแปรที่ทำการศึกษา

4.4.1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ใช้ตัวแปรซึ่งได้แก่ รูปแบบการบริหารคุณภาพของ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

4.4.2 การศึกษาระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพ ของฝ่ายพัฒนา นักศึกษากับคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิทยาเขตขอนแก่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยร่วมกันกำหนดรูปแบบและขั้นตอนในการจัดทำรูปแบบ หรือแนวทาง โดยมีภาระงาน 15 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) ภาระงานด้านกำหนดปรัชญา ปณิธาน แผนดำเนินงาน
- 2) ภาระงานด้านการสำรวจสภาวะการดำเนินงานของบัณฑิต และบริการ

ศึกษ์เก่า

- 3) ภาระงานด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
- 4) ภาระงานด้านงานประชาสัมพันธ์
- 5) ภาระงานด้านตารางปฏิบัติงานประจำปี
- 6) ภาระงานด้านงานพัฒนาวินัย
- 7) ภาระงานด้านงานทุนการศึกษา
- 8) ภาระงานด้านงานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
- 9) ภาระงานด้านระบบการตรวจสอบภายใน
- 10) ภาระงานด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 11) ภาระงานด้านการควบคุมเอกสารคุณภาพ
- 12) ภาระงานด้านตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 13) ภาระงานด้านปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- 14) ภาระงานด้านการควบคุมบันทึกคุณภาพ
- 15) ภาระงานด้านทบทวนของฝ่ายบริหาร

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การนำรูปแบบ หมายถึง การนำเอาหลักการ วิธีการ การบริหารคุณภาพโดยใช้ หลักการ PDCA ที่เน้นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนในกระบวนการทำงานมาดำเนินงานเพื่อให้ ได้ผลงานที่มีคุณภาพ

5.2 การบริหารคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานอย่างมีขั้นตอน และมีกระบวนการ การปรับปรุงคุณภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนของกิจกรรม และทุกขั้นตอนการทำงาน

5.3 คุณภาพ หมายถึง การจัดกระบวนการในด้านการผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ มีองค์ประกอบคือ การผลิตที่ได้มาตรฐาน ซึ่งหมายถึงผ่านมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด เช่น ตัวบ่งชี้ มีการกำหนดปรัชญา ปณิธานและแผนดำเนินงาน จะต้องทำได้ครบตามเกณฑ์ครบทั้ง 7 ข้อ จึงจะผ่านเกณฑ์มาตรฐาน มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ซึ่งหมายถึง ผลของการดำเนินงานต้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ สิ่งที่ได้รับบริการต้องการซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ การให้สิ่งที่มีคุณค่าสูงสุดแก่ผู้รับบริการซึ่งหมายถึงมีกระบวนการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องเพื่อผู้รับบริการ

5.4 ฝ่ายพัฒนานักศึกษา คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่พัฒนานักศึกษาของคณะในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.5 งานในฝ่ายพัฒนานักศึกษา ภาระงานที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษาได้ปฏิบัติและมีส่วนเกี่ยวข้องรวมไปถึงภาระตามกรอบองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เป็นคณะหนึ่งใน 12 คณะ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 6 ก วันที่ 18 มกราคม 2548 หนึ่งในมาตราที่ 36 ให้มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของคณะ และจะให้ มีรองคณบดีตามจำนวนที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบตามที่คณบดีมอบหมายก็ได้ สภามหาวิทยาลัยได้กำหนดให้ในคณะของมหาวิทยาลัย มีรองคณบดี 3 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการและงานวิจัย ฝ่ายพัฒนานักศึกษา

5.7 แผนงาน 6 งานในฝ่ายพัฒนานักศึกษา ในสังกัดคณะ ประกอบด้วย 1) แผนงานบริหารคุณภาพ ทำหน้าที่ดูแลและควบคุมงานด้านการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา 2) แผนงานกิจการนักศึกษา ทำหน้าที่ประมวลการเข้าร่วมกิจกรรมที่พึงประสงค์ของนักศึกษา กิจกรรมวิชาการตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การจัดตั้งสโมสรนักศึกษาของคณะ การจัดตั้งชุมนุมสโมสรนักศึกษาของคณะ การจัดสรรงบประมาณสโมสรนักศึกษา 3) แผนงานกิจกรรมงานกีฬา งานบริการและสวัสดิการ ทำหน้าที่ บริการนักศึกษาและศิษย์เก่า กิจกรรมการกีฬาและ

