



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Efficiency and effectiveness of Quality Assessment

Khon Kaen University

คณะผู้วิจัย

นางสาวภาวณา	กิตติวิมลชัย
นายคมสัน	พันธ์ชัยเพชร
นางสาวชมพร	สนธิเปรม
นางพรรณณี	ศักดิ์ทัศนาศนา
นางภัทรวดี	พลไพสรรพ์

ได้รับการสนับสนุนทุนโครงการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550

ธันวาคม 2551

# คำนำ

การจัดทำรายงานผลการวิจัยสถาบันเรื่องประสิทธิผลภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น 3) ศึกษาการนำเอาผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ 4) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และผลกระทบจากการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้มหาวิทยาลัยได้รับข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการประกันคุณภาพรวมทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนการนำผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

คณะผู้ดำเนินการวิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนัก หัวหน้างาน คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในและบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและการพัฒนามหาวิทยาลัย

**คณะผู้ดำเนินการวิจัยสถาบัน**

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
บทคัดย่อ	จ
<b>บทที่ 1</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
<b>บทที่ 2</b>	
วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ	7
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยประเมินผล	8
2.4 ทฤษฎีการประเมิน (Evaluation Theory)	9
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
<b>บทที่ 3</b>	
วิธีการดำเนินงาน	
3.1 ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
3.5 การแปลของผลการวิจัย	26
3.6 ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้	26
<b>บทที่ 4</b>	
<b>ผลการศึกษา</b>	
4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพ	28
4.3 ผลการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพ	34
4.4 ผลการศึกษาการนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ	36
4.5 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพ	36
4.6 อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์	43
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	52
เอกสารอ้างอิง	56
ภาคผนวก	59
แบบสอบถามในการวิจัย	60
ประวัติผู้วิจัย	65

# สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 2	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพในภาพรวม มหาวิทยาลัยขอนแก่น	28
ตารางที่ 3	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านคุณภาพบัณฑิต	29
ตารางที่ 4	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านวิชาการและการจัดการ เรียนการสอน	30
ตารางที่ 5	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านการวิจัยและงาน สร้างสรรค์	31
ตารางที่ 6	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านการบริการวิชาการ	31
ตารางที่ 7	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านการอนุรักษ์พัฒนาและ สร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม	32
ตารางที่ 8	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านการประกันคุณภาพ	33
ตารางที่ 9	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านการบริหารจัดการองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ	33
แผนภาพที่ 1	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร	43

## กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้สำเร็จลุล่วงลงได้ คณะผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ ผศ.คเยาวภา ประคองศิลป์ คณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งได้สละเวลาในการพิจารณาและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแบบสอบถามในการวิจัย และที่สำคัญที่สุดคือ ผศ.ไชยวิทย์ ธนไพศาล ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายการประกันคุณภาพ และ ผศ.ศิริรัตน์ วงศ์ประกรณ์กุล รองผู้อำนวยการสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ ที่ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้คณะผู้วิจัยได้ขอรับทุนสนับสนุนการวิจัยสถาบันของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการวิจัย ขอขอบพระคุณ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบันสำนัก คณาจารย์ บุคลากร ตลอดจนคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และเป็นกำลังใจให้คณะผู้วิจัยตลอดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยสถาบัน ขอขอบพระคุณผู้ร่วมโครงการวิจัยและบุคลากรสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพทุกคนที่ให้การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการวิจัยเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัย

ชื่องานวิจัย	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น Efficiency and effectiveness of Quality Assessment Khon Kaen University
คณะผู้วิจัย	นางสาวภาวนา กิตติวิมลชัย นายคมสัน พันธุ์ชัยเพชร นางสาวชมพร สนิธิเปรม นางภัทรวดี พลไพสรรพ์ นางพรรณี ศักดิ์ทัศนาศนา

### บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และผลกระทบจากการประกันคุณภาพภายในของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 4) ศึกษาการนำเอาผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพของคณะและ หน่วยงาน

#### ผลการวิจัยพบว่า

1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาทั้ง 7 ด้าน พบว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ 1.ด้านการประกันคุณภาพ ( $\bar{x} = 3.82$ ) 2.ด้านคุณภาพของบัณฑิต ( $\bar{x} = 3.81$ ) 3.ด้านการบริการวิชาการ ( $\bar{x} = 3.77$ ) 4.ด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน ( $\bar{x} = 3.73$ ) 5.ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.54$ ) 6.ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ( $\bar{x} = 3.51$ ) ส่วนด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม พบว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.91$ )

2) แนวทางการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปัจจุบันพบว่า มหาวิทยาลัยมีนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยนำเอาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ซึ่งอยู่ในระยะแรกของการเริ่มต้นปรับเปลี่ยนแนวทางเพื่อเป็นการยกระดับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้สามารถเทียบเคียงได้ในระดับสากล และแนวทางการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย มีดังนี้

2.1 การบริหารจัดการตัวชี้วัดในประเมินคุณภาพ (indicator management) ให้ครอบคลุมภารกิจหลักและตอบสนองต่อการประเมินคุณภาพภายนอกทุกระบบ มีการพัฒนาตัวชี้วัดและสร้างเป็นมาตรฐานของมหาวิทยาลัย

2.2 สร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลต่างๆทั้งหมดของมหาวิทยาลัย เช่น การจัดทำระบบบูรณาการฐานข้อมูลสารสนเทศทุกด้านตามภารกิจหลัก ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการรายงานข้อมูลของคณะ/หน่วยงาน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานในด้านต่างๆได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทันเวลา

2.3 สร้างความรู้ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรทุกระดับ

2.4 กำหนดแผนงาน ขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

2.5 พัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในให้มีคุณภาพเท่าเทียมกัน

2.6 กำหนดกลไกในการนำผลการตรวจประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่น การกำหนดให้คณะ/หน่วยงานนำเอาผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนพัฒนาองค์กร เสนอต่อมหาวิทยาลัย การแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพ การยกย่องเชิดชูและมอบรางวัลให้กับคณะ/หน่วยงานที่มีการนำเอาผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีผลการดำเนินการที่ดี เป็นต้น

### 3) ปัญหา อุปสรรคและผลกระทบในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

**ปัญหาด้านนโยบายด้านการประกันคุณภาพ** มีการปรับเปลี่ยนระบบอย่างเร่งด่วน สร้างความไม่มั่นใจให้กับบุคลากรว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายอีกหรือไม่ รวมทั้งผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการประเมินคุณภาพภายนอกของหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (กพร.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน ( สมศ.) และ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องปรับแผนกลยุทธ์และนโยบายให้สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก แต่มหาวิทยาลัยควรจะมีการประชุมจัดชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ หรือให้คณะ/หน่วยงาน ตลอดจนบุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

**ปัญหาด้านผู้บริหาร** ยังขาดการกำกับติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตลอดจนไม่เอาจริงเอาจังกับการนำเอาผลการตรวจประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ การดำเนินการเพื่อหวังผล คະแนนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน

**ปัญหาด้านบุคลากร** ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มาตรฐานและตัวชี้วัด การชี้แจง ประชาสัมพันธ์ และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ยังไม่กระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม และยังไม่ทั่วทั้งองค์กร มีบุคลากรบางส่วนที่ขาดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ องค์กรส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

**ปัญหาด้านระบบการตรวจประเมินคุณภาพภายใน** ยังไม่สามารถตรวจประเมินสภาพจริง คณะกรรมการตรวจประเมินขาดประสบการณ์และความจริงจังในการตรวจประเมิน และยังมีมุ่งเน้นระบบเอกสารอ้างอิง ขาดระบบการจัดทำฐานข้อมูลกลาง ตลอดจนระบบการประเมินผลมีหลายระบบและหลายรูปแบบ มหาวิทยาลัยควรบูรณาการให้เป็นระบบเดียวกัน เพื่อลดภาระและความเบื่อหน่าย

**ปัญหาด้านตัวชี้วัดดัชนีและเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพภายใน** มีการเปลี่ยนแปลงทุกปี การศึกษา ไม่ได้แจ้งล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ทำให้คณะ/หน่วยงานขาดการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า ตัวชี้วัดมีจำนวนมากเกินไป และขาดการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าและพัฒนาการขององค์กร เกณฑ์การประเมินยังไม่เหมาะสม

**ผลกระทบด้านบวก** แม้ว่าการประกันคุณภาพมีกระบวนการ ขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องแต่การประกันคุณภาพก็ได้ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ ส่งผลต่อคุณภาพของงานและผลผลิต บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานและทำงานเป็นที่ กระตุ้นให้บุคลากรรู้จักหน้าที่ รู้จักการวางแผนการดำเนินการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้เป็นระบบ เกิดการเทียบเคียงสมรรถนะ มีการพัฒนาจากจุดที่อ่อนที่สุด เกิดวัฒนธรรมการประเมิน ภาพลักษณ์ที่ดี ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

**ผลกระทบด้านลบ** การสิ้นเปลืองงบประมาณ ทรัพยากรและเวลา เช่นค่าใช้จ่ายในการจัดอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากร กระบวนการขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ความเชื่อมั่นว่าคะแนนที่ได้มีคุณภาพจริงหรือไม่

การประเมินตนเองโดยไม่คำนึงถึงสภาพจริงนอกจากคะแนน การประเมินผลที่ไม่ตรงกับสภาพจริงที่เกิดขึ้น รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม

**4) การนำเอาผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ พบว่า**

4.1 การนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร

4.2 คณะ/หน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอน แนวทาง วิธีการนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบ

4.3 มหาวิทยาลัยขาดระบบการกำกับติดตามการนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ทำให้คณะ/หน่วยงานไม่เห็นความสำคัญ และไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม

4.4 ขาดงบประมาณและบุคลากรที่จะสนับสนุนให้เกิดการนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งขาดแรงจูงใจในการดำเนินการ



# บทที่ 1

## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2539 โดยมีสาระสำคัญคือการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาดังนั้น มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2539 ซึ่งในระยะแรกได้ดำเนินกิจกรรมภายใต้กรอบนโยบายการประกันคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเร่งรัดให้หน่วยงานทุกระดับในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีระบบการส่งเสริมคุณภาพและการควบคุมคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับและทัดเทียมกับสากล

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้เล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและจัดให้มีกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยได้รับความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยในคราวประชุมครั้งที่ 8/2540 ณ วันที่ 29 สิงหาคม 2540 โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่นและจัดตั้งสำนักงานประสานงานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมในการนำระบบประกันคุณภาพไปสู่การปฏิบัติโดยได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2541 และออกประกาศมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 254/2541) เรื่องนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยการใช้ทฤษฎีระบบ IPO (Input-Process-Output) ในการอธิบายกระบวนการผลิตบัณฑิตโดยเน้นการพัฒนา กลไกการส่งเสริมคุณภาพและระบบข้อมูลย้อนกลับในการควบคุมคุณภาพขององค์กรประกอบที่มีผลต่อการผลิตบัณฑิต และเพื่อเป็นไปตามเจตนารมณ์ของทบวงมหาวิทยาลัยและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในอย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 2 ปี และจัดทำแนวทางการตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ในระยะแรกเป็นการตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และมีการตรวจประเมินคุณภาพภายในครั้งแรกเมื่อปีการศึกษา 2542 ครั้งที่ 2 เมื่อปีการศึกษา 2544 และได้รับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกครั้งแรกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในปีการศึกษา 2545

ตั้งแต่ปีการศึกษา 2546 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดตัวชี้วัดในการตรวจประเมินคุณภาพภายในที่ครอบคลุมการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กพร. และ สกอ. และในปีการศึกษา 2548 ได้ปรับปรุงคู่มือและจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบการประเมินที่สองของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในปีการศึกษา 2548 จนกระทั่งในปีการศึกษา 2549 มหาวิทยาลัยได้ยกระดับการประกันคุณภาพโดยการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในการประกันคุณภาพและบริหารจัดการองค์กร

ตามที่มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประกันคุณภาพมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 และพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันดังกล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น มหาวิทยาลัยในฐานะ

ที่เป็นผู้กำหนดนโยบายหลักในการประกันคุณภาพและเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการประกันคุณภาพภายในอันจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้นมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องได้รับทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพว่าอยู่ในระดับใด และจำเป็นต้องรับทราบแนวทางการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพภายใน การนำเอาผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ตลอดจนปัญหา อุปสรรค และผลกระทบจากการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำเอาข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น กอปรกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดให้การศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพเป็นตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายนอก ดังนั้น ผู้วิจัยและทีมผู้ร่วมวิจัย จึงได้ศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้และรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และผลกระทบจากการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 4) เพื่อศึกษาการนำเอาผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งแต่ปีการศึกษา 2544-2550 โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านคุณภาพของบัณฑิต
- 2) ด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน
- 3) ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์
- 4) ด้านการบริการวิชาการ
- 5) ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม
- 6) ด้านการประกันคุณภาพ
- 7) ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.4 นิยามศัพท์

1) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบและปรับปรุงสถานศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง สังคม ชุมชนว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาตามพันธกิจที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้นั้นจะทำให้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพพึงประสงค์ตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

3) มาตรฐานการศึกษา (Education standards) หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพ

4) วัฒนธรรมคุณภาพ หมายถึงระบบความเชื่อและค่านิยมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผนดำเนินการที่สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อยที่สุด

6) ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลลัพธ์หรือผลผลิต (มูลค่าเพิ่ม) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

7) คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

## 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1) มหาวิทยาลัยได้รับทราบข้อมูลหรือหลักฐานที่แสดงได้ว่าได้เกิดผลลัพธ์หรือผลผลิตจากการที่ได้มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ

2) มหาวิทยาลัยได้รับทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2545-2550

3) มหาวิทยาลัยได้รับทราบถึงข้อมูลการนำผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

4) มหาวิทยาลัยได้รับทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย

5) มหาวิทยาลัยได้รับทราบผลกระทบ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพและแนวทางในการแก้ไขปัญหา

6) ผลที่จะได้จากการวิจัยนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพ การวางแผนการดำเนินงานและจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพเพื่อให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยประเมินผล
- 2.4 ทฤษฎีการประเมิน (Evaluation Theory)
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

##### 2.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพเริ่มมีขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่สอง และต่อมาได้แพร่หลายเข้ามาสู่ประเทศในแถบยุโรป โดยในระยะแรกนั้นแต่ละประเทศได้ตั้งระบบประกันคุณภาพเป็นของตนเองโดยปราศจากมาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1987 The International Organization for Standardization (ISO) ซึ่งตั้งอยู่ ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ได้กำหนดมาตรฐานของระบบการประกันคุณภาพ หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า "ISO 9000" ขึ้นเกือบทุกประเทศในแถบยุโรปที่ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในขณะนั้นได้ให้การยอมรับและหันมาใช้ระบบมาตรฐานเดียวกันนี้ "ISO 9000" ได้แพร่หลายจากยุโรปไปทั่วโลกในเวลาต่อมา (Caldeira, 1999 : 20) ซึ่งประเทศไทยได้นำระบบการประกันคุณภาพของ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เช่นเดียวกัน

ความหมายของการประกันคุณภาพก็มีความหลากหลายเช่นเดียวกันกับความหมายของคำว่าคุณภาพ ตัวอย่างเช่น The International Organization for Standardization ได้นิยามการประกันคุณภาพว่าหมายถึงปฏิบัติการทั้งหมดที่ได้รับการวางแผนเตรียมการและจัดทำอย่างเป็นระบบเพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้ผลิตมีความเชื่อมั่นว่าผลผลิตหรือการบริการของตนได้มาตรฐานตามข้อกำหนดด้านคุณภาพที่ตั้งไว้ ในขณะที่ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ระบุว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการหรือระบบปฏิบัติงานที่ถูกออกแบบและจัดตั้งขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์กรนั้นๆ เป็นผู้สร้างขึ้นมา มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ มีระบบเอกสารอ้างอิงที่ดีในการปฏิบัติงาน การจัดการ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการตรวจสอบภายในที่ครบวงจร และครอบคลุมสาระสำคัญของทุกๆ กระบวนการที่เกี่ยวข้อง (จุฑารัตน์ วิทยาขาว.2541 : 15 ; อ้างอิงจาก International Organization for Standardization, 1986 . วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539)

