

รูปแบบการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

PERFORMANCE MONITORING AND EVALUATION MODEL OF RAJABHAT UNIVERSITIES

ทัศนศิริรินทร์ สว่างบุญ^{1*} และ บุญช่อม ศรีสะอาด²

Tatsirin Sawangboon^{1*} and Boonchoom Srisa-ard²

ภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม ประเทศไทย^{1,2}

Department of Educational Research and Development, Faculty of Education, Mahasarakham University,

Mahasarakham, Thailand ^{1,2}

Tatsirin.s@msu.ac.th^{1*}

Received: 2019-04-16

Revised: 2019-08-30

Accepted: 2019-09-08

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นกลุ่มมหาวิทยาลัย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาระดับปริญญาตรีและวิชาชีพชั้นสูงเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น การควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยกำหนดให้มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งการประเมินดังกล่าว ไม่ได้มีรูปแบบที่ชัดเจนและมีความแตกต่างกันไปในแต่ละแห่ง ในบทความนี้ได้นำเสนอรูปแบบการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงาน เพื่อเป็นแนวทางให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้นำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละแห่ง ซึ่งแบ่งการประเมินเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การประเมินการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ในการนำแผนกลยุทธ์มาสู่การปฏิบัติตามหลักการประเมินแบบสมดุล 2) การประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งพิจารณาจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก 3) การประเมินเว็บไซต์มหาวิทยาลัย 4) การประเมินโรงเรียนสาธิตในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ 5) การติดตาม ตรวจสอบและประเมินที่เป็นปัจจุบัน

คำสำคัญ: การติดตามตรวจสอบและประเมินผล ผลการดำเนินงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ABSTRACT

Rajabhat Universities are the university group which aimed to provide academic and high professional education for local development. The quality control of the performance of Rajabhat Universities has been defined in the Rajabhat University Act, which included the determination of performance monitoring and evaluation of Rajabhat Universities. However, the patterns of such evaluation were not clear, and they were different for each university. In this article, performance monitoring and evaluation model of Rajabhat Universities were introduced as the guideline for Rajabhat Universities to apply appropriately within each university context. The model composed of 5 elements which were 1) the evaluation of the university's performance in implementing strategic plans which would lead to the practices under Balanced Scorecard, 2) the evaluation of the university operation based on stakeholders' opinions considered from both internal and external stakeholders, 3) the evaluation of university websites, 4) the evaluation of the Demonstration School under Rajabhat University and 5) real-time performance monitoring and evaluation.

Keywords: Monitoring and evaluation, Performance, Rajabhat Universities

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันหลักในการผลิตบัณฑิตระดับสูง มีความจำเป็นที่ต้องทบทวนทิศทางที่ทำทนายของสถาบัน เพื่อจะพัฒนาและบ่มเพาะบัณฑิตที่พร้อมทั้งความเก่งและความดี (Pitiyanuvath, 2006) การประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาเป็นวิธีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญและมีการดำเนินการทั้งในระดับประเทศและระดับสากล สำหรับในประเทศไทย สถาบันอุดมศึกษาได้รับการประเมินจากหน่วยงานหลัก 3 หน่วยงาน คือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

(สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) การประเมินดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาประสบปัญหาสำคัญทั้งด้านคุณภาพบัณฑิตที่ผลิต จากกระบวนการเรียนการสอนที่ไม่มีคุณภาพและ การบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Chaochaikong & Manmart, 2015)

มหาวิทยาลัยราชภัฏถือเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องได้รับการประเมินจากหน่วยงานทั้ง 3 หน่วยงานที่กล่าวไว้ข้างต้น นอกจากนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งต้องได้รับการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานโดยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่แต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2563)

เพื่อเป็นการทบทวนทิศทางของมหาวิทยาลัย หรือการกำกับติดตามคุณภาพให้เป็นไปตาม เจตนารมณ์ที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ราชภัฏ พ.ศ. 2547 (Rajabhat university act B.E. 2547, 2004) ที่ระบุไว้ว่า ให้มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลัง การเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง และยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนา เทคโนโลยี ทะนุบำรุง ศิลปะ และวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครู

การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล งานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ถูกกำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ในหมวด 4 มาตรา 49 และ 50 โดยระบุไว้ว่า คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมิน ผลงานของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยประธาน กรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากบุคคล ภายนอกซึ่งนายกสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง โดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย โดย คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมิน ผลงานของมหาวิทยาลัยมีอำนาจและหน้าที่ ในการตรวจสอบ ติดตามและประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณการจัดการ ศึกษาการวิจัย ดังนี้ 1) ติดตามตรวจสอบ และ

ประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยและของอธิการบดี โดยรับฟังความคิดเห็นอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับ การปฏิบัติหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และของ อธิการบดีประกอบการประเมินผลงาน 2) รายงาน ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน ของมหาวิทยาลัยและของอธิการบดีพร้อม ความเห็นต่อสภามหาวิทยาลัยทุกปี (Rajabhat university act B.E. 2547, 2004) อย่างไรก็ตาม การติดตาม ตรวจสอบและประเมิน ผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ไม่ได้มีรูปแบบ หรือมาตรฐาน ตัวชี้วัดที่ชัดเจน เหมือนกับการ ประเมินจากหน่วยงาน สกอ. สมศ. และ กพร. แต่การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จะมีรูปแบบ หรือมาตรฐาน ตัวชี้วัด ตามดุลพินิจของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละแห่ง

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ข้างต้น ผู้เขียนในฐานะคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย จึงเห็นความสำคัญที่จะถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้ จากประสบการณ์ในการประเมินมาอย่างต่อเนื่อง เป็นระยะเวลา 6 ปี โดยการนำเสนอรูปแบบ การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อเป็นแนวทางให้กับ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งอื่น ได้นำไปประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละแห่งต่อไป

กรอบการวิเคราะห์

ผู้เขียนได้พัฒนารูปแบบการติดตาม ตรวจสอบและการประเมินผล โดยศึกษา

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 การศึกษาปณิธาน ปรัชญา ค่านิยม อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ การศึกษา ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และนโยบายสภามหาวิทยาลัย รวมถึงการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การประเมินผลการดำเนินงาน (performance evaluation)

องค์การทุกแห่งย่อมมีภาพความสำเร็จเป็นของตนเอง การบริหารงานในองค์การต่างมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่องค์การปรารถนา วงจรของการบริหารงานให้เกิดผลสำเร็จ จึงต้องประกอบด้วย การกำหนดจุดมุ่งหมายและมาตรฐานของความสำเร็จที่ชัดเจน การวางแผนดำเนินงาน การลงมือปฏิบัติ และการติดตามกำกับผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่ต้องการ (Kanjanawasee, 2009)

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ สามารถนำไปสู่การพัฒนาความมุ่งหมายในระดับต่าง ๆ ขององค์การ ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์ (vision) อันเป็นสภาพขององค์การที่จะเป็นในอนาคต การกำหนดพันธกิจ (mission) ซึ่งเป็นหน้าที่หรืองานพื้นฐานขององค์การ จุดมุ่งหมาย (goals) อันเป็นจุดหมายปลายทางในการดำเนินงานขององค์การ วัตถุประสงค์ (objectives) อันเป็นจุดมุ่งหมายที่จำแนกรายละเอียดตามแผนปฏิบัติงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และการกำหนดเป้าหมาย (targets) ซึ่งเป็นรูปธรรมของความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ในการประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์หลักอยู่ที่การตัดสินคุณค่าของผลการดำเนินงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคุณค่าของการดำเนินงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญซึ่งสามารถสะท้อนคุณภาพหรือความสำเร็จของการดำเนินงาน ครอบคลุมถึงประสิทธิผล (effectiveness) ประสิทธิภาพ (efficiency) และความพึงพอใจ (satisfaction) ของกลุ่มเป้าหมาย และผู้ปฏิบัติงาน กระบวนการประเมินผลการดำเนินงาน ควรประกอบด้วย การศึกษา วิสัยทัศน์/จุดมุ่งหมายขององค์การ วัตถุประสงค์/เป้าหมายของการดำเนินงาน วิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (ทรัพยากร) กระบวนการ และผลการดำเนินงาน ติดตามกำกับการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน สำหรับเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน และวัดผลการดำเนินงานสำหรับเปรียบเทียบกับผลที่คาดหวัง เพื่อตัดสินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน และใช้ผลการประเมินสำหรับพัฒนาความสำเร็จของการดำเนินงานในระดับขั้นที่สูงยิ่งขึ้นต่อไป

2. การประเมินแบบสมดุล (balanced scorecard: BSC)

พจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (The Royal Institute, 2012) ให้ความหมายของการประเมินแบบสมดุล ไว้ว่า “เทคนิคการประเมินที่คำนึงถึงความสมดุล 4 มิติ คือ มิติผู้รับบริการ มิติการเงิน มิติการบริหารจัดการ และมิตินวัตกรรมการเรียนรู้ โดยพัฒนาตัวบ่งชี้ของความสำเร็จในแต่ละมิติ เพื่อใช้ในการ