การส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมนันทนาการ กองทุนกู้ยืมฉุกเฉิน 4) แผนงานแนะแนวการศึกษา และอาชีพ ทำหน้าที่บริการให้คำปรึกษาและแนะแนว สำรวจและเก็บข้อมูลภาวะการดำเนินงานทำ ของบัณฑิต สำรวจและเก็บข้อมูลบัณฑิตที่ได้งานทำตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษา สำรวจและเก็บ ข้อมูลบัณฑิตที่ได้เงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์ สำรวจและเก็บข้อมูลนักศึกษาหรือศิษย์เก่าที่ ได้รับการประกาศเกียรติคุณ ปฐมนิเทศน์นักศึกษา ปังฉิมนิเทศน์นักศึกษา 5) แผนงานพัฒนาวิสัย และประสบการณ์ทำหน้าที่ พัฒนาวิสัย ตรวจสอบและรับรองความประพฤตินักศึกษา ตรวจสอบ และรับรองความประพฤตินักศึกษาให้กับหน่วยงานภายนอก 6) แผนงานศิลปวัฒนธรรมและ สิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม การประมวลผลค่าใช้จ่ายและมูลค่า ที่ใช้ในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

5.8 รูปแบบ PPDP, CPAP and Re หมายถึง กระบวนการที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เพื่อใช้ใน กระบวนการพัฒนาการทดลอง ใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษากับคณะ ครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิทยาเขตขอนแก่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Plan Participate : PP หมายถึง การมีส่วนร่วมทั้งจากผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัยในการระบุน ewsทางการดำเนินงาน ระเบียบกฎเกณฑ์ หรือแผนการดำเนินงาน รวมถึงค้นหาปัญหา กำหนด หัวข้อเรื่อง กำหนดเป้าหมาย/วิเคราะห์สาเหตุ กำหนดแผนการแก้ไข (อาจเป็นแผนกลยุทธ์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการแผนอื่น ๆ เป็นต้น)

Do Participate : DP หมายถึง การมีส่วนร่วมทั้งจากผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัย ผู้ปฏิบัติ ในการลงมือปฏิบัติงานตามระเบียบกฎเกณฑ์หรือแผนการดำเนินงาน

Check Participate : CP หมายถึง การมีส่วนร่วมทั้งจากผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัยในการ ติดตาม/ตรวจสอบ/ประเมินผลการทำงาน

Act Participate : AP หมายถึง การมีส่วนร่วมทั้งจากผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัย ผู้ปฏิบัติ ในการนำผลการประเมินมาพัฒนาการทำงานปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม และกำหนดมาตรฐาน หรือหากแก้ไขไม่ได้ผล กำหนดหัวข้อกิจกรรม (ปัญหาเรื่องต่อไป)

Re - Plan Participate - RePP หมายถึง การมีส่วนร่วมทั้งจากผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัย ผู้ปฏิบัติในการระบุนewsทางการดำเนินงาน ระเบียบกฎเกณฑ์ หรือแผนการดำเนินงานรวมถึง ค้นหาปัญหา กำหนดหัวข้อเรื่อง กำหนดเป้าหมาย/วิเคราะห์สาเหตุ กำหนดแผนการแก้ไขใหม่ หลังจากผ่านกระบวนการ AP (อาจเป็นแผนกลยุทธ์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการแผนอื่น ๆ เป็นต้น)