##### 2.1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

อังกฤษเป็นประเทศแรกที่ริเริ่มแนวความคิดเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพไปใช้ในสถานศึกษาในปี ค.ศ. 1988 ต่อมาแนวคิดนี้จึงได้แพร่หลายไปยังประเทศต่างๆทั่วโลก ในส่วนของประเทศไทยแนวคิดในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษายังถือว่าเป็นเรื่องใหม่ เพิ่งเริ่มมีการดำเนินงานอย่างจริงจังในปี พ.ศ. 2537 เมื่อที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยได้เสนอหลักการ แนวทางและวิธีการในการประกันคุณภาพทางวิชาการอย่างเป็นระบบในมหาวิทยาลัยเป็นครั้งแรก ซึ่งนักการศึกษาหลายๆ ท่านได้ให้คำนิยามของการประกันคุณภาพการศึกษาโดยการรวมแนวคิด

เกี่ยวกับการประกันคุณภาพและแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาไว้ด้วยกัน ตัวอย่างเช่น วันชัย ศิริชนะ(2537) เชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกันกับ จุฬารัตน์ วิทยาขาว(2541 : 20) ซึ่งเห็นว่าเป็นกระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียนเอง ผู้ปกครอง และ นายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยรวม

ในขณะที่เดียวกันอุไรวรรณ เจนวาณิชยานนท์ (2540) และลลิตา จันทรแก้ง(2541) ก็มีความเห็นทำนองเดียวกันว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการในการควบคุมตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตทางการศึกษาที่ได้มาตรฐาน สำหรับทบวงมหาวิทยาลัยการประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึงการมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544ค : ก)

จากการรวบรวมคำนิยามที่หลากหลายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานตามที่กำหนด และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### **2.1.3 เหตุผลและความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา**

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีความจำเป็นเนื่องมาจากเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) เพื่อทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาและมีกลไกที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีกลไกอีกหลายประการที่นำมาซึ่งความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

นับจากการจัดการอุดมศึกษาของไทยได้เริ่มก่อตั้งในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในสมัยแรกเริ่มนั้นยังเป็นการจัดการศึกษาในคนกลุ่มน้อย สถาบันการศึกษาก็ยังมีจำนวนน้อย ปัญหาเรื่องคุณภาพการศึกษาอาจยังไม่เป็นข้อสำคัญเท่าในปัจจุบันที่การอุดมศึกษามีการขยายตัวขึ้นมาก มีสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดและในกำกับทบวงมหาวิทยาลัยทั้งสิ้นถึง 75 แห่ง และ ณ พ.ศ. 2544 มีนักศึกษาเพิ่มขึ้นถึงจำนวน 1,279,103 คน (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544ก : 78, 81)

จากการขยายตัวของการอุดมศึกษาที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดปัญหาความจำกัดของทรัพยากรเกิดการแข่งขันในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ส่งผลให้ผลผลิตจากสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพหลากหลายและไม่เท่าเทียมกัน คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศในระยะยาว นำมาซึ่งความกังวลถึงคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา กอปรกับมีปัจจัยทั้งภายนอกและภายในหลายประการที่ชี้บ่งถึงความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา อาทิ สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น ทั้งยังต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพนอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อ

นักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป เพื่อให้เกิดระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้

#### 2.1.4 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และได้กำหนดนโยบายในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการกำกับดูแลคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ พ.ศ. 2539 ภายใต้หลักการสำคัญสามประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ(Academic freedom) ความมีอิสระในการดำเนินงานของสถาบัน (Institutional autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ (Accountability) อนึ่งนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษามีรายละเอียดดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544 ข : 9 - 11)

1) ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการและปรับปรุงการปฏิบัติการทุกๆด้าน อย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของการมีเสรีภาพทางวิชาการและอิสรภาพในการดำเนินงานที่ยังคงเอื้อต่อการตรวจสอบจากสังคมภายนอก อันจะนำมาซึ่งความมีมาตรฐานการศึกษาในระดับที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้โดยจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นเพื่อกำกับดูแลและบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษาด้วย

2) ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาโดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่างๆที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม

3.) ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบและวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

4) เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบันได้รับการยอมรับจากภายนอกโดยกว้างขวางและเป็นการแสดงถึงควมมีคุณภาพของการจัดการศึกษาทบวงมหาวิทยาลัยส่งเสริมให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบประกันคุณภาพการศึกษา ที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชา

5) ทบวงมหาวิทยาลัยจะสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานและสถาบันต่างๆในสังคม ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน สมาคมวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสนใจร่วมกันในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

6) ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่างๆมาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษาเป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

นโยบายข้างต้นผลักดันให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจำเป็นต้องพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาโดยมุ่งเน้นให้มีการ สร้างระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ(Quality Control) องค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของ สถาบันอุดมศึกษาที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา ซึ่งปัจจุบันทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ 9 องค์ประกอบ จากนั้นจึงจัดให้มีระบบการตรวจสอบ (Quality Audit) และระบบการประเมิน (Quality Assessment) การดำเนินงานของสถาบันเพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง คุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักที่สำคัญ คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การสนับสนุนและร่วมมือของบุคลากร การ มีองค์ประกอบคุณภาพดัชนีและเกณฑ์คุณภาพที่สัมพันธ์สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธานและเป้าหมายของ สถาบันและของชาติ การวางแผน ดำเนินการในการควบคุมคุณภาพในแต่ละองค์ประกอบ มีการปฏิบัติ อย่างจริงจัง มีการตรวจสอบ ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยระบบฐานข้อมูลที่ ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเป็นตัวสนับสนุน

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

### ความหมายของประสิทธิผล

ความหมายของคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพนั้นมีความใกล้เคียงกันมากและก่อให้เกิดความ สับสนในระยะแรก จนกระทั่ง ปี ค.ศ.1938 Bamard (อ้างถึงใน ศิริินภา ชี้นำให้,2538) ได้เริ่มให้ความ ชัดเจนของความแตกต่างของสองคำโดยเริ่มที่ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผลไว้ในแง่ของประสิทธิผลของ องค์การโดยให้ความหมายของประสิทธิผลว่าหมายถึง การทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของวัตถุประสงค์เฉพาะ (Specific goal) ที่องค์กรกำหนดไว้

วัฒนา ล่วงลือ ได้ประมวลความหมายของคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพจากแนวคิดของ นักวิชาการด้านการบริหารและทฤษฎีองค์กรหลายท่าน สรุปได้ว่าประสิทธิผลหมายถึงการบรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายหรือจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยไม่ได้คำนึงถึงทรัพยากร

ยวนุช กุลาตี (2548) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (In put) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Out put) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ถูกต้องโดยคำนึงถึงการ ทรัพยากรให้ประหยัดและสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายที่กำหนดไว้

งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณ ผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิตและความคุ้มค่าของ การลงทุน

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือประสิทธิผลจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันเวลาเพื่อให้ได้ผลผลิต

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่าและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปความหมายของคำว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิผลอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยประเมินผล

### 2.3.1 ความหมายของการวิจัยประเมินผล

ในหนังสือเรื่อง "การวิจัยประเมินผล" Carol H. Weiss (1972) กล่าวถึงการวิจัยประเภทนี้ว่าเป็นการวิจัยเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของโครงการทางสังคม (social program) ซึ่งเป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคนจำนวนมาก ในสาขาใดสาขาหนึ่งก็ได้ อาทิ การศึกษา สาธารณสุข กฎหมาย สังคมสงเคราะห์ หรือการพัฒนาทางเศรษฐกิจ เป็นต้น โครงการต่างๆเหล่านี้อาจมีขึ้นเพื่อเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ ค่านิยม หรือพฤติกรรมของประชาชนในชุมชนหนึ่งๆ หรือของบุคลากรในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งหรือหลายๆหน่วยงานก็ได้ โดยจะมีเป้าหมายของโครงการที่เหมือนกันประการหนึ่งคือการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการตอบแทนที่ดีขึ้นให้กับประชาชนในชุมชนนั้นหรือบุคลากรในองค์กรนั้นๆ

### 2.3.2 ขั้นตอนการวิจัยประเมินผล

ในกระบวนการวิจัยประเมินผลจะต้องมีการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของโครงการที่ชัดเจนไว้ล่วงหน้าโดยใช้เป้าหมายของโครงการเป็นหลัก
2. ดำเนินการจัดเก็บหลักฐาน/ข้อมูลของผลการดำเนินงานเบื้องต้น (Effect of a program) อย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง การจัดเก็บข้อมูลโดยทั่วไปมักจะดำเนินการในลักษณะของข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative)
3. นำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ เพื่อหาข้อสรุปของประสิทธิผล (Effectiveness) ผลดี (Merit) และความสำเร็จ (Success) ของโครงการที่ทำการศึกษา



4. นำผลของการประเมินที่ได้มาใช้พิจารณาตัดสินใจในการปรับทิศทาง/พัฒนาโครงการที่จะดำเนินการต่อไป

ถึงแม้ว่างบประมาณและระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัยประเภทนี้จะมากกว่าการทำการประเมินผลโครงการโดยวิธีอื่น แต่การทำการวิจัยประเมินผลก็ยังคงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประเมินผลที่อยู่ในข่ายต่อไป

1. เมื่อผล(Outcome) ที่จะประเมินมีความซับซ้อนยากที่จะสังเกตเห็น ประกอบด้วยหลายสิ่งหลายอย่างที่เกี่ยวพันกันในหลายวิถีทาง

2. การตัดสินใจที่จะตามมาจากผลการประเมินที่ได้มีความสำคัญและอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องของนโยบายสังคมด้วยการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการเปลี่ยนที่ดีขึ้นในสังคมส่วนรวมโดยยึดผลงานวิจัยเป็นหลักพันธกิจท้ายสุดของผู้วิจัยคือการพัฒนาองค์ความรู้และสร้างความเป็นมืออาชีพให้แก่ตนเอง

นอกจากคุณลักษณะเฉพาะ 7 ประการ ข้างต้นที่แยกแยะการวิจัยประเมินผลออกจากการวิจัยประเภทอื่นๆแล้ว Weiss ยังได้ระบุถึงคุณลักษณะสำคัญๆ ของการวิจัยประเมินผลที่คล้ายคลึงกับการวิจัยประเภทอื่นๆ ได้แก่ กระบวนการต่างๆที่ใช้ในการวิจัย(Research Method)ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การวัดความรู้และทักษะ การวัดทัศนคติ การสังเกตการณ์ การวิเคราะห์เอกสาร/หลักฐาน การทดสอบทางกายภาพและอื่นๆที่ใช้กันในงานวิจัยโดยทั่วไป

แบบของการวิจัยประเมินผล (Evaluation research model) ที่ใช้ติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องได้แก่ การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental model) อย่างไรก็ตามได้มีการนำเอารูปแบบของการวิจัยเชิงอื่น ๆ นอกเหนือจากเชิงทดลองมาใช้ เช่น การศึกษากรณี (Case studies) การสำรวจภายหลังการดำเนินโครงการ (Post-Program survey) และอื่นๆ

## 2.4 ทฤษฎีการประเมิน (Evaluation Theory)

### 2.4.1 ทฤษฎีการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ ( Decision Making Evaluation Theory)

#### นิยามการประเมิน

ศิริชัย กาญจนวาสี (2547) กล่าวว่าความหมายของการประเมินได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นจากความเข้าใจที่ว่า การประเมินเป็นสิ่งเดียวกันกับกรวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน การประเมินเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย การประเมินเป็นการตรวจสอบการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การประเมินเป็นการช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ การประเมินเป็นการสนองสารสนเทศแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายอย่างลุ่มลึกและการประเมินเป็นการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน

Cronbach (1963 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี,2547) การประเมินเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมและใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายของการประเมินโครงการอยู่ที่ความต้องการทราบผลโครงการ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานและส่วนใดของโครงการที่ควรปรับปรุง

Akin (1963 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี,2547 และสมคิด พรหมจ้อย, 2542) การประเมินเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจด้วยการคัดเลือกข้อมูลที่เหมาะสม การรวบรวมและวิเคราะห์เพื่อจัดทำรายงานสรุปสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางที่เหมาะสม

Stufflebeam (1963 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี,2547) การประเมินเป็นการระบุปัญหาการจัดการ และการเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกทางเลือกวิธีการดำเนินงานที่เหมาะสม

กล่าวโดยสรุปคือ การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบในการประเมินผลการดำเนินงาน ตามวัตถุประสงค์ต่างๆที่กำหนดไว้โดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์เพื่อตัดสินใจ ทางเลือกที่เหมาะสม

### รูปแบบการประเมิน (Evaluation Model)

รูปแบบการประเมินของ Akin (1963 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี,2547 และสมคิด พรหมจ้อย, 2542) ได้เสนอรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า CSE (center for the study of evaluation approach) โดยมี จุดเน้นของการประเมินคือการประเมินเพื่อตัดสินใจ ซึ่ง Akin ได้ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็น กระบวนการกำหนดขอบเขตของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและเลือกข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม การเก็บ รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การจัดทำรายงานสรุปให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือก แนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินงานโครงการ

Akin ได้แบ่งขอบข่ายการประเมินเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1) การประเมินระบบ (System Assessment) คือการประเมินผลที่จำเป็นในการให้ข่าวสารเพื่อสาร ตัดสินใจเกี่ยวกับสถานะของระบบ

2) การประเมินการจัดเตรียมโปรแกรม (Program Planning) คือการประเมินผลที่เป็นการให้ ข่าวสารเพื่อ ช่วยในการเลือกเฟ้นโปรแกรมเฉพาะโดยหวังว่าจะได้พบกับความต้องการทางการศึกษาในแง่ใด แ่งหนึ่ง

3) การประเมินการนำไปใช้ (Program Implementation) คือการประเมินที่มีความจำเป็นในการ จัดหาข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายที่จะนำโปรแกรมมาใช้ได้ตั้งตั้งใจ และเกี่ยวข้องกับกลุ่มที่สนใจจะใช้ โปรแกรม

4) การประเมินเพื่อปรับปรุงโปรแกรม (Program Improvement) คือการประเมินเพื่อหาข่าวสาร ระหว่างที่โปรแกรมดำเนินการอยู่ วัตถุประสงค์ต่างๆกำลังจะประสบความสำเร็จและผลลัพธ์ที่ไม่คาดคิดกำลัง จะเกิดขึ้น ข่าวสารเช่นนี้คือคุณค่าของการขยายขอบข่ายโปรแกรม

5) การประเมินเพื่อรับรองโปรแกรม (Program Certification) คือการประเมินผลที่จำเป็นในการ จัดหาข่าวสารที่ผู้ทำการตัดสินใจได้ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของโปรแกรมและศักยภาพในการขยาย ขอบข่ายให้กว้างขวางของโปรแกรมเพื่อให้ใช้ได้กับสถานการณ์ที่สอดคล้องกัน

### รูปแบบการประเมินของ Stufflebeam

Stufflebeam และคณะ (อ้างถึงใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ,2540) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ การประเมินเรียกว่าชิปโมเดล (CIPP Model) เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง โดยมีจุดเน้นที่ สำคัญคือการใส่ใจควบคู่กับการบริหารโครงการเพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา วัตถุประสงค์ของการประเมินคือการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ คำว่า CIPP เป็นคำย่อมาจาก Content ,Input ,Process และProduct ซึ่งสตีฟเฟิลบีม ได้ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นการประเมิน กระบวนการของการบรรยาย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการ ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมซึ่งการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สำคัญมุ่งประเมิน 4 ด้าน คือ