สื่อสาร การปฏิบัติงาน และการประเมินคุณภาพขององค์กร”

การประเมินแบบสมดุลเป็นเทคนิคการติดตาม ตรวจสอบ (monitoring) การควบคุม (controlling) และการประเมินผล (evaluation) เชิงกลยุทธ์ในการดำเนินการของกิจการต่าง ๆ เป็นเทคนิคการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย กลยุทธ์ และตัวชี้วัดที่องค์กร (หน่วยงาน) ได้กำหนดไว้ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน เพื่อควบคุมดุลยภาพในการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กรนั้น ๆ

การประเมินแบบสมดุลให้ความสำคัญกับเป้าหมายและความต้องการที่แท้จริงขององค์กรอย่างรอบด้าน มิใช่เฉพาะผลงาน และการใช้จ่ายเงินเท่านั้น แต่ยังพิจารณาถึงความรู้สึกของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และผู้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานขององค์กรอีกด้วย

การประเมินแบบสมดุลเป็นกลุ่ม (set) ของการวัด (measure) ที่สะท้อนภาพที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรให้กับผู้บริหาร เพื่อที่จะประเมินผลการดำเนินงานและตัดสินใจดำเนินงานบนพื้นฐานของข้อมูลที่แท้จริง ซึ่งจะประโยชน์ต่อองค์กรในการพัฒนางานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นในอนาคต

การประเมินแบบสมดุลจะแสดงผลการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับกลยุทธ์ (strategy) เกณฑ์ (criteria) และตัวชี้วัด (indicators) ในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ โดยพิจารณาผลการปฏิบัติงานและควบคุม

ดุลยภาพในการดำเนินงานของกิจการจากมุมมองต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่

1. มุมมองด้านการเงิน (financial perspectives)
2. มุมมองด้านผู้รับบริการ (customer perspectives)
3. มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร (internal process perspectives)
4. มุมมองด้านนวัตกรรม การเรียนรู้ และการเจริญเติบโต (innovation, learning and growth perspectives)

3. การประเมินโดยอิงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder-based evaluation)

การประเมินโดยอิงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการประเมินที่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นที่ได้จากบุคคลที่หลากหลาย ถือเป็น การประเมินรอบด้าน ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือ ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบจากการตัดสินใจ/นโยบาย/โครงการ โดยจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 3 กลุ่ม (Naikhunnaphap, 2009) ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (key stakeholders) ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ (importance) หรือ มีบทบาทอำนาจ (influence) ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการผลิต เช่น ลูกค้า ผู้ส่งมอบ ซึ่งการประเมินมหาวิทยาลัยในนี้หมายถึง นักศึกษา และบุคลากรภายในสถาบัน *ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง (primary stakeholders)* คือ บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ผู้ได้รับ

ผลกระทบจากโครงการโดยตรง ตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทางบวกหรือลบ เช่น ผู้บริโภค กลุ่มผู้ใช้บริการ หรือผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินมหาวิทยาลัยในที่นี้ หมายถึง ผู้ใช้บัณฑิต หรือกลุ่มผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (secondary stakeholders) คือ ทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรงแต่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง รวมตลอดถึงรัฐบาลระดับท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของโครงการ หรือเกี่ยวข้องโดยเป็นผู้ติดตามเรื่องนั้นมาโดยตลอด หรืออาจเป็นกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ เช่น นักการเมืองในท้องถิ่น ผู้นำ ชาวบ้าน ผู้อาวุโส ผู้นำทางศาสนา ฯลฯ อันเป็นบุคคลที่อาจมีบทบาทอำนาจในการเป็นผู้นำทางความคิด ซึ่งการประเมินมหาวิทยาลัยในที่นี้ หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีบทบาทและเป็นผู้นำทางความคิด เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด นายกเทศมนตรี เจ้าคณะจังหวัด ผู้นำชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย เป็นต้น

จากการศึกษาข้างต้น ผู้เขียนได้สังเคราะห์แนวคิดการประเมิน พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ปณิธาน ปรัชญา ค่านิยม อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ การศึกษาข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และนโยบายสภามหาวิทยาลัย โดยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นเกิดจากการผสมผสานแนวคิดต่าง ๆ เพื่อให้การประเมินมีความครอบคลุมและครบถ้วนในทุกมุมมอง ซึ่งผู้เขียนได้นำเสนอไว้ในหัวข้อต่อไป

รูปแบบการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ผู้เขียนขอเสนอรูปแบบการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยแยกการประเมินออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การประเมินการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ในการนำแผนกลยุทธ์มาสู่การปฏิบัติตามหลักการประเมินแบบสมดุล 2) การประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งพิจารณาจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก 3) การประเมินเว็บไซต์มหาวิทยาลัย 4) การประเมินโรงเรียนสาธิตในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ 5) การติดตาม ตรวจสอบและประเมินที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การประเมินการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยในการนำแผนกลยุทธ์มาสู่การปฏิบัติตามหลักการประเมินแบบสมดุล

ข้อมูลที่ใช้ในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินการผลปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยในการนำแผนกลยุทธ์มาสู่การปฏิบัติตามหลักการประเมินแบบสมดุล เป็นข้อมูลทุติยภูมิตัวชี้วัดต่าง ๆ ได้มาจากรายงานการติดตามประเมินผล แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณที่อยู่ในวงรอบของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลโดยคัดเลือกตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับมุมมองแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร และมุมมองด้านนวัตกรรมการเรียนรู้และการ

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2563)

เจริญเติบโต ซึ่งมีตัวอย่างตัวชี้วัดในแต่ละมุมมอง ดังนี้

มุมมองด้านการเงิน

1) ร้อยละของจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

2) ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการให้บริการวิชาการ

3) ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณทั้งหมดตามเป้าหมายรัฐบาล

มุมมองด้านผู้รับบริการ

1) ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต

2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

3) จำนวนงานวิจัยที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ตอบสนองโจทย์ปัญหาท้องถิ่น

มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร

1) ระดับความสำเร็จของการประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

2) ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ

3) ระดับความสำเร็จการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

มุมมองด้านนวัตกรรม การเรียนรู้ และการเจริญเติบโต

1) ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกต่ออาจารย์ทั้งหมด

2) ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรง

ตำแหน่งทางวิชาการต่อจำนวนอาจารย์ทั้งหมด

3) จำนวนผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร

วิธีการวิเคราะห์การประเมินแบบสมดุลทำได้โดยการแปลงผลลัพธ์เปรียบเทียบกับเป้าหมาย โดยพิจารณาระดับผลการประเมินจากร้อยละของการบรรลุเป้าหมาย โดยมีคำศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน หมายถึง ค่าปริมาณหรือค่าคุณภาพที่เป็นมาตรฐานสูงสุดตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และมาตรฐานคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

เป้าหมาย หมายถึง ค่าปริมาณหรือค่าคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้เป็นรายตัวชี้วัดในแผน ปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณนั้นๆ ว่ามหาวิทยาลัยปฏิบัติงานได้เท่ากับหรือมากกว่าค่าเป้าหมาย ที่กำหนดไว้หรือไม่ หากปฏิบัติได้เท่ากับหรือมากกว่าค่าเป้าหมาย ถือว่าปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมาย แต่ถ้าปฏิบัติได้น้อยกว่าถือว่าปฏิบัติได้ไม่บรรลุเป้าหมาย

ผลลัพธ์ หมายถึง ค่าผลการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติได้ในแต่ละตัวชี้วัดได้จากผลการประเมินของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการประเมินโดยหน่วยงานประเมินภายนอก

ผลการประเมิน หมายถึง การตีความหมายของผลลัพธ์ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย โดยพิจารณาระดับผลการประเมินจากร้อยละของการบรรลุเป้าหมาย แบ่งเป็น 5 ค่าระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

ปฏิบัติได้ร้อยละ 100 ของเป้าหมาย
หรือเกินกว่า (ค่าระดับ 5) หมายถึง ดีมาก

ปฏิบัติได้ร้อยละ 80 - 99 ของค่า
เป้าหมาย (ค่าระดับ 4) หมายถึง ดี

ปฏิบัติได้ร้อยละ 60 - 79 ของค่า
เป้าหมาย (ค่าระดับ 3) หมายถึง เกือบดี

ปฏิบัติได้ร้อยละ 50 - 59 ของค่า
เป้าหมาย (ค่าระดับ 2) หมายถึง พอใช้

ปฏิบัติได้ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของ
ค่าเป้าหมาย (ค่าระดับ 1) หมายถึง ควรปรับปรุง

ตัวอย่างของการวิเคราะห์ข้อมูลการ
ประเมินแบบสมดุล จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวชี้วัด
ที่ 1 และ 2 มีค่าร้อยละของการบรรลุเป้าหมาย
เกินร้อยละ 100 เนื่องจาก ผลลัพธ์เกินเป้าหมาย
ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวชี้วัดที่ 2
มหาวิทยาลัยตั้งเป้าหมายต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน
จึงทำให้ผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก อย่างไรก็ตาม
การตั้งเป้าหมายมหาวิทยาลัยควรคำนึงถึงเกณฑ์
มาตรฐานเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาด้วย

ตารางที่ 1 ตัวอย่างของการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินแบบสมดุล balanced scorecard

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัด	เกณฑ์ มาตรฐาน	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ร้อยละของ			หมายเหตุ
					การบรรลุ เป้าหมาย	ค่าระดับ	ความหมาย	
1	ร้อยละของระดับความ พึงพอใจต่อบัณฑิตของ ผู้ใช้บัณฑิต	85	85	89.20	104.94	5	ดีมาก	
2	ร้อยละของอาจารย์ประจำ ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก ต่ออาจารย์ทั้งหมด	40	30	33.65	112.16	5	ดีมาก	ตั้งเป้าหมาย ต่ำกว่าเกณฑ์ มาตรฐาน

2. การประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนี้

2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย (อธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการ) บุคลากรสังกัดคณะและหน่วยงาน ทั้งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน

และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป (เนื่องจาก นักศึกษาดังกล่าว เป็นกลุ่มที่สามารถประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามช่วงเวลาของการประเมินได้)

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมหาวิทยาลัย ควรพิจารณาผู้ให้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกภาคส่วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครบถ้วนในทุกมุมมอง

ผู้เขียนได้สรุปวิธีการประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมรายละเอียดของประเด็นการประเมิน ดังตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 การประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

องค์ประกอบ การประเมิน	ผู้ให้ข้อมูล	วิธีการเก็บข้อมูล	ประเด็นการประเมิน
1. การประเมินผล การดำเนินงานของ มหาวิทยาลัย และ การประเมินการ ปฏิบัติงานของ อธิการบดี คณบดี และ ผู้อำนวยการ	บุคลากรสังกัดคณะ สำนัก สถาบัน และโรงเรียนสาธิตฯ	การประเมิน ด้วยแบบประเมิน	1. การประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย 2. การประเมินการปฏิบัติงาน คุณลักษณะ ความสามารถ และคุณธรรมจริยธรรมของ อธิการบดี 2.1 การปฏิบัติงานของอธิการบดี 2.2 คุณลักษณะความเป็นผู้บริหาร ความ สามารถและ คุณธรรมจริยธรรมของ อธิการบดี 3. การประเมินการปฏิบัติงานคุณลักษณะ ความเป็นผู้บริหาร ความสามารถและคุณธรรม จริยธรรมของคณบดี/ผู้อำนวยการ 3.1 การปฏิบัติงานของคณบดี/ผู้อำนวยการ 3.2 คุณลักษณะความเป็นผู้บริหาร ความ สามารถและคุณธรรมจริยธรรมของ คณบดี/ผู้อำนวยการ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ การประเมิน	ผู้ให้ข้อมูล	วิธีการเก็บข้อมูล	ประเด็นการประเมิน
2. การประเมินผล การดำเนินงาน การจัดการศึกษา และสิ่งสนับสนุน การศึกษา	นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป	การประเมิน แบบออนไลน์	1. การดำเนินงานการจัดการศึกษาและสิ่ง- สนับสนุนการศึกษา 1.1 การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน 1.2 อาจารย์ผู้สอน 1.3 สื่อการเรียนการสอน วัสดุ และอุปกรณ์ การศึกษา 1.4 สิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ 1.5 อื่น ๆ ได้แก่ ร่วมมือกับชุมชนทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม การส่งเสริม สนับสนุน โครงการตามแนวพระราชดำริ การพัฒนา ทักษะในศตวรรษที่ 21 2. การให้บริการของมหาวิทยาลัย 2.1 การให้บริการวิชาการ 2.2 การให้บริการทั่วไป 3. การพัฒนาจริยธรรมนักศึกษา
3. การประเมินผล การดำเนินงาน ของหน่วยงาน โดย ผู้บริหาร	ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการ ทุกหน่วยงาน	การสัมภาษณ์ และการตรวจเยี่ยม หน่วยงาน	1. โครงการที่ประสบความสำเร็จหรือภาคภูมิใจ 2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ 3. สิ่งที่ต้องเพิ่มเติมจากการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น 4. สิ่งที่ต้องจัดขึ้นใหม่เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย
4. การประเมินผล การดำเนินงาน ของมหาวิทยาลัย โดยนักศึกษา	ผู้นำนักศึกษา เช่น ประธานสภา นักศึกษา นายก องค์การนักศึกษา และประธาน ชมรมต่าง ๆ	การสัมภาษณ์	1. ผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่พึงพอใจ 2. สิ่งที่มาวิทยาลัยควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุง

ตารางที่ 3 การประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

องค์ประกอบ การประเมิน	ผู้ให้ข้อมูล	วิธีการเก็บข้อมูล	ประเด็นการประเมิน
การประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้นำ/ผู้บริหารภายในจังหวัดที่ตั้งมหาวิทยาลัย เช่น - ผู้ว่าราชการจังหวัด - นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด - นายกเทศมนตรี - เจ้าคณะจังหวัด - ผู้อำนวยการโรงเรียนในพื้นที่ใกล้เคียง - นายกสภาคมิชชีเก่า - ประธานสภาหอการค้า - ประธานสภาอุตสาหกรรม - นายกสโมสรไลออนส์ - สมาชิกสภาเทศบาล - ผู้นำชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย 	การสัมภาษณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความคาดหวังให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมีความเป็นเลิศ 2. ความพึงพอใจในผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 3. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ ปรับปรุงและพัฒนา

3. การประเมินเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการประเมินเว็บไซต์ควรยึดตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐซึ่งผู้ประเมินตามมาตรฐานดังกล่าว ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเว็บไซต์ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการพัฒนาเว็บไซต์ที่ได้รับการประเมิน สำหรับการพัฒนามาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เรื่อง แนวทางยกระดับการให้บริการประชาชนผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ เมื่อวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2556 เห็นชอบ

ให้หน่วยงานราชการนำ “มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (government website standard)” ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายของการ บูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (connected government) ที่สมบูรณ์แบบ อย่างแท้จริง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ชื่อเดิมสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) (electronic government agency (public organization), 2012) ได้พัฒนา “มาตรฐานเว็บไซต์

ภาครัฐ (government website standard)” เพื่อเป็นมาตรฐานให้หน่วยงานภาครัฐได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของภาครัฐอันจะช่วยยกระดับการพัฒนา e-government ให้ก้าวหน้าสู่ระดับมาตรฐานสากล ปัจจุบันสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้ทำการปรับปรุง “มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ” สู่ “มาตรฐานเว็บไซต์ ภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0

(government website standard version 2.0)” เพื่อการผลักดันภาครัฐไทยสู่การ เป็น รัฐบาลดิจิทัล (digital government) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์แบบอย่างแท้จริง (digital government development agency (public organization), 2017) โดยมีเนื้อหาการประเมินเว็บไซต์ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การประเมินเว็บไซต์ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ

ส่วนที่ 1 เนื้อหาการประเมิน (บังคับ ผ่านเกณฑ์)	ส่วนที่ 2 เนื้อหาการประเมิน (แนะนำเพิ่มเติม)
<ol style="list-style-type: none"> 1. เกี่ยวกับเนื้อหาหน่วยงาน 2. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน 3. การนำเสนอข้อมูล 4. ประชาสัมพันธ์ 5. คลังความรู้ 6. คำถามที่พบบ่อย (FAQ) 7. เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการเยี่ยมชมเว็บไซต์ (web analytic) 8. เครื่องมือสนับสนุนการใช้งาน 9. แบบสำรวจออนไลน์ (online survey) 10. ผังเว็บไซต์ (site map) 11. ระบบสืบค้นข้อมูล (search engine) 12. เว็บลิงค์ 13. เส้นเชื่อม (link) 14. ส่วนล่างของเว็บไซต์ (page footer) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (chief information officer: CIO) 2. ข้อมูลบริการ 3. แบบฟอร์มที่ดาวน์โหลดได้ (download forms) 4. ถาม – ตอบ (Q & A) 5. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ 6. การลงทะเบียนออนไลน์ (online register) 7. e-forms / online Forms 8. ระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) 9. การให้บริการเฉพาะบุคคล (personalized-services) ในลักษณะที่ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดรูปแบบส่วนตัวในการใช้บริการเว็บไซต์ได้ 10. การแสดงผล 11. การตั้งชื่อไฟล์และไดเรกทอรี 12. ข้อกำหนดตามมาตรฐาน

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2563)

4. การประเมินโรงเรียนสาธิตในสังกัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การประเมินโรงเรียนสาธิตในสังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏ ใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และให้โรงเรียนสาธิตนำเสนอข้อมูลตามกรอบการประเมินดังนี้

มาตรฐานที่ 1 คุณภาพผู้เรียน
พิจารณาที่

1.1 ผลการทดสอบ O-NET ระดับ ป.6
ม.3 ม.6

1.2 ผลการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา
ของนักเรียน

มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหาร
และการจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา
พิจารณาที่

2.1 การบริหารจัดการ การกำกับ
ติดตามประเมินผลและการนิเทศที่เน้นคุณภาพ
ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.2 การบริหารงบประมาณ

มาตรฐานที่ 3 กระบวนการจัดการ
เรียนการสอน พิจารณาที่

3.1 กระบวนการจัดการเรียนการสอน
ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

3.2 การใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย
ในการจัดการเรียนการสอน

มาตรฐานที่ 4 ระบบประกันคุณภาพ
พิจารณาที่

4.1 ระบบประกันคุณภาพภายใน
ของสถานศึกษา

4.2 ผลการประเมินภายนอก รอบ 3
และการพัฒนาจากข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน

ประเด็นอื่น ๆ

ความภาคภูมิใจของสถานศึกษา
(รางวัลดีเด่นของสถานศึกษา ผู้บริหาร ครูและ
นักเรียน)

5. การติดตาม ตรวจสอบและประเมิน ที่เป็นปัจจุบัน (real time)

การดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ
และประเมินที่เป็นปัจจุบัน สามารถใช้วิธีการ
สังเกต สัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หรือ
การรายงานผลงานที่ดีเด่นของแต่ละหน่วยงาน
โดยพิจารณาจากการเผยแพร่ชื่อเสียงของ
มหาวิทยาลัยในวงกว้างตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับดีมาก (5 ดาว) หมายถึง
การดำเนินงานมีผลกระทบต่อสังคมในระดับ
นานาชาติ

ระดับดี (4 ดาว) หมายถึง การ
ดำเนินงานมีผลกระทบต่อสังคมในระดับชาติ

ระดับเกือบดี (3 ดาว) หมายถึง
การดำเนินงานมีผลกระทบต่อสังคมในระดับ
ท้องถิ่น

ปัญหาและอุปสรรคในการประเมิน

โดยทั่วไปแล้ว การประเมินโครงการหรือ
งานใด ๆ จะได้ผลหรือไม่เพียงใด ย่อมขึ้นกับ
เหตุปัจจัยหลายอย่าง ซึ่งในบางสถานการณ์
เหตุปัจจัยเหล่านี้ก็กลายเป็นปัญหาและอุปสรรค
ในการประเมิน อันอาจทำให้การประเมินนั้น
ล้มเหลว ขาดความถูกต้อง และไม่โปร่งใส
ต่อการตัดสินใจ ซึ่งผู้เขียนได้สรุปปัญหาและ
อุปสรรคที่สำคัญของการประเมินไว้ดังนี้

1. ผู้ประเมินไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล

ในเชิงลึก เนื่องจากคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยเป็นบุคคลภายนอก จึงทำให้มีอุปสรรคในการเข้าถึงและการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ

2. การเบี่ยงเบนข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล ทั้งจากการรายงานผลการดำเนินงานและจากการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผลประเมินมีความคลาดเคลื่อน

3. หน่วยงานต่าง ๆ ขาดความตระหนัก และไม่ให้ความสำคัญกับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ทำให้ผู้ประเมินไม่ได้รับความร่วมมือในการขอข้อมูลเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก มหาวิทยาลัยต้องรับการประเมินจากหลายหน่วยงาน ซึ่งมีความซ้ำซ้อนกันในบางประเด็น จึงอาจทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

4. สภาพบ้านเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของมหาวิทยาลัย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงภายในมหาวิทยาลัยในระดับผู้บริหาร ส่งผลต่อการวางแผนการประเมิน เนื่องจากการเปลี่ยนผู้บริหารคาบเกี่ยวปีงบประมาณ ทำให้ผลการประเมินมีความคลาดเคลื่อนได้

5. มหาวิทยาลัยไม่นำผลประเมินไปใช้ประโยชน์ ในการปรับปรุงพัฒนาประเด็นต่าง ๆ ตามที่ผู้ประเมินให้ข้อเสนอแนะ

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคข้างต้นสามารถแก้ไขหรือบริหารจัดการให้ปัญหาและอุปสรรคนั้น ๆ ลดน้อยลงได้ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลที่มหาวิทยาลัยยอมรับและนับถือ การแต่งตั้งคณะอนุกรรมการติดตาม ตรวจสอบและ

ประเมินผลซึ่งเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ คณะกรรมการติดตามฯ ต้องวางแผนการดำเนินงานอย่างรัดกุม มีการตรวจสอบสามเส้าข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ และมหาวิทยาลัยควรสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรเกี่ยวกับการประเมินและการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ เพื่อให้เกิดคุณค่าต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างสูงสุด

การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลถือเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และผลประเมินดังกล่าวจะมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น ถ้ามหาวิทยาลัยตระหนักและนำผลประเมินไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพในทุกด้าน ศิริชัย กาญจนาวาสี (Kanjawanawasee, 2009) ได้จำแนกการนำผลการประเมินไปใช้ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การใช้ในเชิงแนวคิด (conceptual use) หมายถึง การนำข้อมูลหรือข้อค้นพบจากการประเมินไปใช้เพื่อให้เกิดการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษา เข้าใจสภาพการจัดการเรียนการสอนทำให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประเมิน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

2. การใช้ในเชิงตรวจสอบยืนยัน (legitimate use) หมายถึง การนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้เพื่อตรวจสอบยืนยันผลการดำเนินงาน เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมากับปัจจุบัน

ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2563)

3. การใช้ในเชิงสัญลักษณ์ (symbolic use) หมายถึง การใช้ผลการประเมินเป็นหลักฐานสนับสนุนหรือเสริมนโยบายการบริหารงานของสถานศึกษา และใช้เป็นสารสนเทศในการกำหนดแนวทาง การดำเนินงาน การวางระบบการกำกับติดตาม และการวางแผนโครงการพัฒนาสถานศึกษาในทุกด้าน

4. การใช้ในเชิงเครื่องมือ (instrumental use) หมายถึง การนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับเปลี่ยนวิถีทัศน์ของสถานศึกษา ปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริหารและด้านการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการนำผลประเมินไปใช้เพื่อยกระดับสถานศึกษา โดยการพัฒนาโครงการขึ้นใหม่ ตามข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นการนำผลการประเมินไปใช้เพื่อแก้ปัญหาโดยตรง และมีหลักฐานสำหรับอ้างอิง

บทสรุป

รูปแบบการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 1) การประเมินการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยในการนำแผนกลยุทธ์มาสู่การปฏิบัติตามหลักการประเมินแบบสมดุล 2) การประเมินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งพิจารณาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก 3) การประเมินเว็บไซต์มหาวิทยาลัย 4) การประเมินโรงเรียนสาธิตในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ 5) การ

ติดตาม ตรวจสอบและประเมินที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งการนำรูปแบบนี้ไปประยุกต์ใช้ต้องคำนึงถึงบริบทของแต่ละแห่ง และต้องคำนึงถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนของการวางแผน และขั้นตอนของการประเมิน เพราะอาจจะส่งผลกระทบต่อผลการประเมินที่ไม่น่าเชื่อถือ ประการสุดท้ายที่สำคัญคือ การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ กระบวนการประเมินต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะไม่มี ความหมายเลย หากมหาวิทยาลัยไม่นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรมีความตระหนักและนำผลประเมินไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพในทุกด้าน เพื่อให้การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล เกิดคุณค่าในการพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างแท้จริง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยทุกท่าน (รศ.ดร.บุญชม ศรีสะอาด รศ.ดร.สุวิจิตร ศรีปัดดา ผศ.ดร.เฉลย ภูมิพันธุ์ ดร.สุรัตน์ ดวงชาตม ผศ.สกล คงบุญ อาจารย์สกล สรเสนา และ ดร.ทัศน์ศิริรินทร์ สว่างบุญ) ที่ร่วมพัฒนา และปรับปรุง รูปแบบการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่นำเสนอในบทความนี้ ซึ่งถือเป็นรูปแบบการประเมินที่ครอบคลุมทุกมิติ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละแห่งต่อไป

REFERENCES

- Chaochaikong, S & Manmart, L. (2015). Analysis of Information Used for Quality Assessment of Rajabhat Universities. *KKU Research Journal (GS)*. 15 (1): January - March. (in Thai)
- Digital Government Development Agency (Public organization). (2017). Government Website Standard Version 2. Retrieved January 5, 2019 from <https://www.dga.or.th> (in Thai)
- Electronic Government Agency (Public Organization). (2012). Government Website Standard. Retrieved January 5, 2019 from <https://www.dga.or.th> (in Thai)
- Kanjanawasee, S. (2009). Evaluation theory. Bangkok: Chulalongkorn university press. (in Thai)
- Naikhunnaphap. (2009). Stakeholder analysis. For *Quality Magazine*. 16 (145): November: 40 - 43. (in Thai)
- Pitivanuvath, S. (2006). Evaluation methodology Science of value. Bangkok: chulalongkorn university press. (in Thai)
- Rajabhat University Act, B.E. 2547. (2004). Government Gazette. Book number 121. special part 23๗: 1-24. (in Thai)
- The Royal Institute. (2012). Dictionary of Educational. Bangkok: Aroonkarpim. (in Thai)
-