

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4
The 4th STOU Graduate Research Conference

การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Design of the Operational Process for Internal Quality Assurance
of Rambhai Barni Rajabhat University

อรพิน พิมพีดี (Orapin phimde) * ศุภรา เจริญภูมิ (Suppara Charoenpoom) **

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ คือ 1) เพื่อออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี 2) เพื่อประเมินความเหมาะสมของกระบวนการที่ออกแบบใหม่ การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการออกแบบกระบวนการใหม่ของวิรัตน์ ลือประสิทธิ์สกุล ผนวกกับเรนเมกเกอร์ วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีกลุ่มประชากร 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ สำนัก สถาบัน จำนวน 20 คน และกลุ่มคณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจำแนกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก คือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ประเภทที่สอง คือ เครื่องมือคุณภาพที่ใช้ออกแบบกระบวนการ ประกอบด้วย ผังกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพ (Quality Business Process) ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure) รวมถึงการกำหนดดัชนีวัดคุณภาพของกิจกรรม และตารางมอบหมายหน้าที่งานที่มีคุณภาพ (Quality Work Assignment) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่าการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีกระบวนการปฏิบัติงาน 4 กระบวนการ คือ 1) การควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วย 5 กิจกรรม ได้แก่ (1) แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (2) จัดทำประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (3) กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (4) จัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (5) จัดประชุมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 2) การตรวจสอบคุณภาพ ประกอบด้วย 4 กิจกรรม ได้แก่ (1) การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ รอบ 6, 9 และ 12 เดือน (2) การตรวจประเมิน Cross check (3) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) (4) จัดตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน 3) การประเมินคุณภาพ ประกอบด้วย 3 กิจกรรม ได้แก่ (1) จัดทำและจัดส่งรายงานการประเมินตนเองและบันทึกข้อมูลลงระบบ Che QA Online (2) จัดตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย (3) เผยแพร่ผลการประเมิน 4) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 2 กิจกรรม ได้แก่ (1) นำรายงานผลการประเมินเข้าที่ประชุม (2) นำรายงานผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพ ผลการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการที่ออกแบบใหม่ ของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ สำนัก สถาบัน และคณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีมติเป็นเอกฉันท์ว่ากระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้จริง คือ ความเหมาะสมของกระบวนการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน ความเหมาะสมของกิจกรรมการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ความเหมาะสมของดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน และความเหมาะสมของการนำไปใช้

คำสำคัญ กระบวนการ ประกันคุณภาพ

*นักศึกษาลัทธิสุตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา orapin.123@hotmail.com

**อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการจัดการคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา e-mail : spru_c@hotmail.com

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4
The 4th STOU Graduate Research Conference

Abstract

This research project has two main objectives, namely, 1) to improve the existing operational process by creating a new design, and 2) to evaluate the compatibility of the newly designed operational process. The designed process in this research project is based on the regime to design a new process suggested by Veerapoj Lueprasitsakul combined with the process suggested by Rain Maker. This research work is an operational one the populations of which are divided into 3 groups. The first group consists of 3 experts in the related fields. The populations in the second group are 20 operational workers who work on the quality assurance in the faculties, offices and institutes included in the university. The populations in the last group are 24 members of the Education Quality Assurance Committee of the university. The tools used in this research project are classified into 2 types. The research tools of the first type are data collection tools which are interview scripts and questionnaire. The tools of the second type are those used for designing the new process, which are Quality Management Process Chart, Operation Process Chart, indicators to evaluate the activities in the process and Quality work Assignment Chart. The attained data are analyzed for frequencies and percentages.

The results from the research project indicate that the designed quality assurance process of the university consists of 4 phases as follows. 1) Quality Control consists of 5 activities which are (1) the establishment of the Internal Quality Assurance Committee (2) the issuance of the Quality Assurance Policies (3) the determination of standards and evaluative indicators of quality assurance process (4) the making of Quality Assurance Plan (5) the arrangement of conferences and meetings to boost the understanding of quality assurance. 2) Quality Check consists of 4 activities which are (1) collection and storage of data and information that concern the outcomes from the operations in accordance to the predetermined indicators every 6, 9 and 12 months (2) the cross check (3) the Self Assessment Report (SAR) (4) the educational evaluation for faculties/offices/institutes in the university. 3) Quality Evaluation consists of 3 activities which are (1) the making and submission of SAR the information, the record of the information in SAR into the Che QA Online System (2) the arrangement of quality evaluation (3) the publication of the results from the quality evaluation. 4) Continuous Improvement consists of 2 activities which are (1) the report on the evaluation results to the forum (2) the implementation of the reported findings for quality improvement.

Concerning the results from the evaluation of the compatibility of the newly designed process, all the studied populations, i.e., the experts, the operational workers in quality assurance-related fields and the members of the Internal Quality Assurance Committee of Rambhai Barni Rajabhat University, deem that the new process is compatible for the implementation in the real situations. The compatibility of this process incorporates the compatibility of the operation in each phase, the compatibility of the activities in each phase, the compatibility of the indicators to assess the operations in the process, and the compatibility of the implementation.

Keywords: Processes , Quality assessment

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

บทนำ

การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ประกอบกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ (หมวด ๖) ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา ๔๗ กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพภายในจึงเป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 2556, หน้า 10)

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นสถาบันอุดมศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และได้มีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง แต่ในการดำเนินงานยังพบปัญหา อุปสรรคหลายประการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยในฐานะผู้ดูแลรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย จึงได้ประชุมร่วมกับผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำส่วนงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย จำนวน 19 คน วิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และนำมาสรุปแสดงความสัมพันธ์ของปัญหาที่เกิดขึ้นกับสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาโดยใช้ผังก้างปลาวิเคราะห์หาสาเหตุสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน จัดกลุ่มของสาเหตุออกเป็นสาเหตุเนื่องมาจากกระบวนการ ข้อมูล และปัจจัยอื่น ผลปรากฏว่าส่วนใหญ่เกิดจากกระบวนการปฏิบัติงานที่ยังมีปัญหา ซึ่งปัญหาที่พบยังสอดคล้องกับรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยที่พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีไม่มีกระบวนการปฏิบัติงานที่แสดงถึงขั้นตอนการทำงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน ทำให้ไม่ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในรอบวงปีการศึกษา รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในบางกิจกรรมที่มีความซับซ้อนเข้าใจยาก ดังนั้นผู้วิจัยและคณะทำงานจึงร่วมกันคิดหาวิธีการแก้ไขจากสภาพปัญหา และวิธีที่เหมาะสมที่สุดตามมติเอกฉันท์ที่ประชุมคือ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยนำปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานมาออกแบบกระบวนการใหม่ (Process Redesign) ของวีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2545, 253) เป็นต้นแบบ ผสมกับขั้นตอนของการออกแบบกระบวนการใหม่ของเรนเมเกอร์ (Rainmakers, 1002) มาใช้เป็นขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานโดยพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง รวมทั้งลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานทำให้ระบบงานมีมาตรฐานมากขึ้น

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4
The 4th STOU Graduate Research Conference

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. เพื่อประเมินความเหมาะสมของกระบวนการที่ออกแบบใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย
 - 1.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา จำนวน 2 ท่าน ซึ่งมาจากภายในมหาวิทยาลัย 1 ท่าน และจากภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 1 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
 - 1.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการคุณภาพ จำนวน 1 ท่าน ซึ่งมาจากภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสัมภาษณ์กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และความเหมาะสมของกระบวนการที่ออกแบบใหม่
2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ สำนัก สถาบัน จำนวน 20 คน
3. กลุ่มคณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 24 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย
 - 1.1 ตารางบันทึกข้อมูลกระบวนการ (Voice of the Process Table) เป็นตารางรวบรวมความคิดเห็นที่สร้างขึ้นเพื่อนำไปสัมภาษณ์และบันทึกความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในการตั้งคำถามโดยใช้หลัก 5W1H เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
 - 1.2 แบบสอบถามหาความต้องการของลูกค้า ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานคุณภาพการศึกษาภายใน
 - 1.3 แบบประเมินความเหมาะสมของกระบวนการปฏิบัติงานที่ออกแบบใหม่ ที่ใช้เป็นแนวทางในการแสดงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ สำนัก สถาบัน และ คณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อประเมินความเหมาะสมเกี่ยวกับความสอดคล้องของวัตถุประสงค์และดัชนีวัดคุณภาพกับการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่
2. เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีดังนี้

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4

The 4th STOU Graduate Research Conference

2.1 การประชุมระดมสมอง (Brainstorming) เป็นเทคนิคเพื่อให้เกิดความคิดใหม่ จากการประชุม โดยให้ผู้ร่วมประชุมได้เสนอแนะความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระและให้แสดงความคิดเห็นออกมาให้มากที่สุดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ได้กำหนดไว้แล้ว เพื่อการแก้ปัญหาหรือการกำหนดแนวทางการปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ

2.2 แบบบันทึกความถี่ (Check-Sheets) ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา การจัดลำดับความสำคัญต้องแก้ไข ตลอดจนรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

2.3 ผังกระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีคุณภาพ (Quality Business Process : QBP) เป็นผังที่แสดงการไหลของกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยมีการระบุผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการธุรกิจ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์และหรือผลกระทบระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในแต่ละตอน

2.4 ตารางมอบหมายหน้าที่งานที่มีคุณภาพ (Quality Work Assignment : QWA) เป็นตารางที่ใช้เพื่อสรุปหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการปฏิบัติงานในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของแต่ละกระบวนการปฏิบัติงานด้วยดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน

2.5 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure : QWP + KQI + kqi) เป็นผังที่ใช้ในการแสดงลำดับขั้นตอนของกิจกรรมการปฏิบัติงาน วิธีการที่ใช้ในแต่ละกิจกรรมนั้น โดยมีการระบุดัชนีชี้วัดคุณภาพของแต่ละกิจกรรม (kqi) เพื่อให้การปฏิบัติงานทั้งกระบวนการได้รับผลงานที่มีคุณภาพตรงตามดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานหรือหน้าที่งาน (KQI)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิค SWIH ในการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปได้

ดังตาราง 1

ตาราง 1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้น	ทำอะไร	กับใคร	ทำอะไร	เครื่องมือ	ที่ไหน	ทำไม
การ ออก แบบ กระ	1. ศึกษา กระบวนการ เดิม (แนวคิด ของวิรัช และ เรนเมก เกอร์)	ผู้ปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา ภายในระดับ คณะ/สำนัก/ สถาบัน	สัมภาษณ์โดย ใช้ตารางบันทึก ข้อมูล กระบวนการ (Voice of Process Table)	ผังกระบวนการ การปฏิบัติงาน	หน่วยงาน - คณะ - สำนัก - สถาบัน	เพื่อดูว่า กระบวนการ ปัจจุบันเป็น อย่างไร
	2. หาความ การของลูกค้า (แนวคิดของ เรนเมกเกอร์)	ผู้ปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา ภายในระดับ คณะ/สำนัก/ สถาบัน	สอบถามความ ต้องการลูกค้า	- แบบสอบถาม - แบบบันทึก ความถี่	หน่วยงาน - คณะ - สำนัก - สถาบัน	เพื่อให้ได้ กระบวนการที่ ตรงตามความ ต้องการของ ลูกค้า

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4
The 4th STOU Graduate Research Conference

บวน		สถาบัน				
การ	3. กำหนดวัตถุประสงค์และดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการ (แนวคิดของวีรพจน์)	ผู้วิจัยและคณะทำงาน	นำความต้องการของลูกค้มากำหนดวัตถุประสงค์และดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการ	- ตารางกำหนดดัชนีวัดคุณภาพ	หน่วยงาน	เพื่อให้ได้วัตถุประสงค์ตรงตามความต้องการของลูกค้และได้ดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการ
	4. วิเคราะห์ข้อบกพร่องของกระบวนการเดิม (แนวคิดของวีรพจน์และเรนเมกเกอร์)	ผู้วิจัยและคณะทำงาน	นำกระบวนการเดิมมาวิเคราะห์ข้อบกพร่อง	- แบบบันทึก	หน่วยงาน	เพื่อให้รู้ว่กระบวนการเดิมมีข้อบกพร่องอะไรที่ควรตัดออกหรือเพิ่มเติม
	5. ออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ (แนวคิดของวีรพจน์และเรนเมกเกอร์)	ผู้วิจัยและคณะทำงาน	นำผลที่ได้จากข้อ 4. มาออกแบบกระบวนการใหม่โดยการประชุมระดมสมองจากคณะทำงานใช้มติเอกฉันท์	- ผังกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ - ตัวชี้วัด	หน่วยงาน	แสดงลำดับขั้นตอนกิจกรรมการปฏิบัติงานและวิธีการที่ใช้ในแต่ละกิจกรรมการปฏิบัติงานนั้น
การออกแบบกระบวนการบวนการ	6. เปรียบเทียบกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่ (แนวคิดของวีรพจน์)	ผู้วิจัยและคณะทำงาน	นำกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่มาเปรียบเทียบหาข้อแตกต่าง	- ระดมสมอง - แบบบันทึก	หน่วยงาน	เพื่อดูว่กระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่มีข้อแตกต่างกันอย่างไร

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4
The 4th STOU Graduate Research Conference