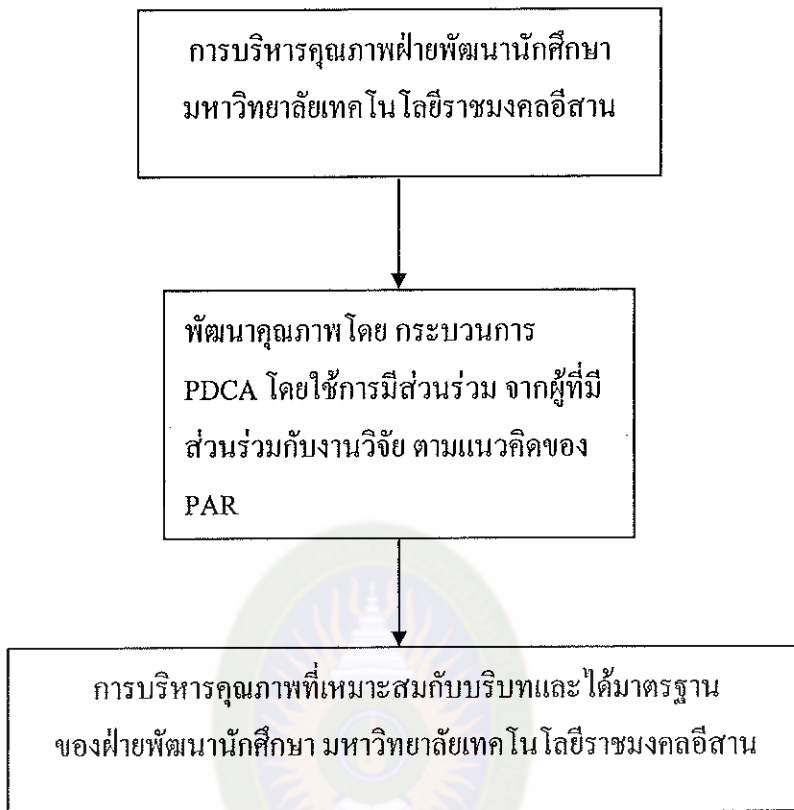
Re - Do Participate : ReDP หมายถึง การมีส่วนร่วมทั้งจากผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัย ผู้ปฏิบัติในการลงมือปฏิบัติงานตามระเบียบกฎเกณฑ์หรือแผนการดำเนินงานใหม่ หลังจากกระบวนการ RePP

Re - Check Participate : ReCP หมายถึง การมีส่วนร่วมทั้งจากผู้วิจัย ผู้ปฏิบัติ ในการติดตาม/ตรวจสอบ/ประเมินผลการทำงานใหม่หลังจากกระบวนการ ReDP

Re - Act Participate : ReAP หมายถึง การมีส่วนร่วมทั้งจากผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัย ผู้ปฏิบัติในการนำผลการประเมินมาพัฒนาการทำงานและปรับปรุงพัฒนาใหม่ให้ดีขึ้น และกำหนดมาตรฐานหรือหากแก้ไขไม่ได้ผล กำหนดหัวข้อกิจกรรม (ปัญหาเรื่องต่อไป) หลังจากกระบวนการ ReCP

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

รูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน ได้นำเอากรอบของภาระงานเดิม 2 แผนงาน และภารกิจที่เพิ่มจากการสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับงานฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะจาก 4 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) สมศ. สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มาตรฐานและตัวบ่งชี้ของ กพร. และจากการศึกษาภาระงานตามกรอบการดำเนินงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาหรือกิจการนักศึกษาในแต่ละคณะ ของแต่ละมหาวิทยาลัยมาเป็น ตัวป้อน (Input) และนำระบบและกลไกประกันคุณภาพ โดยใช้หลักการ 8 QMP's ของ ISO 9001 : 2000 มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนด 35 ข้อ และเทคนิคการบริหารจัดการคุณภาพที่ใกล้เคียงกัน คือ TQM ,QCC โดยผ่านกระบวนการ (Process) เริ่มจากการวางแผนร่วมกัน (Plan Participate) การลงมือปฏิบัติร่วมกัน (Do Participate) การตรวจสอบและประเมินร่วมกัน (Check Participate) การปรับปรุงเพื่อพัฒนาร่วมกัน (Act Participate) และเริ่มวงรอบใหม่คือวางแผนใหม่ร่วมกัน (Re Plan Participate) ปฏิบัติตามที่ได้วางแผนใหม่ ประเมินและตรวจสอบใหม่เพื่อก่อให้เกิด ผลผลิต (Output) ที่มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 พัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จะส่งผลต่อการบริการในงานบริการของนักศึกษา คุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง คุณภาพของการบริหารจัดการโดยรวม สามารถพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง และมาตรฐาน

7.2 ฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พร้อมรับการตรวจรับการประเมินจากสำนักงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ผลจากการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จะเป็นต้นแบบของการนำรูปแบบไปใช้กับฝ่ายพัฒนานักศึกษา 11 คณะในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

- 7.3 ฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะครุศาสตร์ จะได้รับชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและในมหาวิทยาลัยอื่น
- 7.4 ผลจากการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะเป็นตัวอย่างฝ่ายพัฒนานักศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY