การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

The research on the development of the Educational Assurance system of Loei Rajabhat University

พอ แก้วแสนทิพย์[1] สถาพร บริบูรณ์วัฒน์[2] สัญญา โทรัตน์[2] สมฤทัย วงษาหมี[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย มีวัตถุประสงค์เพื่อ สำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และประเมินผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษาโดยมีผลจากการวิจัยดังนี้

ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย พบว่า อาจารย์ และบุคลากร มีความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.10, S.D. = 0.95) โดยประเด็นการให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามีคะแนนมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.56, S.D. = 0.95) จากการสอบถามด้านผลลัพธ์ของการกำกับติดตามผลการดำเนินงานพบว่างานประกันคุณภาพการศึกษามีความถี่ในเก็บ เอกสารมากเกินไป มีผลกระทบต่องานประจำเนื่องจากเป็นงานที่นอกเหนืองานที่เคยปฏิบัติ ทัศนคติของบุคลากรส่วนใหญ่พบว่า งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ยุ่งยาก วุ่นวาย ไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนา อาจารย์ และบุคลากร เสนอแนะให้มีการอบรมการประกันคุณภาพทุกๆ ปีเพื่อจะได้นำไปพัฒนาและเข้าใจรายละเอียดต่างๆส่วนนักศึกษามีความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.60, S.D. = 0.73) โดยนักศึกษามีความคิดเห็นในด้านอาจารย์มีบุคลิกภาพดี ใช้คำพูด การแต่งกาย และการวางตัวที่เหมาะสมได้คะแนนสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.80, S.D. = 0.65) นักศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด คือ อยากให้มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์งานด้านต่างๆ สำหรับนักศึกษาให้มี ความทั่วถึง และให้มีระบบมากกว่านี้

ผลการประเมินผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพโดยการศึกษา เอกสารรายงานประจำปี(Annual Report) ที่เป็นรายงานการประเมินตนเอง(Self Assessment Report : SAR) และรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ในช่วง 3 ปีย้อนหลัง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2551 พบว่าสามารถจำแนกเป็นองค์ประกอบคุณภาพทั้งหมด 9 องค์ประกอบ และมีตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ 40 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้ทั้งหมดพบว่ามีตัวบ่งชี้ที่เป็นปัจจัยนำเข้า 6 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้กระบวนการ 21 ตัวบ่งชี้ และเป็นตัวบ่งชี้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ 13 ตัวบ่งชี้ จากการประเมินผลลัพธ์จากคะแนนการประเมินในรายองค์ประกอบพบว่าปีการศึกษา 2550 มีผลคะแนนรวมทุกองค์ประกอบสูงที่สุด ประเมินผลลัพธ์จากคะแนนผลการประเมินในรายตัวบ่งชี้พบว่า มีตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนเต็ม 3 คะแนน ตลอดทั้ง 3 ปีการศึกษา จำนวน 16 ตัวบ่งชี้ และมีตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยที่ต่ำตลอดทั้ง 3 ปีการศึกษา จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ ประเมินผลลัพธ์จากการบรรลุเป้าหมายเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานพบว่าในปีการศึกษา 2549 มีตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายทั้งหมด 20 ตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2550 มีตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย 18 ตัวบ่งชี้ และปีการศึกษา 2551 บรรลุเป้าหมาย 22 ตัวบ่งชี้ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2549 – 2551 มีตัวบ่งชี้ที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายทั้ง 3 ปีการศึกษา จำนวน 8 ตัวบ่งชี้

คำสำคัญ: ระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้

[1] อาจารย์ประจำ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

[2] เจ้าหน้าที่ประจำงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

Abstract

The research on the development of the Educational Assurance system of Loei Rajabhat University had the objective to investigate the opinions of the stakeholders towards the educational assurance system, and the results of the study are as follows;

The result from the investigation of the opinions of the stakeholders toward the educational assurance system of Loei Rajabhat University indicated that lecturers, and officers have the opinions at the average level score of 3.10, and the issues of giving attention and cooperation of the educational assurance are rated maximum score 3.56 scores.

From the survey of the follow-up results of the system, it indicated that the educational assurance system requires the paper works too frequently. Consequently, it affected the routine works of the lecturers and the officers of the University.

The attitude of most officers indicated that the educational assurance system was in confusion and disorder, but has no changes and development. As a result, the lecturers, and the officers suggested that the university should provide the training program on educational assurance for the understanding of the lectures and the officers and for the development of the university every year.

The students' opinions toward the educational assurance system were at high level (3.60 scores). The students' attitude indicated that the lecturers have good personality and good manners such as proper speak and dress at 3.80 scores. And the students suggested that the university should publicize the university's activities and businesses to the students more systematically.

The result on the assessment of educational assurance from the Annual Report which was the Self Assessment Report : SAR, and the report of the internal educational assurance during the past three years (2006-2008) indicated that;

It can be categorized into 9 elements includes 40 key performance indicators : 6 input indicators, 21 process indicators, and 13 output/outcome indicators.

It was found that in 2007, the assessment result was the highest. The key performance indicators' assessment displayed that, in the past three year: there were 16 key performance indicators rated at full scores, and 8 key performance indicators rated went on at low level.

The results of the assessment comparing to the performance indicated that in 2006 20 key performance indicators achieved the goal; in 2007, 18 key performance indicators achieved the goal; and in 2008, 22 indicators achieved the goal.

Comparing with the results of performance, in the past three year, 8 key performance indicators cannot be achieved.

Keywords: system, educational assurance, elements, key performance indicators (kpi)

ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย มีการประเมินคุณภาพภายในทุกปีเพื่อเตรียมการรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพจากองค์กรภายในและภายนอก เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 มหาวิทยาลัยต้องเตรียมความพร้อมรับการตรวจสอบเพื่อพัฒนาคุณภาพและรักษามาตรฐาน การศึกษา ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพประจำปี การประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย อธิการบดี และคณบดี ประจำปีจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง การประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีจากสำนักงาน กพร. และการประเมินคุณภาพ ภายนอกจาก สมศ. ซึ่งในการนี้ จำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายในทั้งระดับโปรแกรมวิชา ระดับภาควิชา ระดับคณะ และหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษา โดยต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ ในการพัฒนาข้อมูล ระบบ และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเภท ของการประเมิน ทั้งนี้การพัฒนาดังกล่าวเป็นการควบคุมมาตรฐานและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคมว่าผลผลิตและบริการของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพได้มาตรฐาน และตอบสนองความต้องการของสังคมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้ ในการดังกล่าวต้องมีการประชุม และสร้างความเข้าใจกับสภา มหาวิทยาลัย ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และประชาชนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยศึกษาเรื่องการพัฒนา ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมสำหรับนำมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. สำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

2. ประเมินผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากประชากรจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ และกลุ่มที่ 2 นักศึกษาภาคปกติจากทุกคณะภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษ าของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยมีอาจารย์จำนวนทั้งสิ้น 275 คน เจ้าหน้าที่จำนวนทั้งสิ้น 282 คน และนักศึกษาภาคปกติจำนวนทั้งสิ้น 5,718 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2553)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample random sampling) ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถสื่อสาร และให้ข้อมูลได้ ประกอบด้วย อาจารย์จำนวน 24 คน จำนวนตัวอย่างเจ้าหน้าที่ 33 คน และจำนวนตัวอย่างนักศึกษาภาคปกติจำนวน 176 คน การกำหนดตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจาก การเปิดตารางของเครซี่และมอร์แกน (R.V.Krejcie & D.W.Morgan) (สงศรี ชมพูวงศ์, 2545)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้แก่ เครื่องมือแบบสอบถามความคิดเห็น

ต่อระบบและกลไกก ารประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2551 ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาภาคปกติในการตอบแบบสอบถาม เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ในกรณีที่ไม่ครบถ้วนผู้วิจัยจะสอบถามใหม่เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน วิเคราะห์ผลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ย้อนหลัง3 ปี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2551 ได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รายงานประจำปี (Annual report) รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย และรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษาประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และอธิบายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. ข้อมูลในส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะและความต้องการให้การดำเนินการเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด การสังเกต และข้อมูลที่ได้จากเอกสาร พระราชบัญญัติแห่งชาติ ระเบียบ ประกาศ หลักเกณฑ์ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก และคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา เอกสารรายงานประจำปี (Annual Report) ที่เป็นรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) และรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2551 เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลประกอบการวิเคราะห์การวิจัยเพื่อนำมาปรับปรุงระบบกลไกและตัวชี้วัดที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัย

1. ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์ และบุคลากร จำนวน 57 คน พบว่า อาจารย์และบุคลากรให ความสำคัญและมีสวนรวมในการประกันคุณภาพการศึกษามีคะแนนมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.56, S.D. = 0.95) รองลงมาได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษามีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ ($\bar{x}$ = 3.49, S.D. = 1.14) และอาจารย์ และบุคลากรได้นำข้อเสนอแนะจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ($\bar{x}$ = 3.32, S.D. = 0.91)

สำรวจความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษา จำนวน 176 คน พบว่า อาจารย์มีบุคลิกภาพดี ใช้คำพูด การแต่งกาย และการวางตัวที่เหมาะสมได้คะแนนสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.80, S.D. = 0.65) รองลงมาได้แก่ อาคารเรียนมีความสะดวกสบายและมีเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{x}$ = 3.76, S.D. = 0.72) และอาจารย์มีการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{x}$ = 3.76, S.D. = 0.61)

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นด้านผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษาในประเด็น เรื่อง การกำกับติดตามผลการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาปีการศึกษา 2551

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
1. มีความถี่ในการเก็บมากเกินไป มีผลกระทบต่องานประจำเนื่องจากเป็นงานที่นอกเหนืองานที่เคยปฏิบัติ ควรมีคณะกรรมการ หรือคณะทำงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะภาระงานอาจารย์มีมากแล้ว	11
2. การจัดเก็บเอกสารยังไม่เป็นระบบ ทำให้ตามเอกสาร และค้นหาเอกสารหลักฐานยากมาก กำหนดเกณฑ์และจัดทำเอกสารให้ชัดเจน เพราะจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง	4
3. การติดตามการดำเนินงานมีความเหมาะสม แต่มีความยุ่งยากและความสับสนในการเข้าใจการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัด	2
4. หากกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนก็ไม่น่ามีปัญหา	1
5. ทำเรื่องนี้ให้เป็นประโยชน์แก่ทุกคนไม่ใช่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่ได้ผลประโยชน์	1
6. ควรมีการอบรมไม่ใช่เพียงแค่กรรมการหรือเจ้าหน้าที่ประกันเท่านั้น แต่ควรมีการอบรมในทุกระดับ	1
7. การติดตามผลการดำเนินงานมีความเหมาะสม แต่มีความยุ่งยากในการดำเนินการในแต่ละตัวชี้วัด	1
8. บริหารจัดการในงานประกันคุณภาพควรจะเป็นระบบมากขึ้นตามระบบ PDCA	1

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นทัศนคติของบุคลากรสวนใหญภายในหนวยงาน (ตามการรับรูของทาน) รูสึกอยางไรตอการประกันคุณภาพการศึกษา และการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาที่เกิดขึ้น

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
1. ยุ่งยาก วุ่นวาย ไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนา	6
2. มีผลด้านบวก มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับงานประจำ และยินดีที่ได้รับการประเมิน เพราะมีการปรับปรุง และมีความตื่นตัว กระตือรือร้น รักงาน รับผิดชอบงานที่ตนเองรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น	5
3. ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจ	3