7. ประเมิน ค ว า ม เหมาะสมของ กระบวนการ ที่ออกแบบ ใหม่ (แนวคิด ของวีรพจน์)	- ผู้ปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพ การศึ ก ษ า ภายในระดับ คณะ/สำนัก/ สถาบัน - คณะกรรมการ บริหารงาน ประกันคุณภาพ	นำกระบวนการ ที่ออก แบบใหม่ มาให้ผู้ปฏิบัติ งาน แ ละ คณะกรรมการ บริหารงานฯ พิจารณา ประเมินผล	- ไข่มติ เอกฉันท์	หน่วยงาน	เพื่อให้มั่นใจ ว่ากระบวนการ ที่ออก แบบใหม่มี ค ว า ม ห ะ ม ะ ส ม ส า ม า ร ถ นำไปใช้ได้
--	---	--	----------------------	----------	--

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิเคราะห์ความถี่ จากสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของกระบวนการที่ออกแบบใหม่โดยใช้มติเอกฉันท์

กล่าวโดยสรุป การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีความเที่ยงตรงมากที่สุด ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณแล้วผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ ร้อยละ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษากระบวนการเดิม จากผลการศึกษากระบวนการเดิม พบว่ามีกระบวนการ 3 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วยกิจกรรมปฏิบัติงาน 6 กิจกรรม ได้แก่ (1) แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (2) จัดทำประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (3) กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน (4) กำหนดผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูล (5) จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (6) จัดประชุมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 2) กระบวนการตรวจสอบคุณภาพ ประกอบด้วยกิจกรรมปฏิบัติงาน 5 กิจกรรม ได้แก่ (1) ดำเนินการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (2) วิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย (3) ตรวจสอบข้อมูล (4) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) (5) จัดตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน 3) กระบวนการประเมินคุณภาพ ประกอบด้วยกิจกรรมปฏิบัติงาน 5 กิจกรรม ได้แก่ (1) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) (2) ตรวจสอบข้อมูล (3) จัดส่งรายงานการประเมินตนเอง (4) จัดตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย (5) เผยแพร่ผลการประเมิน

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

จากขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น พบว่า จุดแข็งของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเดิม มหาวิทยาลัยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบในการดำเนินงานรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง รวมทั้งการรับตรวจการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจากหน่วยงานต้นสังกัด แต่มีจุดอ่อนคือ ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการหาความต้องการของลูกค้ำ จากผลการหาความต้องการของลูกค้ำจำนวน 20 คน รวบรวมได้ 4 ข้อ คือ 1) การแปลความหมายเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ 2) มีการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลจากหน่วยงาน 3) วิธีการจัดเก็บข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก 4) การนำผลการประเมินมาเพื่อการพัฒนาปรับปรุง ความต้องการของลูกค้ำที่มีจำนวนความถี่สูงสุด คือ การแปลความหมายเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ เพื่อความเข้าใจถูกต้องตรงกันในการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐาน มีจำนวนความถี่สูงสุดถึง 18 คน คิดเป็น 90.00% และความต้องการของลูกค้ำที่มีความถี่ต่ำสุด คือ การตรวจสอบข้อมูลกลับไปยังหน่วยงาน มีจำนวน 9 คน คิดเป็น 45.00%

3. ผลการกำหนดวัตถุประสงค์และดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการ โดยนำความต้องการของลูกค้ำมาพิจารณาเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการออกแบบกระบวนการพบว่า มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1) เพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยสามารถมีความรู้ ความเข้าใจ ตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ 2) เพื่อการจัดเก็บรวบรวมเอกสาร/หลักฐานที่ถูกต้อง 3) เพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วนทุกองค์ประกอบตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ที่ต้องรายงานผล และ 4) เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวผู้วิจัยและคณะทำงานได้นำวัตถุประสงค์มากำหนดดัชนีวัดคุณภาพหลักของกระบวนการ ประกอบด้วย (1) ร้อยละของบุคลากรที่มีความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (2) ร้อยละของเอกสาร/หลักฐานที่ตรวจสอบแล้วพบว่าถูกต้อง (3) ร้อยละของข้อมูลที่มีความครบถ้วนทุกองค์ประกอบตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่ต้องรายงานผล (4) ร้อยละของข้อเสนอแนะที่นำมาปรับปรุงในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

4. ผลการวิเคราะห์ข้อบกพร่องของกระบวนการเดิม โดยนำวัตถุประสงค์และดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการมาเป็นเป้าหมายในการออกแบบ ได้แก่ 1) กระบวนการควบคุมคุณภาพ ยุบรวมกิจกรรมการกำหนดผู้รับผิดชอบผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูล และการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มาไว้ใน การกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และเพิ่มการจัดทำแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 2) กระบวนการควบคุมคุณภาพ ยุบรวมกิจกรรมการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย และการตรวจสอบข้อมูลไว้ในกิจกรรมการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ และปรับปรุงช่วงเวลาในการจัดเก็บและรายงานข้อมูลจากเดิมที่จะดำเนินงานในช่วงใกล้สิ้นปีมาเป็นการดำเนินงานจัดเก็บและรายงานข้อมูลเป็นไตรมาส รอบ 6 , 9 และ 12 เดือน และเพิ่มกิจกรรมการตรวจสอบประเมิน Cross check 3) กระบวนการประเมินคุณภาพ ยุบรวมกิจกรรมการตรวจสอบข้อมูลและการจัดส่งรายงานการประเมินตนเองไว้ใน การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และเพิ่มกิจกรรมการบันทึกข้อมูลลงในระบบ Che QA Online ใน กิจกรรมการจัดทำและส่งรายงานการประเมินตนเอง

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

เห็นควรเพิ่มกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดวิธีการปฏิบัติของกิจกรรมคือ การนำผลการประเมินเข้าที่ประชุม และนำรายงานผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพโดยนำผลของแต่ละตัวบ่งชี้ที่ต้องปรับปรุงมาบูรณาการในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี จากเดิมปฏิบัติโดยการเขียนเป็นแนวทางในการปรับปรุงในแต่ละตัวบ่งชี้ จึงไม่สามารถเห็นถึงการปรับปรุงได้อย่างเป็นรูปธรรม

5. ผลการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ พบว่ามีกระบวนการ 4 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วย 5 กิจกรรม ได้แก่ (1) แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (2) จัดทำประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (3) กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (4) จัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (5) จัดประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีดัชนีวัดคุณภาพของกิจกรรม คือ (1) มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (2) นโยบายประกันคุณภาพการศึกษาภายในเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (3) มีมาตรฐานและตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์ของ สกอ./สมศ. (4) แผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครอบคลุมทุกประเด็น (5) บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้ ความเข้าใจ ในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 2) กระบวนการตรวจสอบคุณภาพ ประกอบด้วย 4 กิจกรรม ได้แก่ (1) การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ รอบ 6, 9, และ 12 เดือน (2) การตรวจประเมิน Cross check (3) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) (4) จัดตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน มีดัชนีวัดคุณภาพของกิจกรรม คือ (1) ร้อยละของผลการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานสอดคล้องตามตัวบ่งชี้ (2) ร้อยละของหน่วยงานที่ส่งรายงานผลได้ทันเวลาที่กำหนด (3) ร้อยละของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 3) กระบวนการประเมินคุณภาพ ประกอบด้วย 3 กิจกรรม ได้แก่ (1) จัดทำ และส่งรายงานการประเมินตนเองและบันทึกข้อมูลลงระบบ Che QA Online (2) จัดตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย (3) เผยแพร่ผลการประเมิน มีดัชนีวัดคุณภาพของกิจกรรม คือ (1) จัดทำรายงานการประเมินตนเองได้ทันตามเวลาที่กำหนด (2) มีรายงานผลการประเมินทุกมาตรฐานตัวบ่งชี้ 4) กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 2 กิจกรรม ได้แก่ (1) นำรายงานผลการประเมินเข้าที่ประชุม (2) นำรายงานผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพ มีดัชนีวัดคุณภาพของกิจกรรม คือ ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่ต้องนำมาจัดทำแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ

6. ผลการเปรียบเทียบกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่ พบว่า กระบวนการเดิมมี 3 กระบวนการ แต่กระบวนการใหม่มี 4 กระบวนการ และมีกิจกรรมในกระบวนการแตกต่างกันดังนี้ 1) กระบวนการควบคุมคุณภาพ กระบวนการเดิมมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูล และมีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กระบวนการใหม่ มีการดำเนินการควบคู่กับการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และเพิ่มการจัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบทิศทาง และกิจกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย 2) กระบวนการตรวจสอบคุณภาพ กระบวนการเดิมมีการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย และการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งมีการดำเนินงานควบคู่ไปกับการดำเนินการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เป็นรายไตรมาส รอบ 6 , 9 และ 12 เดือน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และเพิ่มการตรวจประเมิน Cross check เป็นการตรวจข้อมูลตรวจสอบเอกสาร/หลักฐานจากผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

มหาวิทยาลัยเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ 3) กระบวนการประเมินคุณภาพ กระบวนการเดิมในการส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ยังไม่มีการบันทึกข้อมูลลงในระบบ Che QA Online จึงเพิ่มการบันทึกข้อมูลลงในระบบ Che QA Online เพื่อให้มีข้อมูลซึ่งเป็นผลการดำเนินงานในระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

4) กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กระบวนการเดิมแนวทางการปรับปรุงยังไม่มีแนวทางเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน จึงได้มีการนำรายงานผลการประเมินเข้าที่ประชุม และนำรายงานผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยต่อไป

7. ผลการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการที่ออกแบบใหม่ เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำไปใช้โดยผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ สำนัก สถาบัน และ คณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีมติเป็นเอกฉันท์ว่า กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ออกแบบใหม่มีความเหมาะสมทั้ง 4 ประการ คือ 1) ความเหมาะสมของกระบวนการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน 2) ความเหมาะสมของกิจกรรมการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน 3) ความเหมาะสมของดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน 4) ความเหมาะสมของการนำไปใช้

สรุปและการอภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. สภาพก่อนการวิจัย

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งดูแลรับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย พบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอยู่หลายประการ จึงประชุมร่วมกับคณะทำงานเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากกระบวนการในการปฏิบัติงาน เช่น ได้แก่ ขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ไม่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนปฏิบัติมีหลายขั้นตอน งานซ้ำซ้อน ความสับสนในวิธีการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการจัดทำเอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน ดังนั้นเพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้นผู้วิจัยและคณะทำงานจึงร่วมกันคิดหาวิธีแก้ไขปรับปรุงและวิธีที่เหมาะสมที่สุดตามมติเอกฉันท์ที่ประชุมคือ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจุฑา เทียนไทย (2547, 351) ที่กล่าวว่าปัจจุบันแนวทางการบริหารมักเน้นหนักในเรื่องของการปรับปรุงกระบวนการเพราะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดก็ตาม กระบวนการทำงานเป็นสิ่งที่การจัดการสมัยใหม่เน้นย้ำมากขึ้น บางแนวทางมุ่งเน้นเรื่องของการกระบวนการมากกว่าเรื่องของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การปรับปรุงให้การดำเนินงานหรือกระบวนการทำงานเดิมให้ดีขึ้นเพื่อจะใช้สิ่งเหล่านี้เป็นมาตรการและกลยุทธ์ในการแข่งขันกับคนอื่น ๆ การปรับปรุงกระบวนการสามารถลดขั้นตอนความสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่าย ตลอดจนสามารถประหยัดวัสดุ

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

ครูพันธ์ต่าง ๆ ให้มาก อีกทั้งเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นในเวลาเดียวกันจากกา
ประมวลความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการ

ผู้วิจัยและคณะทำงานนำวิธีการออกแบบกระบวนการใหม่มาใช้ในการศึกษาโดยใช้ผังกระบวนการ
บริหารงานที่มีคุณภาพ (Quality Business Process) ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work
Procedure) รวมถึงการกำหนดดัชนีวัดคุณภาพของกิจกรรม และตารางมอบหมายหน้าที่งานที่มีคุณภาพ (Quality
Work Assignment) ตามแนวคิดของวีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2545) มาเป็นต้นแบบ ผนวกกับขั้นตอนของเรน
เมกเกอร์ (Rainkaders, 2002) มาประยุกต์เป็นขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เนื่องจากมีความสอดคล้องและสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ
การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีได้

2. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทุกประการ และสอดคล้องกับเอกสารงานวิจัยที่
เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน คือ

2.1 ผลการศึกษาระบบการเดิม ผู้วิจัยและคณะทำงานได้นำกระบวนการเดิมมาจัดทำผังการไหล
ของกระบวนการได้กระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 กระบวนการ โดยสอดคล้องกับ
รูปแบบการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ของวีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2544, 159-176) ผนวกกับ
เรนเมกเกอร์ (Rainmakers, 2002) มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน

2.2 ผลการศึกษาคำความต้องการของลูกค้า ผู้วิจัยและคณะทำงานได้สำรวจเกี่ยวกับความต้องการของ
ลูกค้ากระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/ สำนัก /
สถาบัน ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้กระบวนการที่ตรงความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เรน
เมกเกอร์ (Rainmakers, 2002) ที่กล่าวว่า การปรับปรุงกระบวนการที่เน้นที่กระบวนการความต้องการของลูกค้า
สามารถจะนำไปพัฒนาและนำไปปฏิบัติให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับประภัตรรา
ปึกกัตตั้ง (2549) ที่ศึกษาความต้องการของลูกค้ามากำหนดวัตถุประสงค์ในการออกแบบกระบวนการพัสดุด้วย
วิธีการออกแบบกระบวนการใหม่ ของภาควิชาภาษาต่างประเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.3 ผลกำหนดวัตถุประสงค์และดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการ ผู้วิจัยและคณะทำงานได้นำความ
ต้องการของลูกค้ากระบวนการมากำหนดวัตถุประสงค์และดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการ เพื่อให้ได้วัตถุประสงค์
ตรงตามความต้องการของลูกค้าและให้ได้ดัชนีวัดคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเชาวนี พันธุ์ลาภะ (2550)
ที่นำความต้องการของลูกค้ามากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการออกแบบกระบวนการและดัชนีวัดคุณภาพของ
กระบวนการ เพื่อตอบสนองความต้องการตามกระบวนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

2.4 ผลการวิเคราะห์หาข้อบกพร่องของกระบวนการเดิม ผู้วิจัยและคณะทำงานได้นำกระบวนการ
ประกันคุณภาพการศึกษาภายในปัจจุบันมาวิเคราะห์หาข้อบกพร่องที่สร้างมูลค่าเพิ่ม ขั้นตอนใดไม่สร้างมูลค่าเพิ่ม
แล้วจำแนกชั้นที่สร้างมูลค่าเพิ่มออกจากชั้นที่ไม่สร้างมูลค่าเพิ่ม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจุฑา เทียนไทย
(2557) ที่กล่าวว่าหลักการปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นมีหลายประเด็น แต่ประเด็นหนึ่งที่สำคัญคือการพิจารณา
ว่ากิจกรรมหรืองานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานขององค์กรมีส่วนใดบ้างที่ไม่ก่อให้เกิดดีแก่ลูกค้าหรือลูกค้า

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

ไม่เห็นว่ามันนั้น ๆ มีคุณค่า กิจกรรมเหล่านั้นเป็นกิจกรรมที่ไม่ได้สร้างคุณค่าหรือเป็นงานที่ไม่มีคุณค่า หากตัดกิจกรรมเหล่านี้ไปจะพบว่าที่เหลืออยู่จะมีเฉพาะงานหรือกิจกรรมที่มีคุณค่าทั้งสิ้น โดยเฉพาะคุณค่าที่มีให้กับลูกค้า และควรลดขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนในการทำงานลง เพราะจะเป็นตัวบั่นทอนประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยิ่งงานสลับซับซ้อนมากขึ้นเท่าไร เราก็จำเป็นต้องคอยดูแลอย่างใกล้ชิดมากขึ้นเท่านั้น ต้องกลับมาทำงานใหม่ซ้ำแล้วซ้ำอีก เสียทั้งเวลาและแรงงาน

2.5 ผลการออกแบบกระบวนการใหม่ ประกอบด้วยกระบวนการ 4 กระบวนการ คือ 1) การควบคุมคุณภาพ 2) การตรวจสอบคุณภาพ 3) การประเมินคุณภาพ และ 4) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และพบว่ามีการปฏิบัติตามมากขึ้น แม้ว่ากระบวนการจะมากขึ้นแต่ผู้วิจัยและคณะทำงานออกแบบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานบนเงื่อนไขเพื่อให้ผลงานเกิดคุณภาพยิ่งขึ้น กระบวนการใหม่จะส่งผลให้ผลงานมีเกิดคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2545) ที่กล่าวว่า การนำกระบวนการและวิธีการในปัจจุบันมาบทวนพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วน ใช้ความคิดสร้างสรรค์ออกแบบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนเสียใหม่ ให้ต่างไปจากเดิม บนเงื่อนไขที่ว่าอย่างไรให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพดีขึ้น โดยสามารถลดแรงงาน ความยุ่งยาก ความผิดพลาดและสิ้นเปลืองวัสดุให้น้อยลง ผู้วิจัยในฐานะพนักงานระดับปฏิบัติการ จึงใช้เครื่องมือคุณภาพของวีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2545) มาเป็นต้นแบบผนวกกับเรนเมกเกอร์ (Rainmakers, 2002)

2.6 ผลการเปรียบเทียบกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่ ผู้วิจัยและคณะทำงานได้วิเคราะห์ว่ามีกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่มีข้อแตกต่างกันและกระบวนการปฏิบัติงานใหม่นี้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการออกแบบการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในทั้ง 4 ข้อ และดัชนีตัวชี้วัดในแต่ละกิจกรรม (kqi) นั้นสามารถตอบสนองดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการ (KPI) ได้ทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันสนาญ ประพาลา (2552) ที่ได้นำกระบวนการเดิมกับกระบวนการใหม่มาเปรียบเทียบเพื่อหาข้อแตกต่างของกระบวนการว่าสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

2.7 ผลการประเมินผลกระบวนการที่ได้ออกแบบใหม่ ผู้วิจัยได้นำกระบวนการที่ได้ออกแบบใหม่มาให้ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ สำนัก สถาบัน และคณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยแสดงความคิดเห็นลงในแบบประเมินเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ซึ่งมีมติเป็นเอกฉันท์ว่ากระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในใหม่มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกรา จิตภักดีรัตน์ (2547) ที่ตรวจสอบความเหมาะสมในการนำไปใช้ของกระบวนการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษที่ออกแบบใหม่ด้วยมติดอกกันท์ของผู้เชี่ยวชาญ

3. ปัญหาและอุปสรรค

1. ผู้วิจัยและทีมงานมีระยะเวลาจำกัดในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ทีมงานและหน่วยงานยังขาดความเข้าใจในเรื่องของการจัดการคุณภาพ
3. ทีมงานมีภาระมาก ไม่มีเวลาในการประชุมปรึกษาหารืออย่างพร้อมเพรียง การประชุมขาดความต่อเนื่อง ทำให้การวิเคราะห์หาแนวทางการปรับปรุง และการกำหนดดัชนีวัดคุณภาพอาจยังไม่สมบูรณ์

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4
The 4th STOU Graduate Research Conference

ข้อเสนอแนะ

จากการปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพภายใน โดยการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ด้าน คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้ ได้แก่

1.1 ควรนำข้อบกพร่องที่เกิดจากการนำกระบวนการไปทดลองใช้มาปรับปรุงให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.2 การกำหนดดัชนีวัดคุณภาพ ควรให้ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของกระบวนการดำเนินงาน ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้การกำหนดดัชนีวัดคุณภาพเป็นไปอย่างเหมาะสม

1.3 ควรจัดให้มีการจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่ให้นักศึกษาทุกคนในองค์กรได้มีส่วนร่วมเพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

1.4 ควรมีการอบรม เตรียมความพร้อมของบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้องและมีคุณภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการปฏิบัติงานที่ออกแบบใหม่

2.2 ควรศึกษาผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการและดัชนีวัดคุณภาพงานต่อไปว่า ยังคงสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าไม่เป็นไปตามเป้าหมายควรนำมาวิเคราะห์ในการหาแนวทางการปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าหมายต่อไป

2.3 ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ ได้แก่ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.4 ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เอกสารอ้างอิง

จุฬา เทียนไทย. (2547). การจัดการ : มุมมองนักบริหาร. กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล.

เชาวนี พันธุ์ลาภะ. (2550). การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ประภัตรรา ปักกัตตัง. (2549). การออกแบบกระบวนการพัสดุด้วยวิธีการออกแบบกระบวนการใหม่ กรณีศึกษา ภาควิชาภาษาต่างประเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4
The 4th STOU Graduate Research Conference

- มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (2556). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2556. จันทบุรี.
- วันสนากู ประพาลา. (2552). การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยชุมชน กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2544). TQM Living Handbook : ภาควิชา การบริหารกระบวนการอย่างมีคุณภาพ (Quality process management) ตอนที่ 1 การสถาปนาระบบ. กรุงเทพฯ : บีบีอาร์ แอนด์ ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์.
- _____. (2545). TQM Living Handbook : ภาควิชา การบริหารกระบวนการอย่างมีคุณภาพ (Quality process management) ตอนที่ 2 แนวทางการปรับปรุง. กรุงเทพฯ : บีบีอาร์ แอนด์ ทีคิวเอ็มคอนซัลแทนท์.
- ศุภรา จิตภักดีรัตน์. (2547). การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศุภรา เจริญภูมิ. (2555). การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยการจัดการคุณภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ลำออง เกาสูตร. (2548). การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนวัดสังเวช. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สันติ รุ่งสอาด. (2550). การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานฝ่ายวิชาการ โรงเรียนพนิชยการสยามในพระอุปถัมภ์ฯ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Rainmakers. (2002). Business Process Redesign. Retrieved April 20, 2005, from http://www.rainmkrs.com/featured_cumberland_redesign.htm.