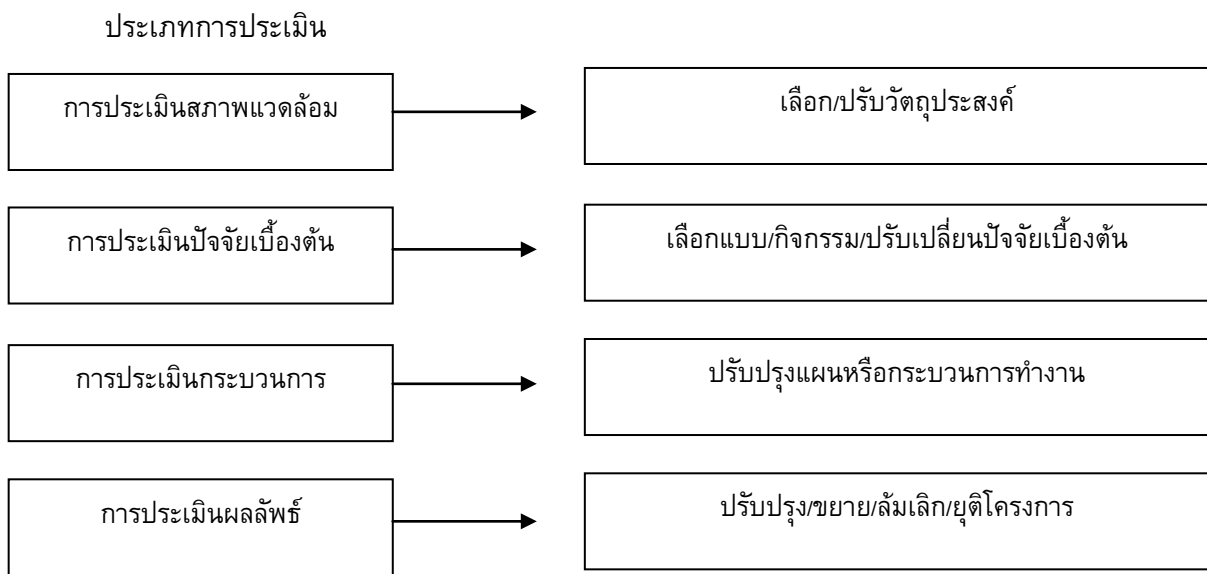
1) การประเมินสภาพแวดล้อม (Content Evaluation : C) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบเพื่อตอบ คำถามต่างๆ 2) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อใช้ข้อมูลในการ

ตัดสินใจปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโครงการ เหมาะสมหรือไม่ โดยดูว่าปัจจัยที่จะใช้จะช่วยให้บรรลุจุดหมายของโครงการหรือไม่ เป็นการตรวจสอบเพื่อตอบคำถามที่สำคัญ

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินระหว่างดำเนินโครงการ เพื่อหาข้อดีและข้อบกพร่องของการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆที่กำหนดไว้และเป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานของโครงการ ซึ่งเป็นการตรวจสอบเพื่อตอบคำถามที่สำคัญ

4) การประเมินผลผลิต (Content Evaluation : c) เป็นการประเมินเพื่อดูว่าผลที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยอาศัยข้อมูลการรายงานผลที่ได้จากการประเมินสภาพแวดล้อมปัจจัยเบื้องต้นและกระบวนการร่วมด้วย ซึ่งเป็นการตรวจสอบเพื่อตอบคำถามที่สำคัญ

### ภาพแสดงรูปแบบการประเมินของ Stufflebeam



#### 2.4.2 ทฤษฎีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ (A Theory of Evaluation Utilization)

ศิริชัย กาญจนวาสี (2547) กล่าวว่าเป้าหมายของการประเมินคือการได้สารสนเทศสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน การนำสารสนเทศจากการประเมินไปใช้ประโยชน์มีได้หลายรูปแบบ ดังเช่น ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจสิ่งที่ประเมินนำไปสนับสนุนการตัดสินใจ การนำไปใช้เชิงปฏิบัติการ ปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการนำผลไปใช้ได้แก่การประเมินที่สามารถตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้เกี่ยวข้อง นักประเมินจำเป็นต้องแสดงบทบาทการประเมินและบทบาททางการศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจการประเมิน ผลการประเมินและประสานการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

##### 1) ความหมายและรูปแบบการใช้ผลการประเมิน

ในระยะเริ่มแรกการนำผลการประเมินไปใช้หมายถึงความถึงการใช้อย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถสังเกตได้ซึ่งเป็นปฏิภริยาที่เกิดขึ้นโดยตรงทันทีที่ทราบผลการประเมิน การใช้ผลการประเมินในลักษณะนี้เรียกว่าการใช้ผลการประเมินในเชิงปฏิบัติการ สารสนเทศที่ได้จากผลการประเมินเปรียบเสมือนเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีผลโดยตรงกับการตัดสินใจของผู้บริหารเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ งานที่ทำต่อไป เช่น ผลการประเมินทำให้เกิดการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงนโยบาย ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ยุติ/หลักฐานที่ใช้แสดง

ถึงผลการประเมินในลักษณะนี้สามารถสังเกตได้โดยจากรายงานการตัดสินใจและการสั่งการได้ดำเนินการอันเป็นผลมาจากการประเมิน

## 2) การใช้ในเชิงความคิด

การใช้ในเชิงความคิด หมายถึง ผลการประเมินให้ข้อมูลข่าวสาร ให้แสงสว่างทางปัญญาที่มอิทธิพลต่อความคิดของผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ไม่ได้นำไปสู่การตัดสินใจโดยตรงต่อแผนการปฏิบัติงาน ฐสภาพการปฏิบัติงานด้านขึ้น ทำให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่ประเมิน ซึ่งสามารถสะสมนำไปสู่การตัดสินใจเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องเป็นต้น ผลการประเมินจึงทำให้เกิดผลในเชิงความคิด สร้างความคิดใหม่เมื่อสะสมมากๆ เข้าอาจจะนำไปสู่การปฏิบัติเกี่ยวกับแผนงานโครงการ อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนโยบาย การจัดลำดับความสำคัญใหม่ การประเมินโครงการทางสังคมสามารถช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจปรากฏการณ์ทางสังคมมากขึ้น การใช้สารสนเทศจากการประเมินในลักษณะนี้ทำให้เกิดความสว่าง ความเข้าใจและการเรียนรู้จึงไม่ควรถูกมองข้าม

การใช้ผลการประเมินในเชิงความคิดเป็นการใช้ขั้นแรกๆที่อาจนำไปสู่การใช้ขั้นต่อไปคือการใช้ในเชิงปฏิบัติการ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเชื่อมโยงสารสนเทศจากการประเมินไปยังสถานการณ์จริงของแผนงาน โครงการ การใช้เชิงปฏิบัติการเกิดขึ้นได้ 3 รูปแบบ

**การใช้ในเชิงตรวจสอบยืนยัน** เป็นการนำผลการประเมินเพื่อเป็นเหตุสนับสนุนหรือยืนยันแนวทางการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้วางนโยบาย

**การใช้ในเชิงสัญลักษณ์** เป็นการนำผลการประเมินเป็นเครื่องช่วยในการติดตามแนวทางและระเบียบขั้นตอนที่เหมาะสมการใช้ลักษณะจึงไม่ได้สนใจการนำผลไปปฏิบัติโดยตรง เป็นการให้การควบคุมคุณภาพของการประเมินจึงอาจไม่ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงการดำเนินการตามแผนงานโครงการ เช่น การใช้สารสนเทศของการประเมินโดยผู้ตรวจสอบหรือคณะกรรมการกำกับกับการประเมิน เป็นต้น

**การใช้ในเชิงการปฏิบัติ** การใช้ผลการประเมินเป็นเครื่องมือช่วยในการลงมือปฏิบัติดำเนินงานซึ่งเป็นหลายลักษณะ เช่น เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาหรือปรับแผนงานโครงการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ปฏิบัติการแก้ไขปัญหา เป็นต้น การใช้ในลักษณะนี้จึงอาจส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงปรัชญา วิสัยทัศน์องค์กร หลักการและทฤษฎีของโครงการ

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำผลการประเมิน (Factors Affecting Utilization)

- ความเข้าใจของนักประเมินเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในกระบวนการนำผลการประเมิน
- การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร
- การประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ
- เกิดช่องว่างระหว่างที่ได้จากการประเมินกับความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติ
- ความเอนเอียงในการประเมิน

### อุปสรรคในการนำผลการประเมิน

Leviton และ Hughes (1981 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุญเจียม, 2546) ได้กล่าวถึงอุปสรรคในการนำผลการประเมินอาจจะเกิดจากสาเหตุต่างๆดังนี้

- การประเมินที่มีคุณภาพต่ำ จะมีประโยชน์น้อยเนื่องจากไม่สามารถนำไปใช้ได้จริง
- ผลการประเมินไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์เนื่องจากผู้ประเมินไม่รู้จักใช้หรือผู้ใช้ไม่ได้เลือกผลนั้นมาใช้

- ผลการประเมินนั้นไม่มีผลกระทบเพราะสิ่งที่เกิดขึ้นไม่มีผลต่อการตัดสินใจจึงทำให้ไม่ได้ผลกาประเมินนั้น

**การใช้สารสนเทศในการตัดสินใจ** ควรจะประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

- 1) ตรงต่อเวลา คือสารสนเทศที่ได้ต้องทันต่อการใช้ประโยชน์ มีผลต่อการตัดสินใจและมีประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถบอกถึงสภาพหรือแนวโน้มการเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งได้
- 2) ความสมบูรณ์ของข้อมูล คือความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการ
- 3) ความสัมพันธ์ของข้อมูล คือข้อมูลที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล สามารถสื่อความหมายให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติได้ถูกต้อง

**ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมิน**

- 1) คุณลักษณะของผู้ประเมิน ได้แก่ความตั้งใจ ความจริงใจในการประเมิน ความรู้ความสามารถ และความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินกับผู้ใช้ผลการประเมิน
- 2) คุณลักษณะของผู้ใช้ผลการประเมิน ได้แก่ความสนใจในการประเมิน การมีส่วนร่วมในการประเมิน ทศนคติต่อการประเมิน ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้
- 3) คุณลักษณะของบริบทในการประเมิน ได้แก่โครงสร้างองค์กร จำนวนบุคลากรหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง การเมืองในการประเมิน การกระจายอำนาจและการสื่อสาร
- 4) คุณลักษณะของการประเมิน ได้แก่ความถูกต้อง การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และความน่าเชื่อถือ

### 2.4.3 ทฤษฎีการประเมินอภิมาน (Meta – Evaluation Theory)

**นิยามของการประเมินอภิมาน**

Stufflebeam (2002 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2549) กล่าวว่า การประเมินอภิมานหมายถึง กระบวนการบรรยาย การได้รับและประยุกต์ใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงบรรยายและข้อมูลสารสนเทศเชิงการตัดสินใจเกี่ยวกับบรรทัดประโยชน์ (Utility) ความเป็นไปได้ (Feasibility) ความเหมาะสม (Propriety) ความถูกต้องของการประเมิน (Accuracy) เพื่อชี้แนะทางการประเมินและเพื่อรายงานจุดแข็ง จุดอ่อนของการประเมินต่อสาธารณชน

สุวิมล ว่องวานิช (2549) สรุปว่าการประเมินอภิมานหมายถึงกระบวนการที่มีระบบประกอบด้วย การกำหนดข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากผลการประเมิน/นักประเมิน เพื่ออธิบายการให้คุณค่าหรือการตัดสินใจคุณค่าว่างานประเมิน/นักประเมินมีความเหมาะสมสอดคล้องกับเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร มีจุดอ่อน จุดแข็งในการดำเนินงานและวิเคราะห์สาเหตุที่มาจากจุดอ่อนและจุดแข็งได้ รวมทั้งการสังเคราะห์ผลการประเมินและการใช้ผลการประเมินอภิมานในการพัฒนาคุณภาพการประเมิน/นักประเมินทั้งในส่วนที่เป็นการประเมินเดิมและส่วนที่เป็นการประเมินอภิมาน วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการประเมินอภิมานคือ 1) เพื่อตรวจสอบ ควบคุม กำกับ และรับรองคุณภาพโครงการประเมินโครงการเดียวหรือหลายโครงการ หรือศักยภาพของนักประเมินคนเดียวหรือหลายคน 2) เพื่อสังเคราะห์สรุปผลการประเมินกรณีที่มีการประเมินหลายโครงการหรือมีผลการประเมินนักประเมินหลายคน ให้ได้ผลการประเมินนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปในการพัฒนาทั้งคุณภาพการประเมิน นักประเมินคุณภาพของหน่วยงาน

## หลักสำคัญของการประเมินอภิमान

Stufflebeam (1974) กล่าวว่า เนื่องจากการประเมินอภิमानเป็นรูปแบบการประเมินอย่างหนึ่ง หลักการของการประเมินอภิमानควรประกอบด้วยหลักการประเมินผล 8 ประการ ดังนี้

- 1) การประเมิน คือการประเมินคุณค่า(Merit) ดังนั้นการประเมินอภิमान (Meta – Evaluation) คือ การประเมินคุณค่าของผลการประเมิน
- 2) การประเมินเพื่อการตัดสินใจ (Decision Making) และความถูกต้องเชื่อถือได้ดังนั้นการประเมินอภิमानจะได้สารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจในการควบคุมการประเมินเพื่อให้การประเมินควรตรวจสอบงานประเมินที่ผ่านมา ดังนั้นการประเมินอภิमानจะครอบคลุมทั้งการประเมินความก้าวหน้าและการประเมินเพื่อสรุปผลรวม
- 3) การประเมินอภิमान ควรประเมินด้านต่างๆ ดังนี้ การประเมินวัตถุประสงค์ ความเหมาะสมของการออกแบบการประเมิน ความพอเพียงของเครื่องมือในการออกแบบ คุณภาพและความสำคัญของผลลัพธ์
- 4) การประเมินอภิमान (Meta – Evaluation) ควรจะสามารถอธิบายและตัดสินใจงานประเมินและควรจะมีข้อเสนอแนะพร้อมทั้งสามารถมีแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขงานประเมินและการใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม
- 5) การประเมินอภิमान (Meta – Evaluation) ควรสนับสนุนผู้ประเมินและบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินอภิमान
- 6) ผู้ประเมินอภิमानควรชี้้นำการประเมินความก้าวหน้าและได้มาซึ่งการตัดสินใจจากภายนอกให้ครอบคลุมทั้งคุณค่าและความสมบูรณ์ของกิจกรรมการประเมิน
- 7) ผู้ประเมินอภิमानควรดำเนินการ 3 ขั้นตอน ดังนี้ ผู้ประเมินอภิमानควรดำเนินการวางกรอบของคำถามการประเมินอภิमानให้ชัดเจน หลังจากนั้นก็เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศจนกระทั่งสามารถใช้สารสนเทศที่ได้ให้มีความเหมาะสมในการตัดสินใจและความถูกต้องเชื่อถือได้
- 8) การประเมินอภิमानควรมีการปฏิบัติตามเกณฑ์

### ขั้นตอนการประเมินอภิमान

- 1) กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการประเมินอภิमान
- 2) กำหนดคณะผู้ประเมินอภิमान
- 3) นิยามคำถามการประเมินอภิमान
- 4) กำหนดมาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินระบบการประเมินหรือการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
- 5) วางกรอบข้อตกลงการประเมินอภิमान
- 6) รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ที่เกี่ยวข้อง
- 7) รวบรวมข้อมูลสารสนเทศใหม่เท่าที่จำเป็น รวมทั้งการสัมภาษณ์ในพื้นที่ การสังเกตและการสำรวจ
- 8) การวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเชิงปริมาณและคุณภาพ
- 9) ตัดสินงานประเมินตามมาตรฐาน หลักการและเกณฑ์ที่กำหนด
- 10) เตรียมและนำเสนอรายงานผลการประเมิน
- 11) ช่วยเหลือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตีความหมายและประยุกต์ใช้ผลการประเมิน

## มาตรฐานการประเมินอภิमान

Stufflebeam (1999) ได้กำหนดมาตรฐานการประเมินอภิमानไว้ 4 มาตรฐาน ดังนี้

1) มาตรฐานด้านอรรถประโยชน์ (Utility Standards) ผลการประเมินที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ผลการประเมิน เช่น ผู้บริหารระดับสูง

- A1. มีการระบุผู้เกี่ยวข้องที่ต้องการใช้สารสนเทศ
- A2. ผู้ประเมินมีความน่าเชื่อถือ
- A3. มีการรวบรวมข้อมูลครอบคลุมและตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- A4. การแปลความหมายและการตัดสินคุณค่ามีความชัดเจน
- A5. รายงานผลการตรวจประเมินมีความชัดเจนทุกขั้นตอน
- A6. มีการเผยแพร่ผลการประเมินไปยังผู้ถูกประเมินและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง
- A7. รายงานผลการตรวจประเมินเสร็จทันเวลาสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์
- A8. การประเมินส่งผลในการกระตุ้นให้มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2) มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) วิธีการที่ใช้ในการประเมินจะต้องมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจริง ประหยัด คุ่มค่า

- B1. วิธีการประเมินสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
- B2. การเป็นที่ยอมรับได้ทางการเมือง
- B3. ผลที่ได้มีความคุ้มค่า

3) มาตรฐานด้านความเหมาะสม (Propriety Standards) วิธีการประเมินจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูล

- C1. มีการกำหนดข้อตกลงของการประเมินอย่างเป็นทางการ
- C2. มีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการประเมินด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส
- C3. รายงานผลการตรวจประเมินเป็นไปอย่างตรงไปตรงมา เปิดเผยและคำนึงถึงข้อจำกัดของการประเมิน
- C4. ให้ความสำคัญต่อสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของคณะ/หน่วยงานและสาธารณชน
- C5. คำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- C6. การพลีสิทธิในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- C7. รายงานผลการตรวจประเมินมีความสมบูรณ์ ยุติธรรม และเสนอทั้งจุดเด่นและจุดด้อย
- C8. ผู้ประเมินทำการประเมินด้วยความรับผิดชอบและมีจรรยาบรรณ

4) มาตรฐานด้านความถูกต้อง (Accuracy Standards) วิธีการประเมินต้องสามารถวัดได้ตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดจริง มีความครบถ้วนสมบูรณ์ แหล่งผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อถือได้ มีการวิเคราะห์และประเมินผลอย่างถูกต้องและผลการประเมินมีความเป็นปรนัย

- D1. มีการระบุวัตถุประสงค์ของการประเมินอย่างชัดเจน
- D2. มีการวิเคราะห์บริบทของการประเมินอย่างเพียงพอ
- D3. มีการบรรยายจุดประสงค์และกระบวนการประเมินอย่างชัดเจน
- D4. มีการบรรยายแหล่งข้อมูลและการได้มาอย่างชัดเจน
- D5. มีการพัฒนาเครื่องมือและการเก็บข้อมูลที่มีความตรง
- D6. มีพัฒนาเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความเที่ยง

- D7. มีการจัดระบบการควบคุมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และรายงาน
- D8. มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
- D9. มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
- D10. มีการสรุปผลการประเมินที่มีเหตุผลสนับสนุน
- D11. การเขียนรายงานมีความเป็นปรนัย

จากทฤษฎีการประเมินที่เน้นการตัดสินใจและทฤษฎีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์และทฤษฎีการอภิमानข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการจัดการฐานข้อมูลและการจัดการสนเทศในการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกมีความสอดคล้องกับทฤษฎีและรูปแบบการประเมินเนื่องจากเมื่อเราจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศแล้วสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารผู้ประเมินภายในและผู้ประเมินภายนอก

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพพบว่ายังไม่มีผลงานวิจัยในลักษณะดังกล่าวดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ดังนี้

**สุเนตร์ ทองโพธิ์ (2548)** ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน 3) เพื่อหาประสิทธิผลของโรงเรียน 4) เพื่อทำนายปัจจัยประสิทธิของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 4 ขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 4 อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านโรงเรียน ปัจจัยด้านครู และปัจจัยด้านการบริหาร

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโรงเรียน ด้านการบริหาร ด้านผู้บริหารและด้านครูมีผลต่อประสิทธิของโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 4 ขอนแก่น พบว่าค่าประสิทธิ์หสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับประสิทธิผลของโรงเรียนทั้ง 4ด้าน เป็นไปในทางบวก มีนัยสำคัญที่ระดับ 01 เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านครูและปัจจัยด้านโรงเรียน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านการบริหาร และผู้บริหาร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

3) ประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ ความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร ( $\bar{x} = 3.97$ ) สมรรถนะของครู ( $\bar{x} = 3.94$ ) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ( $\bar{x} = 3.68$ ) เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

**ด้านความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร** มีประสิทธิผลโดยภาพรวมในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับคือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรของสถานศึกษา ( $\bar{x} = 4.29$ ) ผู้บริหารมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี ( $\bar{x} = 4.21$ ) บุคลากรปฏิบัติงานตามแผนและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ( $\bar{x} = 3.96$ ) แต่สิ่งที่มีประสิทธิผลในระดับต่ำที่สุดคือ บุคลากรนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.68$ )



**ด้านสมรรถนะของครู** มีประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ คณะครูมีความภาคภูมิใจที่อยู่โรงเรียนนี้ ( $\bar{x}$  =4.22) คณะครูและนักเรียนแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ( $\bar{x}$  =4.11) คณะครูในโรงเรียนมักจะช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ( $\bar{x}$  =4.08) ส่วนที่มีประสิทธิผลต่ำที่สุดคือ โรงเรียนมีครูแกนนำหรือครูที่ได้รับรางวัลดีเด่น ( $\bar{x}$  =3.11)

**ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน** มีประสิทธิผลในภาพรวมระดับมาก เรียงตามลำดับคือ นักเรียนสามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อน ( $\bar{x}$  =4.00) นักเรียนส่วนใหญ่มีพัฒนาการทางด้านอารมณ์และจิตใจ ( $\bar{x}$  =3.81) นักเรียนส่วนใหญ่สนทนากับเพื่อนและผู้ใหญ่ได้เหมาะสมกับวัย ( $\bar{x}$  =3.74) ส่วนที่มีประสิทธิผลต่อก็คือ นักเรียนแสวงหาความรู้และเรียนรู้ด้วยตนเอง ( $\bar{x}$  =3.38)

4) เพื่อทำนายปัจจัยประสิทธิของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 4 ขอนแก่น พบว่าปัจจัยด้านการบริหารโดยมีค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.533 มีอำนาจในการทำนายร้อยละ 28.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

**กิตติยา สีอ่อน (2547)** ได้ทำการวิจัยเรื่องโมเดลเชิงประสิทธิผล พบว่า 1) คณะวิชาของกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในทั้ง 4 ด้าน หลังจากดำเนินการประกันคุณภาพภายในหลังพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 แล้วสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 2) โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เป็นโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ได้ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป ทั้งโมเดลแบบแยกและแบบรวม 3) โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในแบบที่มีการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระร่วมด้วย สามารถอธิบายความแปรปรวนคะแนนพิเศษเหลือได้มากกว่าแบบที่มีการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ตัวแปรอิสระร้อยละ 2

**สุลัดดา ศรีโท (2550)** ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันและปัญหากระบวนการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น พบว่าสถานศึกษามี 1.1) การจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในยังมีการวางแผนไม่มากเท่าที่ควร 1.2) เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในบางตัวบ่งชี้ไม่สมบูรณ์ 1.3) การแบ่งผู้รับผิดชอบในการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในแบ่งเป็นมาตรฐาน ให้แต่ละแผนกและสาขา รับผิดชอบ ซึ่งมีคุณวุฒิ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ยังไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามมาตรฐานการและมีประสบการณ์ค่อนข้างน้อย 1.4) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศซ้ำซ้อนกันระหว่างฝ่ายและงาน 1.5) ปฏิทินและช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในยังไม่ชัดเจนซึ่งเมื่อจะทำรายงานการประเมินตนเองต้องมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในบางตัวบ่งชี้เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในตามมาตรฐานการอาชีวศึกษา ทำให้ข้อมูลบางมาตรฐานไม่เป็นปัจจุบัน 1.6) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศยังมีความต่อเนื่องไม่เท่าที่ควร 2) ระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก สำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 2.1 ด้านปัจจัย (Input) ข้อมูลที่ต้องการเก็บตามมาตรฐานอาชีวศึกษาได้แก่ แหล่งข้อมูล วิธีการจัดเก็บข้อมูล แบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ผู้จัดเก็บข้อมูล ผู้กำกับติดตามและช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูล 2.2 ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ 2.3 ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ 2.4 ด้านผลผลิต

(Output) สารสนเทศในการรายงานผลการตามมาตรฐานการอาชีวศึกษา จำนวน 6 มาตรฐาน 34 ตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งทำคู่มือการใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก ทำให้สถานศึกษามีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในด้านอัตราประโยชน์ (Utility Standards) คือผลการประเมินที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ผลการประเมิน เช่น ผู้บริหารระดับสูง ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) คือวิธีการที่ใช้ในการประเมินจะต้องมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจริง ประหยัด คุ่มค่า ด้านความเหมาะสม (Propriety Standards) คือวิธีการประเมินจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูล ด้านความถูกต้อง (Accuracy Standards) คือวิธีการประเมินต้องสามารถวัดได้ตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดจริง มีความครบถ้วนสมบูรณ์ แหล่งผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อถือได้ มีการวิเคราะห์และประเมินผลอย่างถูกต้องและผลการประเมินมีความเป็นปรนัย

บุญส่ง นิลแก้ว และคณะ (2359) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง การประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นการตรวจสอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามแนวทางการจัดกิจกรรมที่เป็นข้อเสนอแนะของบวมมหาวิทยาลัย จำนวน 13 กิจกรรม การประเมินได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลหลายวิธีคือ การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การตรวจเอกสารและหลักฐานตามความเหมาะสมกับแหล่งข้อมูล

ผลการประเมินสรุปได้ว่า

1. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้จัดกิจกรรมเผยแพร่เรื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยด้วยวิธีการหลายลักษณะได้แก่ การจัดประชุมชี้แจงและประชุมปฏิบัติการ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2538 เป็นต้นมา จำนวน 5 ครั้ง การส่งหนังสือแจ้งเวียนไปยังคณะและหน่วยงานต่างๆ การพิมพ์เอกสารเผยแพร่

2. ตามความเป็นจริงคณะและภาควิชาได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆที่เป็นลักษณะของการประกันคุณภาพการศึกษายู่เสมอแต่ได้ดำเนินการอย่างไม่เป็นระบบและไม่มีเอกสารบันทึกผลของการดำเนินกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ โดยเฉพาะการประเมินการสอนของอาจารย์นั้น มีอาจารย์จำนวนไม่น้อย (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70) ได้ทำการประเมินการสอนของตัวเอง แต่เป็นการดำเนินการตามความอยากทราบผลการสอนเฉพาะตัวของอาจารย์เองมากกว่าการดำเนินการในรูปการกระทำร่วมกันภายในภาควิชาหรือสาขาวิชา

3. คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชา คณะ ประธานสาขาวิชาและอาจารย์ เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษามากเป็นจำนวนมาก โดยคณบดีและผู้อำนวยการ เห็นด้วยร้อยละ 100 หัวหน้าภาควิชาและประธานสาขาวิชา เห็นด้วยร้อยละ 90.67 และอาจารย์เห็นด้วยร้อยละ 81.34

4. กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ควรดำเนินการต่อไปตามข้อเสนอแนะของคณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชาและประธานสาขาวิชาตามลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรกคือ

(1) การเผยแพร่หลักการ วัตถุประสงค์ และความสำคัญของการมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษารึ้นภายในสถาบันให้กับบุคลากรภายในสถาบันได้รับทราบโดยชัดเจน ซึ่งรวมถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

(2) มีการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรในสถาบันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพัฒนาเทคนิคการสอนและสื่อการศึกษา

(3) จัดให้มีระบบการพัฒนา ติดตามและประเมินผลการดำเนินการหลักสูตรโดยต่อเนื่อง ชัดเจนและรัดกุม เพื่อให้หลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพได้

วันชัย ศิริชนะ (2537) ได้ดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันการศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด พื้นฐาน หลักการ โครงสร้าง และหลักเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย และประเทศอื่นๆ อีก 5 ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย และสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกประเทศให้ความสำคัญกับหลักการในเรื่องของความเป็นอิสระ (Autonomy) ควบคู่ไปกับความเชื่อถือได้ในสายตาของบุคคลภายนอก (Accountability) ของสถาบันอุดมศึกษาโดยแต่ละประเทศได้พัฒนากลไก และวิธีการดำเนินงานแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และจารีตประเพณีของตน ในส่วนของวิธีการที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยที่พัฒนาขึ้นนี้ ได้ยึดกระบวนการให้การรับรองวิทยฐานะเป็นกลไกที่สำคัญโดยจะมีการพิจารณาให้การรับรองวิทยฐานะแก่สถาบันที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งสามารถแบ่งการดำเนินงานออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 การให้การรับรองวิทยฐานะโดยการตรวจสอบระบบการควบคุมคุณภาพภายในสถาบัน (Academic Auditing System) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับสถาบันหรือหลักสูตรที่ได้เปิดดำเนินการไปแล้ว โดยคณะกรรมการรับรองวิทยฐานะจะพิจารณาให้การรับรองแก่สถาบันที่มีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในสถาบันที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับว่าเชื่อถือได้

รูปแบบที่ 2 การให้การรับรองวิทยฐานะโดยการตรวจสอบผลการดำเนินการ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นสำหรับสถาบันการศึกษาหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งหรือเปิดดำเนินการใหม่ มีความแตกต่างจากระบบแรกคือมหาวิทยาลัยต้องมีการศึกษาตนเองในเบื้องต้นตามรูปแบบที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด (Self-Study form) และเมื่อถึงกำหนดที่จะต้องขอรับการรับรองวิทยฐานะก็ให้แจ้งความจำนงค์พร้อมส่งรายงานการศึกษาตนเองไปยังทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อที่ทบวงมหาวิทยาลัยจะได้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการไปตรวจเยี่ยมและพิจารณาผลการดำเนินการตามที่ระบุไว้ในรายงานการศึกษาตนเอง เมื่อเห็นว่ามาตรการและเกณฑ์การดำเนินงานเหมาะสมก็ให้การรับรองวิทยฐานะ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ระบุว่าระบบการรับรองวิทยฐานะที่พัฒนาขึ้นทั้ง 2 ระบบนี้ มีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกันคือการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแลตนเองด้วยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพการศึกษา เพื่อติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของตนเองภายหลังจากการประกาศนโยบายให้สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดมีการจัดและดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา วงการวิจัยทางการศึกษาได้ให้ความสนใจและติดตามศึกษาความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวจากสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากรายงานผลการศึกษาวิจัยที่ได้รวบรวมสรุปไว้นี้ โดยในปี พ.ศ. 2541 สองปีภายหลังจากที่สถาบันการศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยได้นำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ ได้แก่รูปแบบที่ 1 มีการสร้างระบบกำกับ ระบบสนับสนุน และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีการสร้างระบบต่างๆ เช่นเดียวกับรูปแบบข้างต้น รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในสังกัด

ให้มีความพร้อมที่จะเข้าสู่การประกันคุณภาพ

รูปแบบที่ 3 มีการวางแผนการดำเนินงานออกเป็น 5 ระยะอย่างชัดเจน ดังนี้

ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจ

ระยะที่ 2 จัดให้มีองค์กรและคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดูแลงานประกันคุณภาพโดยเฉพาะ

ระยะที่ 3 ติดตามความก้าวหน้าของคณะและหน่วยงาน

ระยะที่ 4 ปรับปรุงระบบ

ระยะที่ 5 ดำเนินตามระบบที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบได้แก่ 1) การขาดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงของบุคลากรในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยบุคลากรส่วนหนึ่งเข้าใจว่าเป็นการตรวจสอบเพื่อจับผิดมากกว่าที่จะเป็นเรื่องของการพัฒนา 2) ความไม่ต่อเนื่องของการบริหารอันเนื่องจากการปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้ง 3) ความไม่ชัดเจนในแนวทางปฏิบัติของทบวงมหาวิทยาลัย 4) การขาดตัวอย่างการดำเนินงานจากมหาวิทยาลัยที่ประสบผลสำเร็จ 5) ขาดคู่มือในการพัฒนากลไกและแนวปฏิบัติ

จุฑารัตน์ วิทยาขาว (2541) ก็ได้ศึกษารูปแบบและปัญหาอุปสรรคของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา แต่เป็นการศึกษารายกรณี ณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยที่พบมีความสอดคล้องกับสุวิมล ราชชนนบริบาล โดยเฉพาะในเรื่องของปัญหาและอุปสรรค ซึ่งผู้วิจัยรายงานว่าก่อนที่ทบวงมหาวิทยาลัยจะได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันฯ ได้ดำเนินการให้มีการควบคุมคุณภาพภายในมาบ้างแล้ว หากแต่ไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ การนำนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยมาปฏิบัติจึงเป็นการกระตุ้นให้มีการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีระบบมากขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาตรวจสอบอย่างไรก็ตาม การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือยังไม่บรรลุสำเร็จ อันเนื่องมาจากปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จำนวน 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยพบว่ากลุ่มผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากกว่าคณาจารย์

2. แม้ว่ากลุ่มผู้บริหารโดยทั่วไปจะมีความรู้ความเข้าใจที่ดีแต่เมื่อศึกษาเป็นรายกรณีพบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับกระบวนการนี้แตกต่างกัน ดังนั้นความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหน่วยงานหรือคณะจึงอยู่ในระดับที่แตกต่างกันมาก นอกจากนี้ความต่อเนื่องของวาระผู้บริหารก็ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าด้วยเช่นกัน

3. ความแตกต่างกันของทัศนคติ ทั้งนี้คณาจารย์มีความเห็นว่าการที่ให้คณาจารย์ถูกประเมินผลการจัดการเรียนการสอนแต่เพียงฝ่ายเดียวเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรม โดยเห็นว่าผู้บริหารก็สมควรได้รับการตรวจสอบและประเมินผลการบริหารงานด้วยเช่นกัน

4. ความบกพร่องของการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายในสถาบันฯ โดยผู้วิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญมากประการหนึ่งคือการทำที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา อันเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ดี/เพียงพอ ทั้งในระดับคณะและระดับสถาบันฯ

5. ยังไม่มีการแต่งตั้งบุคลากร คณะกรรมการ และองค์กรกลางที่มีความรู้ความสามารถเข้ามารับผิดชอบการจัดดำเนินงานด้านนี้โดยเฉพาะ

6. ลักษณะที่แตกต่างกันของหน่วยงานหรือคณะ ได้ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันเช่น คณะที่ก่อตั้งมานานมีความพร้อมทางด้านบุคลากร และงบประมาณมีแนวโน้มที่ชัดเจนที่จะก้าวหน้ามากกว่าคณะเพิ่งก่อตั้งเป็นต้น

อุทุมพร จามรมาน และคณะ (2542) ได้ศึกษาสถานภาพการประกันคุณภาพการศึกษา อุดมศึกษา จำนวน 5 สาขาวิชา จากการดำเนินงานของ 2 คณะวิชาในโครงการนำร่อง ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่าคณะวิชาต่างๆ ยังดำเนินงานไม่แล้วเสร็จด้วยสาเหตุสำคัญ 3 ประการ ซึ่งมี

ความสอดคล้องบางประการกับปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบโดยผู้วิจัยสองคนแรกที่ได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของคณะวิชาต่างๆ ที่ค้นพบในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่

1. ความไม่ชัดเจน/ความบกพร่องของการสร้างความเข้าใจในเรื่องของการประกันคุณภาพให้กับทุกคนที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานโดยไร้ทิศทาง ไม่มีศูนย์รวม

2. การมุ่งเน้นรูปแบบการประกันคุณภาพมากกว่าที่จะเป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพให้ครบวงจร นั่นคือคณะวิชาส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่การหาระบบ กลไก และรูปแบบการดำเนินการ ดัชนี และเกณฑ์ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ตอบสนองนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยมากกว่าที่จะเป็นการรวบรวมข้อมูลอย่างจริงจัง เพื่อวิเคราะห์ สรุปผล และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่หน่วยงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข

3. การมองไม่ทะลุถึงผลสุดท้ายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าผลสุดท้ายคืออะไร การที่คณะวิชาต่างๆ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของตนเพียงเพราะต้องการสนองตอบนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มิใช่เพราะต้องการประกันคุณภาพผลผลิตของตนเองจริงๆ ทำให้ไม่เข้าใจว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ไม่ต่อเนื่อง ต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของการศึกษาที่ดำเนินการอยู่ให้ดียิ่งๆขึ้นไปอย่างไม่สิ้นสุด

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เสนอแนะให้ทบวงมหาวิทยาลัยดำเนินการในหลายๆ ประการที่เป็นประโยชน์ อาทิ 1) ควรมีการสร้างความเข้าใจให้กับกลุ่มบุคลากรที่ไม่ใช่ผู้บริหารมากขึ้น 2) ควรมีการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ดำเนินงานในสาขาวิชาเดียวกันจากสถาบันต่างๆ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนตัวอย่างการทำงาน อันจะเป็นแรงกระตุ้นให้หน่วยงานเกิดความพยายามที่จะทำงานให้ก้าวหน้าทัดเทียมกัน 3) ควรเร่งสร้างผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้มากขึ้น เพียงพอที่จะให้คำปรึกษาแก่ทุกสถาบันและคณะวิชา 4) ควรเร่งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของทบวงมหาวิทยาลัยเอง ให้มีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยของสถาบันการศึกษา/คณะวิชาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง สอดคล้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

วัฒนา ล่วงลือ (2538) ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวบ่งชี้ประสิทธิผลและมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย พัฒนาแบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย และวิเคราะห์ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย จำแนกตามโครงสร้างขนาดของสภามหาวิทยาลัยและประเภทของมหาวิทยาลัย วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยตัวบ่งชี้และมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยโดยใช้เทคนิค BET (Behavioral Event Technique) ของเซทและคณะ ซึ่งได้นำวิธีการ 5 ขั้นตอนของเทคนิค CIT มาใช้ในการเก็บข้อมูล การพัฒนาแบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ กรรมการสภามหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 587 คน ได้ข้อมูลกลับ จำนวน 394 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 67.12 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีประมาณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ค่าสหสัมพันธ์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ การทดสอบค่าที และคะแนนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทยมี 71 ประการ จำแนกเป็นมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยได้ 8 มิติ คือ 1) มิติเชิงความเข้าใจบริบทของสถาบันประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 9 ประการ 2) มิติเชิงการศึกษาข้อมูลประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 7 ประการ 3) มิติเชิงการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 4) มิติเชิงการมีส่วนร่วม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 10 ประการ 5) มิติเชิงการสนับสนุนงานของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 6) มิติเชิงการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจประกอบด้วย

ตัวบ่งชี้ 12 ประการ 7) มิติเชิงการติดตามและประเมินผล ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 10 ประการ และ 8) มิติเชิงการกำหนดกลยุทธ์ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 2.แบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย มีคุณภาพด้านความเที่ยงชนิดความคงที่ภายในสูงเท่ากับ 0.972 และมีความตรงตามเนื้อหา ข้อกระทงในทุกมิติประสิทธิผลมีสหสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**สุวิมล ราชธนบริบาล (2541)** ได้ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแบบสำรวจจาก 11 สถาบัน แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร 16 สถาบัน และแบบสอบถามผู้บริหารและอาจารย์ 6 สถาบัน ผลการวิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการเผยแพร่หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มีรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับ และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับรูปแบบที่ 1 มีการเน้นที่การพัฒนาบุคลากรภายในสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การประกันคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ รูปแบบที่ 3 มีการกำหนดกรอบแนวคิดเป็นขั้นตอน แบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสถาบัน ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการตั้งคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่ประสานงานนโยบายและจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือคู่มือสำหรับให้คณะวิชาถือเป็นแนวปฏิบัติ ระยะที่ 3 การนำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและมีการออกเยี่ยมชมหน่วยงานเพื่อดูความคืบหน้าของแต่ละคณะและหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ นอกจากนี้พบว่า สถาบันมีวิธีดำเนินการจัดประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบัน จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน จัดตั้งหน่วยงาน/คณะ/และผู้รับผิดชอบ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและนำนโยบายสู่การปฏิบัติในระดับภาควิชา และกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อวิธีดำเนินการควบคุมคุณภาพในหน่วยงาน พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อวิธีดำเนินงานด้านหลักสูตรมากที่สุด ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

**อมรวิรัช นาคทรพร (2543)** ได้ทำวิจัยเรื่อง บททางสู่คุณภาพ การติดตามผลการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความก้าวหน้าและศึกษาปัญหา อุปสรรคของสถาบันอุดมศึกษาในการเตรียมการรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาตามนัยของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมสถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพไปบ้างพอสมควรโดยมีข้อแตกต่างระหว่างสถาบันระดับปริญญาและความก้าวหน้าไปกว่าสถาบันระดับต่ำกว่าปริญญา ส่วนในแง่การดำเนินมาตรการประกันคุณภาพและการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพ พบว่า สถาบันโดยรวมมีการดำเนินมาตรการประกันคุณภาพไปในระดับปานกลางถึงมากเป็นส่วนใหญ่ โดยด้านที่ย่อยหย่อนได้แก่ ด้านการวิจัย ด้านกิจกรรมและบริการนักศึกษา ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เป็นต้น ส่วนในด้านการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้คุณภาพนั้น พบว่ามีการใช้ประโยชน์

ระดับปานกลางถึงมากเช่นกัน โดยจุดที่ย่อหย่อนคือ ตัวบ่งชี้เชิงผลลัพธ์ (Output และ Outcome) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับบัณฑิตศึกษา ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับความพอใจของนักศึกษาในการรับบริการด้านต่างๆ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลผลิตและความสำเร็จด้านการวิจัย ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของอาจารย์ เป็นต้น ทั้งนี้โดยส่วนรวมอาจกล่าวได้ว่า ข้อย่อยเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้ มากกว่าเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพ เนื่องจากสถาบันส่วนใหญ่มีฐานะเป็นส่วนราชการ จึงมีความถนัดในการออกกฎระเบียบแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งเป็นมาตรการพื้นฐานของการประกันคุณภาพ เมื่อดูข้อมูลจากกรณีศึกษาพบว่า ข้อมูลจากการสำรวจจะเป็นการประเมินตนเองที่สูงกว่าความเป็นจริง (Over estimation) ของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากกรณีศึกษาชี้ชัดว่านอกจากโครงการนำร่องของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และโครงการนำร่องเรื่องการใช้ระบบ ISO 9002 ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดอื่นๆ เพียงบางแห่งแล้ว พบว่าส่วนใหญ่มีแต่นโยบายและมาตรการที่ยังขาดแรงกระตุ้นและการผลักดันไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ทำให้กระแสการประกันคุณภาพในระดับสถาบันยังไม่เป็นกลุ่มเป็นก้อนโดยพร้อมเพรียงกัน อีกทั้งยังส่งผลต่อแผนการประเมินและรับรองมาตรฐานจากภายนอกที่สถาบันทั้งหมดจะต้องทยอยรับการประเมินจากภายนอกให้แล้วเสร็จภายในปี 2547 ด้วย ตลอดจนการที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีแนวทางการประกันคุณภาพที่คล้ายคลึงกันอีกทั้งยังมีสถาบันบางแห่งที่ริเริ่มนวัตกรรมในการประกันคุณภาพด้วยตนเอง จึงน่าจะเป็นโอกาสและข้อได้เปรียบที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะใช้เป็นปัจจัยผลักดันการดำเนินงานในเรื่องนี้ให้มีเอกภาพ ประสิทธิภาพ และมีผลที่เป็นรูปธรรมต่อไป

**Stensaker B. (1998)** ได้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบเรื่องการประเมินนักประเมิน (Assessing the assessors) ในการประเมินคุณภาพการศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจของประเทศนอร์เวย์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานของกลุ่มนักประเมินภายนอกโดยมุ่งตรวจสอบว่านักประเมินมีวิธีการในการพิจารณาแหล่งสารสนเทศ และมีกระบวนการในการประเมินอย่างไร ตลอดจนการเขียนรายงานการประเมินการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักประเมินจำนวน 25 คน ซึ่งเป็นนักประเมินที่ไปประเมินภาควิชาบริหารธุรกิจจำนวน 47 ภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า นักประเมินให้ค่าแหล่งสารสนเทศและกระบวนการในการประเมินต่างกัน โดยพบว่าสารสนเทศที่ได้จากรายงานการประเมินตนเอง (Self-evaluation reports) , แบบตรวจสอบรายการการจัดการเรียนการสอน , การประชุม/สัมมนาและการฝึกอบรมถูกจัดให้อยู่ในลำดับต่ำโดยนักประเมิน ในขณะที่สารสนเทศที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มนักประเมินและภาควิชาที่ถูกประเมินและ/หรือสถาบันการศึกษาถูกจัดให้อยู่ในลำดับที่สูงสำหรับการเขียนรายงานการประเมินภายนอกโดยนักประเมินพบว่าสารสนเทศที่ได้ค่อนข้างให้ค่าที่สูง

**Kanji G.K., Abul Malek B.A. และ Wallace T. & W. (1999)** ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานด้านคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย และ 2) เพื่อพัฒนาโมเดล TQM (Total Quality Management) ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการวิจัยพบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย มีการดำเนินงานด้านคุณภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. สถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกามีสัดส่วนการดำเนินงานด้านคุณภาพ โดยใช้ระบบ TQM ที่สูงกว่า สถาบันอุดมศึกษาในประเทศมาเลเซีย (ร้อยละ 70.9 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 50 ในประเทศมาเลเซีย)

2. สถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย ให้ความสำคัญในความคาดหวังของลูกค้ำในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีลักษณะคล้ายกับองค์กรธุรกิจ (ร้อยละ 68.4 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 67.7 ในประเทศมาเลเซีย)

3. สถาบันอุดมศึกษาขนาดเล็กถึงระดับปานกลางส่วนใหญ่ สามารถดำเนินการโดยใช้ระบบ TQM ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 73.1 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 69.2 ในประเทศมาเลเซีย) เนื่องจากมีความสะดวกในการบริหารจัดการทั้งองค์กร

4. ในประเทศประเทศสหรัฐอเมริกามีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประเมินคุณภาพและมีคณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณภาพในสถาบันการศึกษาในสัดส่วนที่สูงกว่าในประเทศมาเลเซีย โดยพบว่าในประเทศสหรัฐอเมริกา สถาบันอุดมศึกษาที่มีการประเมินจากหน่วยงานภายนอกมีอยู่ประมาณร้อยละ 41.5 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีอยู่เพียงร้อยละ 20.7

5. สถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการดำเนินงาน (performance indicators) มากกว่าสถาบันอุดมศึกษาในประเทศมาเลเซีย (ร้อยละ 69.6 ในประเทศสหรัฐอเมริกาและร้อยละ 46.4 ในประเทศมาเลเซีย) อย่างไรก็ตามการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการดำเนินงานถูกวิจารณ์โดยนักวิจัยส่วนใหญ่ว่าเป็นเพียงระดับที่ชี้ให้เห็นคุณภาพว่าอยู่ระดับใด แต่อาจไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่วัดระดับคุณภาพที่แท้จริง

6. ในการพัฒนาโมเดล TQM พบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 48 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านคุณภาพโดยใช้ระบบ TQM

Newton J. (1999) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลกระทบในการตรวจสอบคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี 1993 ถึง 1998 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบจากการใช้รูปแบบของการตรวจสอบภายนอกการประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน ผลการวิจัยพบว่า การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) ที่ได้จากการวัดการปฏิบัติหรือการดำเนินงานโดยองค์กรภายนอก เช่น รายงานการตรวจสอบและการประเมินของ Scottish Higher Education Funding Council (SHEFC) และ Higher Education Quality Council (HEQC) และการตรวจสอบและประเมินภายในโดยคณะกรรมการตามการรับรู้และประสบการณ์ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น คือ

1. วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพ และวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมิน ชี้ให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและประเมินทั้งโดยภายในและภายนอก การตรวจสอบและประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ (Accountability)

2. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับบุคลากร มีขอบเขตที่กว้าง ดังนั้น จึงไม่สามารถแยกส่วนของการปรับปรุงให้เป็นอิสระ ออกจากระบบการประกันคุณภาพได้

3. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับนักศึกษา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งกว่าการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นผลผลิตของสถาบัน

4. ควรขยายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพออกไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินงาน

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งนี้ เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้งหมด

##### กลุ่มตัวอย่าง

เป็นตัวแทนของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ประกอบด้วยผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น คณบดี ผู้บริหารหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนักและสำนักงานอธิการบดีทั้งหมด บุคลากรสายสนับสนุนระดับหัวหน้างานและผู้ประสานงาน ตัวแทนอาจารย์ประจำปีที่ เป็นหัวหน้าภาควิชา ดังนี้

ที่	หน่วยงาน	จำนวนทั้งหมด (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	ผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น		
	อธิการบดี/รองอธิการบดี	10	10
	ผู้ช่วยอธิการบดี	13	13
2	คณบดี	20	20
3	รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี	37	37
4	ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน ผู้อำนวยการกอง สำนัก สำนักงานอธิการบดี	22	22
5	บุคลากรสายสนับสนุนระดับหัวหน้างาน และผู้ประสานงาน การประกันคุณภาพ	159	159
6	คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ ภายใน ปีการศึกษา 2554-2550)	85	85
7	ตัวแทนอาจารย์ที่เป็นหัวหน้าภาควิชา	74	74
8	ตัวแทนอาจารย์ 20 คณะ ละ 4 คน	80	80
<b>รวม</b>		<b>500</b>	<b>500</b>

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้สร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

1) แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางการบริหาร การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ประสพการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพ 7ด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพของบัณฑิต 2) ด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน 3) ด้านการวิจัยและงานงานสร้างสรรค์ 4) ด้านการบริการวิชาการ 5) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 6) ด้านการประกันคุณภาพ 7) ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 3 แนวทางการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และผลกระทบในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 500 กลุ่มตัวอย่าง โดยการทำหนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล โดยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน – 22 ตุลาคม 2550

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS for windows โดยหาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

### 3.5 การแปลผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพ (บุญชม ศรีสะอาด,2543)

ระดับคะแนน	ความหมาย
4.51-5.00	มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับ “มากที่สุด”
3.51-4.50	มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับ “มาก”
2.51-3.50	มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับ “ปานกลาง”
1.51-2.50	มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับ “น้อย”
1.00-1.50	มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับ “น้อยที่สุด”
>1.00	ไม่มีประสิทธิภาพ

### 3.6 ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้

- 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการรับรู้ที่แตกต่างกัน
- 2) ประสบการณ์และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน
- 3) ทักษะสถิติด้านบวกและด้านลบของผู้ตอบแบบสอบถาม

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการในการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 4.3 ผลการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพ
- 4.4 ผลการศึกษาการนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ
- 4.5 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคและผลกระทบในการการประกันคุณภาพ
- 4.6 อภิปรายผลการวิจัย

#### 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (n=297)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	133	44.78
	หญิง	158	53.20
	ไม่ระบุ	6	2.02
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	16	5.39
	30--39 ปี	84	28.28
	40-49 ปี	96	32.32
	50 ปีขึ้นไป	94	31.65
	ไม่ระบุ	7	2.36
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	112	37.71
	ปริญญาโท	98	33.00
	ปริญญาเอก	75	25.25
	อื่นๆ	4	1.35
	ไม่ระบุ	8	2.69
ตำแหน่งทางการบริหาร	รองอธิการและผู้ช่วยอธิการบดี	12	4.04
	คณบดี	15	5.05
	รองคณบดี	29	9.76
	ผู้ช่วยคณบดี	30	10.10

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (n=297)	ร้อยละ (%)
ตำแหน่งทางการบริหาร	ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ	11	3.70
	เลขานุการคณะ/ภาควิชา	26	8.75
	หัวหน้าภาควิชา	42	14.14
	หัวหน้างาน	61	20.54
	เจ้าหน้าที่/บุคลากร	43	14.48
	อื่นๆ	28	9.43
การมีส่วนร่วมในกิจกรรม การประกันคุณภาพ ของคณะ/หน่วยงาน	เคย	262	88.22
	ไม่เคย	28	9.43
	ไม่ระบุ	7	2.36
ประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการประกันคุณภาพ	0-1 ปี	32	10.77
	1-2 ปี	53	17.85
	2-3 ปี	44	14.81
	3-4 ปี	49	16.50
	4 ปีขึ้นไป	91	30.64
	ไม่ระบุ	28	9.43

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ 53.20) มีอายุระหว่าง 40-49 ปี (ร้อยละ 32.32) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 37.71) ตำแหน่งทางการบริหาร เป็นหัวหน้างาน (ร้อยละ 20.54) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพของคณะ/หน่วยงาน(ร้อยละ 88.22) มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ 4 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 30.64)

#### 4.2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพ

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพในภาพรวมมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเด็นการดำเนินการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		
		( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
1	ด้านคุณภาพของบัณฑิต	3.81	0.81	มาก
2	ด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน	3.73	0.88	มาก
3	ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์	3.51	0.89	มาก
4	ด้านการบริการวิชาการ	3.77	0.80	มาก
5	ด้านอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและ วัฒนธรรม	2.91	0.71	ปานกลาง

ประเด็นการดำเนินการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		
		( $\bar{x}$ )	S.D.	แปรผล
6	ด้านการประกันคุณภาพ	3.82	0.86	มาก
7	ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	3.54	0.84	มาก
รวมเฉลี่ย		<b>3.58</b>	<b>0.83</b>	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการประกันคุณภาพทุกด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดและไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ 1.ด้านการประกันคุณภาพ ( $\bar{x} = 3.82$ ) 2.ด้านคุณภาพของบัณฑิต ( $\bar{x} = 3.81$ ) 3.ด้านการบริการวิชาการ ( $\bar{x} = 3.77$ ) 4.ด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน ( $\bar{x} = 3.73$ ) 5.ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.54$ ) 6.ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ( $\bar{x} = 3.51$ ) 7.ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ( $\bar{x} = 2.91$ )

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านคุณภาพบัณฑิต

ประเด็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		
		( $\bar{x}$ )	S.D.	แปรผล
1.1	การวิจัยเพื่อติดตามคุณภาพของบัณฑิต	3.90	0.73	มาก
1.2	การส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรมจริยธรรม และความสามารถในการเรียนรู้ได้ตาม ศักยภาพแต่ละคน	3.69	0.86	มาก
1.3	การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของผู้เรียนให้สามารถ เรียนรู้ได้ตามศักยภาพของแต่ละคน	3.48	0.91	ปานกลาง
1.4	การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาที่ครบถ้วนและ สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	4.00	0.70	มาก
1.5	การจัดบริการและจัดหาปัจจัยต่างๆที่ส่งเสริมและสนับสนุน การเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น ห้องสมุด คอมพิวเตอร์ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำปรึกษา กิจกรรมแนะแนวการศึกษาต่อและหางานทำ	3.91	0.88	มาก
1.6	คุณภาพของบัณฑิต (วัดจากร้อยละของการได้งานทำ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต การได้รับรางวัลและสร้าง ชื่อเสียงให้กับคณะ/มหาวิทยาลัย)	3.85	0.79	มาก
รวม		<b>3.81</b>	<b>0.81</b>	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าในด้านคุณภาพบัณฑิตมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ( $\bar{x} = 4.00$ ) 2. การจัดบริการและจัดหาปัจจัยต่างๆที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น ห้องสมุด คอมพิวเตอร์ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำปรึกษา กิจกรรมแนะแนวการศึกษาต่อและหางานทำ ( $\bar{x} = 3.91$ ) 3. การวิจัยเพื่อติดตามคุณภาพของบัณฑิต ( $\bar{x} = 3.90$ )

**ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน**

ประเด็นการดำเนินการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ	ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		
	( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
2.1 ระบบและกลไกในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน	3.68	0.82	มาก
2.2 การติดตามประเมินผลหลักสูตรเมื่อครบรอบการประเมินทุก 5 ปีอย่างต่อเนื่อง	3.23	0.91	ปานกลาง
2.3 การวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ	2.92	0.98	ปานกลาง
2.4 การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีความหลากหลายทางด้านวิชาการโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆและ e-learning	4.06	0.94	มาก
2.5 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและการสอนสอดแทรกคุณธรรมและจริยธรรม	4.52	0.75	มากที่สุด
2.6 การติดตามประเมินผลคุณภาพการสอนและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์	3.97	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าในด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและการสอนสอดแทรกคุณธรรมและจริยธรรม ( $\bar{x} = 4.52$ ) 2. การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีความหลากหลายทางด้านวิชาการโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆและ e-learning ( $\bar{x} = 4.06$ ) 3. การติดตามประเมินผลคุณภาพการสอนและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์ ( $\bar{x} = 3.97$ )

ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์

ประเด็นการดำเนินการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ	ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		
	( $\bar{x}$ )	S.D.	แปรผล
3.1 การกำหนดนโยบายและแผนงานด้านการวิจัยอย่างชัดเจน	3.90	0.96	มาก
3.2 การพัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยและฐานข้อมูลด้านการวิจัย	3.46	0.92	ปานกลาง
3.3 การจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์ด้านการวิจัย	3.92	0.88	มาก
3.4 การเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์โดย การตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติรวมทั้งการนำเสนอในที่ประชุมวิชาการต่างๆ	4.04	0.91	มาก
3.5 การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนสังคม และประเทศชาติ	3.30	0.97	ปานกลาง
3.6 การจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา	2.41	0.69	น้อย
<b>รวม</b>	<b>3.51</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าในด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.การเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์โดย การตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติรวมทั้งการนำเสนอในที่ประชุมวิชาการต่างๆ ( $\bar{x} = 4.04$ ) 2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์ด้านการวิจัย ( $\bar{x} = 3.92$ ) 3. การกำหนดนโยบายและแผนงานด้านการวิจัยอย่างชัดเจน ( $\bar{x} = 3.90$ )

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านการบริการวิชาการ

ประเด็นการดำเนินการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ	ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		
	( $\bar{x}$ )	S.D.	แปรผล
4.1 การจัดทำแผนงาน/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม ชุมชนและประเทศชาติ	3.94	0.67	มาก
4.2 การจัดโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการและวิชาชีพที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการของสังคม ชุมชนและประเทศชาติ	4.53	0.60	มากที่สุด
4.3 มีการบูรณาการการบริการวิชาการเข้ากับการเรียนการสอนและการวิจัย	3.35	0.92	ปานกลาง
4.4 การติดตามและประเมินผลการให้บริการวิชาการและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง	3.94	0.96	มาก

ประเด็นการดำเนินการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ	ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		
	( $\bar{x}$ )	S.D.	แปรผล
4.5 การนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ วิชาการและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง	3.39	0.81	ปานกลาง
4.6 การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการให้บริการ วิชาการและวิชาชีพ	3.44	0.85	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าในด้านบริการวิชาการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. การจัดโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการและวิชาชีพที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการของสังคม ชุมชนและประเทศชาติ ( $\bar{x} = 4.53$ ) 2. การจัดทำแผนงาน/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม ชุมชนและประเทศชาติ ( $\bar{x} = 3.94$ ) 3. การติดตามและประเมินผลการให้บริการวิชาการและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.94$ )

ตารางที่ 7 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม

ประเด็นการดำเนินการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ	ระดับประสิทธิผลของการประกัน คุณภาพ		
	( $\bar{x}$ )	S.D.	แปรผล
5.1 การจัดทำแผนงาน/โครงการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริม เอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม	3.56	0.68	มาก
5.2 การสนับสนุนส่งเสริมการให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการ อนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม	3.95	0.74	มาก
5.3 การสนับสนุนส่งเสริมการให้คณาจารย์และบุคลากรทุก ระดับมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ ศิลปะและวัฒนธรรม	2.48	0.77	น้อย
5.4 การติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรมในการอนุรักษ์ พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมอย่าง ต่อเนื่อง	3.11	0.72	ปานกลาง
5.5 การนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการจัด กิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะ และวัฒนธรรม	2.22	0.71	น้อย
5.6 การวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานศิลปะและวัฒนธรรมของ ชุมชน สังคมและท้องถิ่น	2.13	0.66	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.91</b>	<b>0.71</b>	<b>ปานกลาง</b>



จากตารางที่ 7 พบว่าในด้านอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปและวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.การสนับสนุนส่งเสริมการให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปและวัฒนธรรม ( $\bar{x} = 3.95$ ) 2. การจัดทำแผนงาน/โครงการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปและวัฒนธรรม ( $\bar{x} = 3.56$ ) 3. การติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.11$ )

ตารางที่ 8 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านการประกันคุณภาพ

ประเด็นการดำเนินการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ	ระดับประสิทธิผลของการประกัน คุณภาพ		
	( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
6.1 การกำหนดนโยบายและผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ อย่างเป็นระบบและชัดเจน	4.21	0.96	มาก
6.2 การประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เสนอมหาวิทยาลัยทุกปีการศึกษา	4.55	0.90	มากที่สุด
6.3 การตรวจประเมินคุณภาพภายในคณะ/หน่วยงานอย่าง ต่อเนื่อง	4.03	0.98	มาก
6.4 การนำเอาผลการตรวจประเมินไปใช้ประกอบการวางแผนเพื่อ พัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	3.73	0.89	มาก
6.5 บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพและทำงานเป็นทีม	3.90	0.82	มาก
6.6 การสร้างนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ	2.50	0.62	น้อย
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าในด้านการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. การประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอมหาวิทยาลัยทุกปีการศึกษา ( $\bar{x} = 4.55$ ) 2.การกำหนดนโยบายและผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบและชัดเจน ( $\bar{x} = 4.21$ ) 3. การตรวจประเมินคุณภาพภายในคณะ/หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 4.03$ )

ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นการดำเนินการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ	ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		
	( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
7.1 การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบการบริหารที่เอื้อต่อ การเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้รับบริการ	3.25	0.85	ปานกลาง

ประเด็นการดำเนินการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ	ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการประกันคุณภาพ		
	( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
7.2 การจัดทำแผนการดำเนินงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนครบทุกภารกิจ	3.56	0.89	ปานกลาง
7.3 การพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร	3.22	0.90	ปานกลาง
7.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา บุคลากร ประชาชน)	3.94	0.73	มาก
7.5 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เป็นประโยชน์ให้บุคลากรและสาธารณชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง	3.82	0.78	มาก
7.6 การบริหารความเสี่ยงและ/หรือการควบคุมภายใน	3.43	0.89	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.54</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าในด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา บุคลากร ประชาชน) ( $\bar{x} = 3.94$ ) 2. 5 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เป็นประโยชน์ให้บุคลากรและสาธารณชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.82$ ) 3. การจัดทำแผนการดำเนินงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนครบทุกภารกิจ ( $\bar{x} = 3.56$ )

#### 4.3 ผลการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพ

ในการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่หลากหลายและบางประเด็นก็เป็นแนวทางที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงสรุปเป็นหัวข้อได้ดังนี้

- 1) มหาวิทยาลัยควรดำเนินการอย่างจริงจังในการตรวจประเมินคุณภาพภายในของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินในระดับที่แตกต่างกัน
- 2) คณะ/หน่วยงาน/คณะกรรมการตรวจประเมิน/บุคลากร ยังไม่เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรชี้แจงขั้นตอนและกระบวนการให้ทุกคนเข้าใจ
- 3) ในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยจะต้องสร้างความตระหนักให้กับคณะ/หน่วยงานในการรายงานข้อเท็จจริงของสภาพปัจจุบันที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้นำข้อบกพร่อง ปัญหาและอุปสรรคไปพัฒนาและปรับปรุง ไม่ใช่การปกปิดข้อมูล
- 4) มหาวิทยาลัยควรจัดทำแบบฟอร์มในการประเมินตนเอง แบบฟอร์มรายงานข้อมูลทุกตัวชี้วัดเพื่อความสะดวกของคณะ/หน่วยงาน ที่ผ่านมาก็มีการดำเนินการบ้างแต่ไม่ครบถ้วนหรือมีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มบ่อยมาก
- 5) การนำเอาเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการประกันคุณภาพ ทำให้เกิดความสับสนในระยะแรก ในปีต่อไปควรจะจัดอบรม ชี้แจง สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องดังกล่าว

ให้บุคลากรทุกคน ไม่ใช่เฉพาะเจาะจงบุคลากรบางกลุ่ม เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน เป็นต้น ถ้าบุคลากร  
ไม่มีความรู้ความเข้าใจ อาจส่งผลต่อการมีส่วนร่วมและความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพของ  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- 6) การประเมินตนเองตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของคณะ/หน่วยงาน  
ไม่ตรงกับความเป็นจริง มหาวิทยาลัยควรมหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงและสร้างค่านิยมในการพัฒนา  
คุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 7) ตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน ควรจะมีความเข้มข้นมากกว่าเดิม พร้อมทั้งจัดระบบการตรวจ  
ประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด
- 8) ในการกำหนดหรือพัฒนาตัวชี้วัดควรคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากตัวชี้วัด มีความสอดคล้องกับพันธ  
กิจ วิสัยทัศน์และความก้าวหน้าขององค์กรมากกว่าปริมาณของตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดรูปแบบหรือ  
แบบฟอร์มการรายงานข้อมูลให้ชัดเจน
- 9) มหาวิทยาลัยควรจะทำงานเชิงรุก เร่งดำเนินการกำหนดตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพภายในแต่ละปี  
การศึกษา ที่ผ่านมามีตัวชี้วัดจะดำเนินการแล้วเสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษาไม่กี่เดือน และควรแจ้ง  
กำหนดการเกี่ยวกับการประเมินและประกันคุณภาพให้กับคณะ/หน่วยงานทราบล่วงหน้าอย่างรวดเร็ว
- 10) มหาวิทยาลัยไม่ควรเปลี่ยนดัชนีชี้วัดบ่อย ทุกปีการศึกษาต้องเปลี่ยนตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมินและคู่มือ  
ทำให้สิ้นเปลือง เสียเวลาในการจัดเก็บข้อมูล บางตัวชี้วัดจัดทำฐานข้อมูลสำหรับรายงานผลแล้วก็มา  
ยกเลิกในปีต่อไป
- 11) ควรจัดให้มีคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจกิจกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพภายใน  
ตลอดจนมีผู้เชี่ยวชาญหรือชำนาญการด้านตัวเพื่อให้คำปรึกษาแก่บุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย
- 12) พัฒนาระบบประกันคุณภาพโดยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินงาน
- 13) ผู้บริหารควรเอาใจใส่และกำกับ ติดตามผลการตรวจประเมินและการเอาผลการตรวจประเมินคุณภาพ  
มาพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม ควรจะกระกันคุณภาพจริง ๆ ไม่ใช่ทำแต่เอกสาร
- 14) มหาวิทยาลัยควรมีคณะกรรมการติดตามการนำเอาผลการประเมินมาพัฒนาคุณภาพและดำเนินการ  
อย่างจริงจังกับคณะ/หน่วยงานที่ไม่ได้นำเอาผลการประเมินมาพัฒนาคุณภาพและปรับปรุง
- 15) พัฒนาและเพิ่มจำนวนผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในให้มีจำนวนมากขึ้น และเป็นการเพิ่มศักยภาพของ  
บุคลากรให้มีทักษะในการประเมินและประกันคุณภาพและเพิ่มจำนวนผู้ชำนาญการด้านการประกัน  
คุณภาพ
- 16) ควรจะบูรณาการภารกิจต่าง ๆ อันได้แก่ การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ การควบคุมภายในและ  
การบริหารความเสี่ยง การเป็นหน่วยงานใสสะอาด เป็นต้น เข้ามาอยู่ภายในระบบการประกันคุณภาพ  
ให้ได้โดยไม่ต้องแยกกิจกรรมอย่างในปัจจุบัน จึงเป็นการเพิ่มภาระ และทำให้เกิดความสับสน
- 17) ควรเน้นความเป็นรูปธรรมและประเมินคุณภาพจากผลงานที่เกิดขึ้นจริงรวมทั้งประสิทธิผลไม่ใช่เพียงแค่  
ทำแล้วเพื่อให้ผ่านการประเมินเท่านั้น เพราะจะทำให้เกิดการใช้งบประมาณอย่างไม่มีประสิทธิภาพ  
เพียงเพื่อให้ได้มาซึ่ง KPI และก็เป็นผลงานหลอก ๆ บางครั้งคนทำดีแต่ก่อนการรายงานเก็บข้อมูลจึงตก  
เกณฑ์ได้
- 18) ทำความความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับให้เห็นถึงประโยชน์แท้จริงของการประกันคุณภาพที่มีต่อองค์กร  
และสร้างวัฒนธรรมการพัฒนาคุณภาพ
- 19) มีระบบหรือจัดทำฐานข้อมูลกลางโดยสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้กับทุกหน่วยงาน ลดปัญหาการขอข้อมูล  
ซ้ำซ้อน รวมทั้งเป็นการลดภาระให้กับภาควิชาและบุคลากร

- 20) ตัวชี้วัดบางอย่างยังไม่สะท้อนถึงคุณภาพของบัณฑิต เช่น จำนวนโครงการหรือร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ ควรหยิบเอาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้ง 12 ข้อ มาเป็นตัวชี้วัด (เชิงคุณภาพ)
- 21) ควรจะมีผู้รับผิดชอบที่สามารถให้คำแนะนำและประสานงานกับส่วนกลาง (ระดับมหาวิทยาลัย) รวมถึงเข้าร่วมให้ข้อคิดเห็น-เสนอแนะกับคณะหน่วยงานในขั้นตอนการดำเนินการตามระบบ PMQA

#### 4.4 ผลการศึกษาการนำผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ

ในการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพนั้น กระบวนการที่สำคัญคือกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา หลังสิ้นสุดกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน คณะ/หน่วยงานต่างๆได้นำเอาผลการตรวจประเมินคุณภาพมาพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA แต่จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จากเอกสารและหลักฐานเชิงประจักษ์พบว่า คณะและหน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ยังไม่เห็นความสำคัญในการนำเอาผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุง ถึงแม้ว่าจะมีหลายคณะและหน่วยงานมีการนำเอาผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุง แต่ประเด็นที่นำไปพัฒนาหรือไปทำแผนการพัฒนาองค์กรนั้น ยังไม่ครอบคลุมโอกาสในการพัฒนา ผู้วิจัยจึงขอสรุปดังนี้

- 4.4.1 การนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร
- 4.4.2 คณะ/หน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอน แนวทาง วิธีการนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบ
- 4.4.3 มหาวิทยาลัยขาดระบบการกำกับติดตามการนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ทำให้คณะ/หน่วยงานไม่เห็นความสำคัญ และไม่ได้นำดำเนินการอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม
- 4.4.4 ขาดงบประมาณและบุคลากรที่จะสนับสนุนให้เกิดการนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งขาดแรงจูงใจในการดำเนินการ

#### 4.5 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับ	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไขปัญหา
นโยบายด้านการประกันคุณภาพ	1. บุคลากรขาดความเข้าใจในนโยบายที่ใช้ประเมินในแต่ละปีเนื่องจากมหาวิทยาลัยไม่ได้จัดเวทีชี้แจงอย่างเป็นทางการ	1. ควรมีการประชุมชี้แจงให้กับคณะ/หน่วยงานและบุคลากรทุกระดับทราบถึงนโยบายของมหาวิทยาลัย
	2. ดำเนินการไม่ครบคลุมภารกิจ	2. ปรับเปลี่ยนระบบการประเมินให้ครบทุกภารกิจ/ด้าน
	3. ไม่มีการจัดลำดับคุณภาพของคณะ/หน่วยงานในภาพรวมทั้งมหาวิทยาลัย	3. ควรมีการจัดลำดับผลการประเมินเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ตื่นตัวในการทำระบบประกันคุณภาพ

ประเด็นปัญหา เกี่ยวกับ	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไขปัญหา
	4. ยังไม่ชัดเจน	4. ควรกำหนดนโยบายที่แน่นอนมีผล ในทางปฏิบัติและตั้งอยู่บนหลักการ พื้นฐานของระบบการประกันคุณภาพ
	5. ยังไม่มีจุดเน้นที่แน่นอนและขาดความ ต่อเนื่องในการพัฒนานโยบาย	5. ควรมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	6. เปลี่ยนรูปแบบบ่อย ทำให้การทำ รายงานต้องเปลี่ยนบ่อย	6. ควรมีระยะเวลาที่พอเหมาะในการ ปรับเปลี่ยนนโยบายและรูปแบบการ ประกันคุณภาพและควรประเมินสถาน การก่อนจะมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย
	7. เป็นการดำเนินการตามข้อกำหนดแต่ ยังไม่เห็นการนำกลับมาปรับปรุง/พัฒนา จุดอ่อน-จุดแข็งขององค์กรอย่างชัดเจน	7. ควรมีนโยบายและฝ่ายที่รับผิดชอบ เพื่อนำผลจากการประเมินคุณภาพมาใช้ ปรับปรุง/พัฒนาองค์กรต่อไป
	8. การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติยังไม่ เกิดประสิทธิภาพและขาดความเอาจริง เอาใจตามศักยภาพของคณะ/หน่วยงาน	8. กำหนดนโยบายและแนวทางสู่การ ปฏิบัติให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมอย่าง ต่อเนื่อง
	9. เป็นนโยบายที่เร่งรัดและก้าวกระโดด มากเกินไปในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการ ประกันคุณภาพมาเป็นการดำเนินการ ตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	9. มหาวิทยาลัยควรทำแผนระยะยาวใน การประกันคุณภาพให้เห็นอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม และให้ความมั่นใจว่าจะ ไม่มีการปรับเปลี่ยนเป็นระบบอื่นๆ และ ต้องเตรียมความพร้อมบุคลากรทุกคนให้ พร้อมที่จะก้าวกระโดดไปพร้อม มหาวิทยาลัยอย่างพร้อมเพียงกัน
	10. ไม่ชัดเจนในบางประการทำให้ บุคลากรไม่เข้าใจนโยบายประกัน คุณภาพของมหาวิทยาลัย ทำให้เกิด ความเบื่อบ่อย ไม่อยากให้ความร่วมมือ มากนัก	10. สร้างความเข้าใจให้บุคลากร พูดยให้ ง่ายชัดเจน เขียนอธิบายให้เข้าใจง่าย ๆ หรือชี้แจงนโยบายอย่างต่อเนื่องและ มั่นใจว่าบุคลากรรับรู้และรับทราบทุกกลุ่ม และทุกคน

ประเด็นปัญหา เกี่ยวกับ	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไขปัญหา
ผู้บริหาร	1. ไม่มีการติดตาม กำกับติดตามการ ประกันคุณภาพหรือการประเมินคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ดำเนินการเฉพาะช่วงที่มี การตรวจประเมินคุณภาพภายในเท่านั้น	1. ผู้บริหารทุกคนควรให้ความสำคัญและ กำกับติดตามการประเมินผลการ ดำเนินงานทุกภารกิจ ตลอดจนเอาจริง เอาจังกับการนำเอาผลตรวจประเมินมา พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
	2. การจัดระบบการประสานงานเพื่อการ ดำเนินงานประกันคุณภาพยังไม่มีกระ สิทธิภาพเท่าที่ควร	2. ควรจัดระบบกลไกในการประสานงาน ที่เอื้อต่อระบบการประกันคุณภาพทั่วทั้ง องค์กรโดยการกำหนดตัวหรือบุคคลที่ รับผิดชอบอย่างชัดเจน
	3. ปัญหาบางอย่างเป็นปัญหาที่พบบ่อย มากแต่ไม่ค่อยได้รับการแก้ไข เช่น เรื่อง บุคลากรไม่เพียงพอ	3. มีนโยบายที่ชัดเจนและชี้ให้เห็น ความสำคัญของระบบประกันคุณภาพที่ ทุกฝ่ายต้องดำเนินการร่วมกันโดยเฉพาะ อย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
	5. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในแต่ละระดับของผู้บริหารยังเห็นไม่ชัดเจน ส่วนใหญ่เป็นเฉพาะส่วนที่รับผิดชอบด้าน การประกันคุณภาพเท่านั้น ยังไม่ขอ ความร่วมมือจากบุคลากรทุกคน	5. ควรจัดโครงการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรทั้งที่มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่มีส่วน เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจระบบ และกลไกการประกันคุณภาพ ส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกับ บุคลากรทุกคน
	6. ความไม่เอาใจใส่ในกรอบงานด้วย ประกันคุณภาพเท่าที่ควร	6. ทำสิ่งที่เป็นรูปธรรมมากกว่าเน้น รายงานและคะแนน
	7. ทำเพียงเพื่อมุ่งเน้นผลคะแนนไม่ใช่ การปฏิบัติต่อเนื่องเพื่อผลดี	7. มหาวิทยาลัยต้องเข้มงวดและตรวจ ประเมินให้ได้สภาพจริงของมหาวิทยาลัย
	8. ผู้บริหารไม่เอาจริงเอาจริงกับการ ประกันคุณภาพภายใน ไม่เป็นตัวอย่างที่ ดีให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรไม่เห็น ความสำคัญของการประกันคุณภาพ	8. ผู้บริหารต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการ ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ การมี ส่วนร่วมต้องเริ่มที่ผู้บริหารก่อน ถ้า ผู้บริหารสั่งแต่คนที่รับผิดชอบ บุคลากรก็ ขาดแรงจูงใจในการทำงานด้านการ ประกันคุณภาพร่วมกัน

ประเด็นปัญหา เกี่ยวกับ	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไขปัญหา
บุคลากร	1. ขาดความรู้และความเข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพทำให้ไม่เห็นความสำคัญ	1. สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรตลอดจนการชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมแก่บุคลากรทุกระดับ
	2. ขาดการมีส่วนร่วมและความร่วมมือในการประกันคุณภาพ	2. สร้างความตระหนักให้บุคลากรเป็นประโยชน์ของการประกันคุณภาพ หาแนวทางหรือวิธีการให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรม พร้อมทั้งการจัดระบบการปฏิบัติงานที่ประเมินผลงานเชิงยุทธศาสตร์ให้มากขึ้น
	3. การสื่อสารลงสู่ผู้ปฏิบัติทำได้ไม่ทั่วถึง ขาดบุคลากรที่จะมาช่วยประเมินภายใน	3. ปลุกจิตสำนึกการปฏิบัติงานและจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
	4. มีงานในหน้าที่รับผิดชอบหลายด้าน	4. สร้างความตระหนักให้กับบุคลากรให้เห็นขอบสำคัญของการประกันคุณภาพ และทำงานประจำให้เป็นการประกันคุณภาพงาน
ระบบการตรวจประเมินคุณภาพภายใน	1. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและแบบฟอร์มในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองบ่อยครั้งบ่อยทุกปี ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและเป็นภาระ	1. ควรมีการปรึกษาหารือ ชี้แจงและสร้างความเข้าใจให้บุคลากรมีการรับรู้ รับทราบและยอมรับสิ่งที่มหาวิทยาลัยดำเนินการ
	2. ยังไม่ชัดเจนด้านมาตรฐานในการประเมิน	2. ผู้ตรวจประเมินควรศึกษาข้อมูลให้มาก และละเอียดขึ้น
	3. ผู้ตรวจประเมินบางท่านไม่เข้าใจข้อมูลที่แท้จริงของหน่วยงานนำไปประเมินผลไม่ถูกต้อง	3. ควรกำหนดสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการศึกษาเอกสาร กรสังเกตุ การสัมภาษณ์ พร้อมทั้งเพิ่มระยะเวลาในการตรวจประเมินเป็น 2-3 วัน