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
4. เป็นงานที่น่าเบื่อ ติดตามผลการดำเนินงานบ่อย ประกันไม่เห็นดำเนินการเลย งานในหน่วยงานมีอยู่แล้วต้องไปรับทำงานให้ประกันอีก	1
5. เป็นงานประจำที่ต้องดำเนินการในคณะและหน่วยงานเพื่อพัฒนางานประจำให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น	1
6. บุคลากรส่วนใหญ่ทราบเงื่อนไขในด้านต่างๆ ดีแต่รับทราบการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาน้อยมาก	1
7. ไม่เห็นผลของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลที่ได้นั้นอยู่ที่ผู้เรียน ผู้เรียนยังไม่พัฒนาตามการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	1
8. มีความตื่นตัวในการทำหลักฐานเพื่อเป็นการทำงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น	1
9. งานประกันคุณภาพไม่ได้มีผลต่อการทำให้ผู้สอนมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่าไหร่ ประสิทธิภาพของผู้สอนขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้สอน ดังนั้น ควรจะสนับสนุนด้านการเรียนต่อ และการส่งผู้สอนไปฝึกอบรมความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	1
10. บุคลากรส่วนใหญ่ทราบเรื่องการประกันคุณภาพ แต่ไม่นำความรู้ที่ได้มาปฏิบัติหรือไม่ให้ความสนใจ ใส่ใจ เพราะไม่ได้มีผลกระทบกับบุคลากรโดยตรง	1
11. บุคลากรให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี	1
12. ไม่ค่อยให้ความสนใจมากนัก ความสิ้นเปลืองสูง บางองค์ประกอบเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ยากต่อการรวบรวมข้อมูล ลักษณะงานบางงานซ้ำซ้อนมีลักษณะเดียวกัน อาทิ ประเมินตนเอง ประกันภายใน ถ้าบูรณาการเป็นเรื่องเดียวกันได้น่าจะดี	1
13. หลายคนมีทัศนคติในทางที่ไม่ดี เพราะคิดว่าเป็นเรื่องปวดหัว และจุกจิก แต่ควรมีการพูดถึงการประกันให้ทุกคนได้เข้าใจความหมายที่ชัดเจน ว่าทุกคนจะต้องทำเพื่อมหาวิทยาลัยของเรา	1

ตารางที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
1. อยากให้มีการอบรมการประกันคุณภาพทุกๆ ปี เพื่อจะได้นำไปพัฒนาและเข้าใจรายละเอียดมากกว่านี้	7
2. ผู้บริหารหน่วยงานร่วมรับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ	4
3. จัดให้มีการศึกษาดูงานเพื่อพัฒนางานประกันคุณภาพ โดยให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเข้าร่วม สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรหันมาให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา	4
4. ด้านการบริหารจัดการ งานประกันคุณภาพควรมีระบบในการบริหารจัดการที่ดีเช่น การติดตามตัวชี้วัด การจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น	2
5. ประชาสัมพันธ์เชิงรุกลงสู่คณาจารย์ทั้งคณะ ถึงสิ้นเปลืองงบประมาณแต่ได้ประสิทธิภาพสูง เมื่อมีการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาควรแจ้งผลการ	2

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
ประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบ เพื่อการแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนา	
6. ประกาศนโยบายชัดเจนในการประกันคุณภาพ ไม่ใช่หน่วยงานไหนก็ทำอยู่หน่วยงานเดียว	1
7. ฝ่ายประกันคุณภาพควรมีบทบาทที่เด่นชัดในเรื่อง การจัดทำเอกสาร การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น	1
8. แนะนำวิธีการดำเนินการตัวชี้วัดให้ชัดเจน	1
9. การประชาสัมพันธ์หรือการแจ้งผลประเมินควรมีการบันทึกลงในชีพจรรายวันเพื่อให้หน่วยงานในสถาบันได้ทราบ	1
10. ด้านงบประมาณ มหาวิทยาลัยได้จัดสรงบประมาณตามตัวชี้วัดของงานประกันแล้ว แต่ขาดการควบคุมการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนาศักยภาพขอตัวชี้วัดนั้นๆ	1
11. ด้านบุคลากร บุคลากรของงานประกันคุณภาพดี และควรส่งเสริมให้ไปอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเพิ่มขึ้น	1
12. ประชาพิจารณ์ ด้านที่สำคัญๆ ของมหาวิทยาลัย	1
13. ควรให้เกณฑ์การประเมินมีมาตรฐานเดียวกัน	1
14. มหาวิทยาลัยเรายังอยู่ในสถานภาพที่ควรส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ด้านการเรียนการสอนมากกว่าบังคับให้อาจารย์ต้องสอนอยู่ในสภาพที่ยังไม่พร้อม แต่เรียกหาคุณภาพ	1
15. งานในส่วนที่นอกเหนือจากการสอน ควรจัดอยู่ในส่วนเสริม เพราะส่วนมากการบังคับให้ทุกคนต้องทำงานให้ได้ตามเกณฑ์ครบทุกประเด็น มีผลทำให้งานในทุกด้านรวมถึงการเรียนการสอนด้อยลงไปด้วย	1
16. ควรหาวิธีการตรวจสอบงานในรูปแบบนามธรรม เพราะบางงานก็ไม่สามารถนำมาเป็นหลักฐานได้ เพราะอยู่นอกเหนือข้อกำหนด	1
17. จัดแบ่งงานประกันคุณภาพให้เหมาะสม เลือกช่วงเวลาและกำหนดช่วงเวลาให้เหมาะสมในการทำงานประกันคุณภาพ	1
18. ร่วมมือในทุกภาคส่วน ด้านงานบริหารควรมีนโยบายที่ชัดเจน ศูนย์ สำนัก รีบดำเนินการผู้ปฏิบัติเข้าใจและดำเนินการได้	1

2. ประเมินผลลัพธ์จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา2549 – 2551

การประเมินผลลัพ ธ์ของการประกันคุณภาพโดยวิเคราะห์ผลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รายงานประจำปี (Annual report) ที่เป็นรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในในช่วง 3 ปีย้อนหลัง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2551 พบว่า ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2551 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ใช้ระบบ (IPOO : Input – Process –

Output & Outcome) ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และใช้วงจรเดมมิ่ง (Deming cycle) : PDCA (Plan – Do – Check – Act) ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพในการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพ และมีเกณฑ์การประเมิน สามารถจำแนกเป็นองค์ประกอบคุณภาพทั้งหม ด 9 องค์ประกอบ และมีตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ 40 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้ทั้งหมดพบว่ามีตัวบ่งชี้ที่เป็นปัจจัยนำเข้า 6 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้กระบวนการ 21 ตัวบ่งชี้ และเป็นตัวบ่งชี้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ 13 ตัวบ่งชี้

3. ประเมินผลลัพธ์จากคะแนนการประเมินในรายองค์ประกอบ

จากการศึกษาเอกสารรายงานประจำปี (Annual report) ที่เป็นรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) และรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ในช่วง 3 ปีย้อนหลัง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2551 พบว่าในปีก ารศึกษา 2550 มีผลคะแนนรวมทุกองค์ประกอบจากการประเมินสูงที่สุด รองลงมาคือ ปีการศึกษา 2549 และในปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยมีผลคะแนนจากการประเมินต่ำสุด ในปีการศึกษา 2549 มีองค์ประกอบที่ได้คะแนนเต็ม 3 คะแนน คือ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญาปณิธาน วัตถุประสงค์และแผน การดำเนินการองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

4. ประเมินผลลัพธ์จากคะแนนผลการประเมินในรายตัวบ่งชี้

จากการศึกษาเอกสารรายงานประจำปี (Annual report) ที่เป็นรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) และรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ในช่วง 3 ปีย้อนหลัง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2551 พบว่ามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยใช้ตัวบ่งชี้ในการประเมินทั้งหมด 40 ตัวบ่งชี้ มีตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนเต็ม 3 คะแนน ตลอดทั้ง 3 ปีการศึกษา 16 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

1. ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ

2. ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

3. ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของคณาจารย์

4. ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ

5. ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศา สตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์

6. ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำและการประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี

7. ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์

8. ตัวบ่งชี้ที่ 2.12 ร้อยละของนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาในรอบ 5 ปี ที่ผ่านมาที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ ศิลปะและวัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อมในระดับชาติหรือนานาชาติ

9. ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 มีการพัฒนาระบบและก ลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

10. ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 มีระบบบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

11. ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สิน ทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

12. ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน

13. ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ

14. ตัวบ่งชี้ที่ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา สถาบันอุดมศึกษา

15. ตัวบ่งชี้ที่ 7.7 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับรางวัลผลงานทางวิชาการหรือวิชาชีพในระดับชาติหรือนานาชาติ

16. ตัวบ่งชี้ที่ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา

และมีตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยที่ต่ำตลอดทั้ง 3 ปีการศึกษา 8 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

1. ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

2. ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ

3. ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์และศาสตราจารย์

4. ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำและการประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี

5. ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์

6. ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สิน ทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

7. ตัวบ่งชี้ที่ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา

8. ตัวบ่งชี้ที่ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา

แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าผลการประเมิน ในปีการศึกษา 2549 มีบางตัวบ่งชี้ที่มีผลคะแนนสูง แต่ในปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2551 มีคะแนนเฉลี่ยลดลง ได้แก่

1. ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด

2. ตัวบ่งชี้ 2.8 มีระบบและกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

3. ตัวบ่งชี้ 2.11 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต

4. ตัวบ่งชี้ 4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

5. ประเมินผลลัพธ์จากการบรรลุเป้าหมายเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาเอกสาร ผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ทั้งหมดที่มหาวิทยาลัยดำเนินการทั้งหมด 40 ตัว

บ่งชี้ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย พบว่า ในปีการศึกษา 2549 มีตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายทั้งหมด 20 ตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2550 มีตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย 18 ตัวบ่งชี้ และปีการศึกษา 2551 บรรลุเป้าหมาย 22 ตัวบ่งชี้ เมื่อเปรียบเทียบผล การดำเนินงานในปีการศึกษา 2549 – 2551 มีตัวบ่งชี้ที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายทั้ง 3 ปีการศึกษา จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

1. ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

2. ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ

3. ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์และศาสตราจารย์

4. ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำและการประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี

5. ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์

6. ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สิน ทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดั บนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

7. ตัวบ่งชี้ที่ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย

8. ตัวบ่งชี้ที่ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา

อภิปรายผล

1. จากการสำรวจความคิดเห็นของ อาจารย์และบุคลากรที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ และบุคลากรให้ความสำคัญและอยากมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจาก เป็นประเด็นที่ให้ความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.56, S.D. = 0.95) ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา สีอ่อน (2547) ที่ศึกษาพบว่า พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ คุณลักษณะของบุคลากรด้านความตระหนักถึงความสำคัญและการมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพภายใน

2. จากการสำรวจความคิด เห็นของนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีบุคลิกภาพดี ใช้คำพูด การแต่งกาย และการวางตัวที่เหมาะสม ทำให้นักศึกษามีความสนใจ ตั้งใจในการเรียน ศึกษาหาความรู้ ทั้งนี้เนื่องจาก เป็นประเด็นที่ให้ความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.80, S.D. = 0.65) ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับรุ้งรังษี วิบูลชัย (2548) ที่ศึกษาพบว่า บ่งชี้อธิบายคุณภาพของการสอนได้แก่ มีการเตรียมความพร้อมของผู้เรียนและผู้สอน ส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน

3. จากการประเมินผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่มหาวิทยาลัยต้องพัฒนาต่อไปในอนาคต ได้แก่ จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ พัฒนาอาจารย์ประจำให้มีวุฒิปริญญาโท ปริญญาเอก เพิ่มตำแหน่งอาจารย์ในระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์และศาสตราจารย์ พัฒนา ตีพิมพ์ เผยแพร่ ผลงานวิจัยให้ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สิน ทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติ พัฒนาศักยภาพของระบบฐานข้อมูล

เพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยที่ต่ำตลอดทั้ง 3 ปีการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยที่มีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย พบว่า อาจารย์และบุคลากร มีความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.10, S.D. = 0.95) โดยประเด็นการให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มีคะแนนมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.56, S.D. = 0.95) จากการสอบถามด้านผลลัพธ์ของการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน พบว่างานประกันคุณภาพการศึกษามีความถี่ในเก็บเอกสารมากเกินไป มีผลกระทบต่องานประจำเนื่องจากเป็นงานที่นอกเหนืองานที่เคยปฏิบัติ ทัศนคติของบุคลากรส่วนใหญ่พบว่างานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นงานที่ยุ่งยาก วุ่นวาย ไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนา อาจารย์ และบุคลากร เสนอแนะให้มีการอบรมการประกันคุณภาพทุกๆ ปี เพื่อจะได้นำไปพัฒนาและเข้าใจรายละเอียดต่างๆ ส่วนนักศึกษามีความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.60, S.D. =0.73) โดยนักศึกษามีความคิดเห็นในด้านอาจารย์มีบุคลิกภาพดี ใช้คำพูด การแต่งกาย และการวางตัวที่เหมาะสมได้คะแนนสูงสุ ด ($\bar{x}$ = 3.80, S.D. = 0.65) นักศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด คือ อยากให้มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์งานด้านต่างๆ สำหรับนักศึกษาให้มีความทั่วถึง และให้มีระบบมากกว่านี้

ผลการประเมินผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพโดย การศึกษา เอกสารรายงานประจำปี (Annual report) ที่เป็นรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) และรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ในช่วง 3 ปีย้อนหลังตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2551 พบว่า สามารถจำแนกเป็นองค์ประกอบคุณภาพทั้งหมด 9 องค์ประกอบ และมีตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ 40 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้ทั้งหมดพบว่ามีตัวบ่งชี้ที่เป็นปัจจัยนำเข้า 6 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้กระบวนการ 21 ตัวบ่งชี้ และเป็นตัวบ่งชี้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ 13 ตัวบ่งชี้ จากการประเมินผลลัพธ์จากคะแนนการประเมินในรายองค์ประกอบพบว่า ปีการศึกษา 2550 มีผลคะแนนรวมทุกองค์ประกอบสูงที่สุด ประเมินผลลัพธ์จากคะแนนผลการประเมินในรายตัวบ่งชี้ พบว่า มีตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนเต็ม 3 คะแนน ตลอดทั้ง 3 ปีการศึกษา จำนวน 16 ตัวบ่งชี้ และมีตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยที่ต่ำตลอดทั้ง 3 ปีการศึกษา จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ ประเมินผลลัพธ์จากการบรรลุเป้าหมายเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงาน พบว่าในปีการศึกษา 2549 มีตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายทั้งหมด 20 ตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2550 มีตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย 18 ตัวบ่งชี้ และปีการศึกษา 2551 บรรลุเป้าหมาย 22 ตัวบ่งชี้ เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2549 – 2551 มีตัวบ่งชี้ที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายทั้ง 3 ปีการศึกษา จำนวน 8 ตัวบ่งชี้

ข้อเสนอแนะ

1. อาจารย์ และบุคลากรส่วนใหญ่ อยากให้มหาวิทยาลัยจัดการอบรม จัดประชุมสัมมนา ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ละเอียดมากกว่านี้ เช่น ระบบการประเมิน ระบบการจัดเตรียมเอกสาร เป็นต้น พร้อมทั้งแจ้งผลคะแนนผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบ

2. จากการสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์และบุคลากรพบว่า งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่มีความถี่ในการเก็บมากเกินไป มีผลกระทบต่องานประจำเนื่องจากเป็นงานที่นอกเหนืองานที่เคยปฏิบัติ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรสร้างมาตรการที่ทำให้งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำต่อไป

3. ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์งานด้านต่างๆ สำหรับนักศึกษาให้มีความทั่วถึง พัฒนาอาจารย์ให้มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอก และตำแหน่งทางวิชาการระดับรองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์เพิ่มขึ้น พัฒนาระบบการนำผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ตีพิมพ์เผยแพร่ จดทะเบียนทรัพย์สิน ทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติ พัฒนาศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย รวมทั้งพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง

เอกสารอ้างอิง

อมรา รัตตากร และคณะ . (2546). **รายงานการวิจัยตัวชี้วัดผลผลิตและผลลัพธ์ระดับสถาบันของสถาบันราชภัฏ** . กรุงเทพ ฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอส.ยู.เอ็น. พริ้นติ้ง.

กิตติยา สีอ่อน. (2547). **โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ**. กรุงเทพ ฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัยการศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา . (2548). **บทสรุปงานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก สมศ . (ปี 2545 – 2547)**. กรุงเทพ ฯ :บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2548). **คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา**. กรุงเทพ ฯ : บริษัทจุดทอง จำกัด.

สุพนิดา ชัยวิทย์ (2548). **การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยนาฏศิลป กรมศิลปากร** <http://www.onesqa.or.th/onesqa/th/Research> 15มิถุนายน2552.

รุ้งรังษี วิบูลชัย . (2548). **การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมของคุณภาพการสอนในระดับอุดมศึกษา** . <http://www.onesqa.or.th/onesqa/th/Research> 25 สิงหาคม 2552.

สุทธิชัย คณกาญจน์(2548). **การพัฒนาตัวชี้วัดการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐปลี่ยนชื่อเป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ"**. <http://www.onesqa.or.th/onesqa/th/Research> 25สิงหาคม2552.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา . (2550). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา** . กรุเทพ ฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.