ประเด็นปัญหา เกี่ยวกับ	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไขปัญหา
	4. การตรวจประเมินมุ่งเน้นระบบเอกสารมากเกินไป ส่วนการสังเกต สัมภาษณ์นั้น มีน้อยมากทำให้ได้ข้อมูลไม่สมบูรณ์	4. มีผู้รับผิดชอบในส่วนฐานข้อมูลและพยายามเก็บรายละเอียดข้อมูลที่มาจก ส่วนบน/คณะ/ภาควิชา เพื่อหลีกเลี่ยงการเรียกเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน
	5. ระบบการจัดเก็บข้อมูลยังไม่ชัดเจนทำให้ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน	5. ปรับปรุงเกณฑ์ประเมินบางตัว เช่น การวัดผล ด้านการวิจัยของกลุ่มสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพกับสายมนุษย์และสังคมศาสตร์
	6. มีการเกรงใจและไม่กล้าประเมินตรง ๆ แม้จะรู้ข้อมูลเบื้องต้นบางอย่างที่ยังไม่พัฒนา	6. ผู้ประเมินต้องประเมินผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในอย่างตรงไปตรงมาและสร้างความตระหนักให้กับคณะ/หน่วยงานในการยอมรับความจริง
	7. มีการประเมินซ้ำซ้อนหลายระบบเกินไป	7. บูรณาการระดับการประเมินให้เป็นระบบเดียวกัน
	8. ผู้ตรวจประเมินขาดความรู้ ทักษะ ประสพการณ์ 9. การตรวจสอบจะมุ่งเน้นด้านเอกสาร	8. ควรสร้างผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในให้มีคุณภาพ เพิ่มพูน ประสพการณ์ให้มากขึ้น กำหนดสัดส่วนของคุณสมบัติของผู้ตรวจประเมินในกาประเมินคณะ/หน่วยงาน บางทีมเป็นผู้ประเมินหน้าใหม่ เพราะมหาวิทยาลัยหาผู้ตรวจประเมินไม่ได้ จำนวนผู้ตรวจประเมินในแต่ละครั้งควรมีอย่างน้อย 5 คนขึ้นไป เพื่อจะได้แบ่งกันทำงาน และไม่ทำงานหนักเกินไป
ดัชนีและเกณฑ์ การตรวจ ประเมิน	1. เกณฑ์ที่ใช้วัดในแต่ละกลุ่มควรต่างกัน เช่น กลุ่มผู้สอน, กลุ่มสนับสนุนด้านบริหาร, ด้านวิชาการ	1. ปรับให้กระชับขึ้นในดัชนีที่สำคัญ ๆ
	2. ไม่ชัดเจน ไม่เป็นรูปธรรมเพียงพอ มีจำนวนมากเกินไปขาดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน	2. ควรสังเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่มีคุณภาพและมีประโยชน์ในการจัดจริง ๆ ให้มีจำนวนน้อยที่สุดและสอดคล้องกับภารกิจของคณะ/หน่วยงาน



ประเด็นปัญหา เกี่ยวกับ	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไขปัญหา
	3. วิธีการจัดเก็บข้อมูลยังไม่มี standard ทำให้ความน่าเชื่อถือต่ำ	3. ควรให้เกณฑ์การประเมินจำนวนน้อยกว่าพัฒนาให้มีคุณภาพแล้วจึงเพิ่มจำนวน KPI ไม่ควรใช้ KPI จำนวนมาก ตั้งแต่เริ่มต้น
	4. มีเกณฑ์ประเมินบางตัวชี้วัดสูงเกินไป ควรแบ่งเกณฑ์ออกเป็นกลุ่มสาขา	4. ควรคณะ/หน่วยงานปรับเกณฑ์การประเมินที่สูงเกินไปให้ลดลงในระดับที่เหมาะสม
ผู้ประสานงาน	1. บุคลากรมีภาระงานมาก มีความบกพร่องในการประสานงานหรือการเตรียมการก่อนการตรวจประเมินคุณภาพ	1. บุคลากรสำนักงานประเมินจะต้องรับทราบขั้นตอนการตรวจประเมินคุณภาพภายในเป็นอย่างดี หรือควรจะทำอบรมบุคลากรให้มีความรู้ก่อนลงพื้นที่
	2. การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ประสานงานกับคณะ/หน่วยงาน มีน้อยมากและไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ไม่แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้า	2. เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการติดต่อประสานงาน เพิ่มความถี่ในการติดต่อสื่อสารและกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสารให้ชัดเจน
	3. แจ้งกิจกรรมในวันตรวจไม่ชัดเจน ขั้นตอนการตรวจประเมินยังไม่รู้เลยแล้วคณะ/หน่วยงานจะทราบได้อย่างไร	3. พัฒนาสมรรถนะ โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารเชิงบวกและการบริการด้วยใจ เพราะผู้ประสานงานเป็นบุคคลสำคัญตลอดจนต้องมีความรู้และประสบการณ์ในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ที่ผ่านมาบุคลากรไม่มีความพร้อมเลย
	4. บุคลากรมีจำนวนน้อย ความรู้ความสามารถแตกต่างกัน บางคนจะมีความสามารถสูงแต่บางคนยังต้องพัฒนาอีกไกล ถ้าบุคลากรเก่งก็ทำให้มหาวิทยาลัยทำอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4. สร้างระบบการถ่ายทอดความรู้ทักษะประสบการณ์ให้บุคลากรทุกคน เตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ
	5. บุคลากรของสำนักงานประเมินจะต้องดำเนินการที่เป็นตัวอย่างที่ดี มีวัฒนธรรมการประกันคุณภาพ	5. ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง อยู่เสมอ เป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ
อื่น ๆ โปรดระบุ	1. ไม่ได้นำผลการตรวจประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างจริงจัง	1. มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อ

ประเด็นปัญหา เกี่ยวกับ	ปัญหาที่พบ	แนวทางแก้ไขปัญหา
	และต่อเนื่อง	ติดตามการนำผลการตรวจประเมินมาใช้ ในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและ เอาจริงเอาจัง

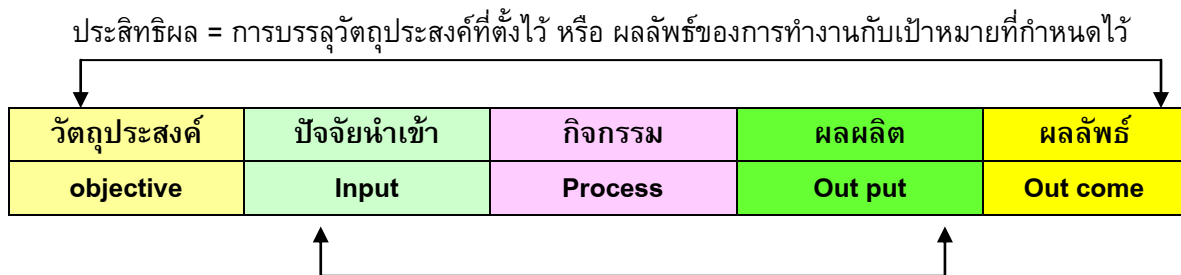
### ผลกระทบจากการประกันคุณภาพ

ผลกระทบด้านบวก	ผลกระทบด้านลบ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการวางแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ</li> <li>-มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานของคณะ/ หน่วยงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่</li> <li>- กระตุ้นให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ</li> <li>- ก่อให้เกิดนวัตกรรมทางความคิดและหรือการหา แนวทางต่างๆเพื่อพัฒนาคุณภาพ</li> <li>- มีการทบทวนผลการดำเนินงานของคณะ/ หน่วยงาน</li> <li>- ได้รับความทราบข้อมูลตามสภาพจริงของคณะ/ หน่วยงาน</li> <li>- กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- เกิดการบูรณาการตัวชี้วัดระบบการประเมิน คุณภาพทุกระบบเข้าด้วย</li> <li>- ได้รับความทราบแนวทางวิธีการพัฒนาคุณภาพ</li> <li>- ทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา คุณภาพ</li> <li>- หน่วยงานได้ทบทวนการปฏิบัติงานตามภารกิจ ต่างๆว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่</li> <li>-การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบและได้ข้อมูลมากขึ้น</li> <li>-กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาอยู่เสมอ</li> <li>-เกิดการแข่งขันเพื่อพัฒนาคุณภาพระหว่างองค์กร ภายในและภายนอก</li> <li>-คณะ/หน่วยงาน ตลอดจนบุคลากรมีความพร้อมต่อ การประเมินทั้งภายในและภายนอก</li> <li>-องค์กรมีจิตวิญญาณในการพัฒนาคุณภาพ บ่งบอก ถึงสัญญาณที่ดี</li> <li>-การมีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-กระบวนการทำงานในการประเมินคุณภาพ ภายใน มีหลายขั้นตอน ตั้งแต่การประเมินตนเอง การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง การ ตรวจสอบความถูกต้อง การมอบหมาย ผู้รับผิดชอบหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด การศึกษาข้อมูล การทำความเข้าใจกับ รายละเอียดตัวชี้วัด การจัดทำระบบเอกสารอ้างอิง แต่ละขั้นตอนมีความยุ่งยากและเป็นภาระอย่าง มาก</li> <li>-กระบวนการมีความยุ่งยากและซับซ้อน ทำให้เกิด ความเบื่อหน่าย</li> <li>-ความเชื่อมั่นว่าคะแนนที่ได้มีคุณภาพจริงหรือไม่</li> <li>- การชี้แจงและทำความเข้าใจเรื่องระบบและกลไก การประกันคุณภาพ ตลอดจนตัวชี้วัดการประเมิน คุณภาพภายในไปยังบุคลากรไม่ทั่วถึง</li> <li>-รายละเอียดการดำเนินงานมีมากเกินไป ทำ ให้เกิดการผลัดภาระ หรือผลักความรับผิดชอบให้ เพื่อนร่วมงาน</li> <li>-การสูญเสียระยะเวลาในการทำงานและ งบประมาณ</li> <li>-การประเมินตนเองโดยไม่คำนึงถึงสภาพจริง คำนึงถึงเฉพาะระดับคะแนนสูงสุด ทำให้เสีย โอกาสในการพัฒนาและปรับปรุง</li> <li>- การประเมินผลที่ไม่ตรงกับสภาพจริงที่เกิดขึ้น รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะที่ไม่สามารถดำเนินการ ได้อย่างเป็นรูปธรรม</li> <li>- บางคณะหรือบางหน่วยงานไม่ได้ให้ความสำคัญ กับการประเมินคุณภาพภายใน</li> </ul>

ผลกระทบด้านบวก	ผลกระทบด้านลบ
-เกิดการขับเคลื่อนในด้านต่างๆ เช่น การวิจัยด้านคุณภาพบัณฑิต ด้านการวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชนที่ตอบสนองความต้องการสังคมและประเทศชาติมากขึ้น -ภาพลักษณ์ที่ดี ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	- การนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงยังไม่ทั่วถึงทั้งองค์กร รวมทั้งมหาวิทยาลัยก็ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ หรือไม่สามารถเอาผิดผู้ไม่นำเอาผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงได้

#### 4.6 อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยโดย ดังนี้



ประสิทธิภาพ = การใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้คุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณของผลผลิตที่ได้รับ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
1. บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจหลัก 2. คุณภาพและมาตรฐานการศึกษา 3. ได้รับการยอมรับในระดับสากล 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต 6. บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ 7. มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

แผนภาพที่ 1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

## 1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการประกันคุณภาพ ดังนี้

### ด้านคุณภาพของบัณฑิต

ด้านคุณภาพบัณฑิตมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ( $\bar{x} = 4.00$ ) 2. การจัดบริการและจัดหาปัจจัยต่างๆที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น ห้องสมุด คอมพิวเตอร์ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำปรึกษา กิจกรรมแนะแนวการศึกษาต่อและหางานทำ ( $\bar{x} = 3.91$ ) 3. การวิจัยเพื่อติดตามคุณภาพของบัณฑิต ( $\bar{x} = 3.90$ )

การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยฝ่ายพัฒนานักศึกษาได้ให้ความสำคัญในการพัฒนานักศึกษาโดยมีการจัดกิจกรรมในการส่งเสริมและพัฒนาศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ด้านวิชาการ ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ ด้านบำเพ็ญประโยชน์ ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและด้านการนันทนาการ ในระดับคณะก็เช่นกันจะเห็นได้ว่าการจัดกิจกรรมในการพัฒนานักศึกษาที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์อย่างต่อเนื่อง โดยในปีการศึกษา 2548 มีการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาทั้งหมด 556 กิจกรรม ปีการศึกษา 2549 จำนวน 823 กิจกรรม และปีการศึกษา 2550 จำนวน 911 กิจกรรม (ข้อมูลจากรายงานการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2548-2550) ซึ่งเป็นแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทุกปี นอกจากนี้ในการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาได้มีการติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรมและนำผลการประเมินไปพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

การจัดบริการต่างๆให้กับนักศึกษาและจัดหาปัจจัยต่างๆที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น ห้องสมุด คอมพิวเตอร์ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำปรึกษา กิจกรรมแนะแนวการศึกษาต่อและหางานทำ ซึ่งจะเห็นว่าในทุกคณะได้ให้ความสำคัญในการจัดบริการและจัดหาปัจจัยต่างๆเพื่อเป็นการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา อีกทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา เช่น การให้บริการ ณ จุดบริการ (One stop service) บริการหอพักนักศึกษา ห้องประชุมสัมมนา อินเทอร์เน็ต เอกสาร แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ

การวิจัยเพื่อติดตามคุณภาพของบัณฑิต มหาวิทยาลัยมีการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง โดยมีการวิจัยสถาบัน ดังนี้ 1. ภาวการณ์ดำเนินงานของบัณฑิต 2. ภาวการณ์ดำเนินงานทำตรงกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา 3. ภาวการณ์ได้เงินเดือนเริ่มต้นตามเกณฑ์มาตรฐาน 4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต 5. ประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ เป็นต้น อีกทั้งในการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยนั้น มีความจำเป็นจะต้องดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการตรวจประเมินคุณภาพภายในและแจ้งผลการวิจัยไปยังทุกคณะ นอกจากนี้ในระดับคณะก็ยังได้ดำเนินการวิจัยสถาบันในประเด็นเดียวกันกับมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการวิจัยควบคู่กันไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานและสังคม ซึ่งจากการศึกษาผลการดำเนินงานในด้าน

การผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นพบว่าบัณฑิตมีคุณภาพตรงตามความต้องการของ ตลาดแรงงานและสังคม และ ผลการดำเนินงานในด้านอื่น ๆ มีแนวโน้มที่ดีขึ้น ดังเช่น

1) ร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำและประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี

2545	2546	2547	2548	2549	2550
82.00 %	83.35 %	88.97 %	88.12 %	83.01 %	82.39 %

(ข้อมูลจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัยขอนแก่น และ กองแผนงาน)

2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2547	2548	2549	2550
3.80	3.85	4.04	3.91
ผู้ใช้บัณฑิตมีความ พึงพอใจมาก	ผู้ใช้บัณฑิตมีความ พึงพอใจมาก	ผู้ใช้บัณฑิตมีความ พึงพอใจมาก	ผู้ใช้บัณฑิตมีความ พึงพอใจมาก

(ข้อมูล: รายงานวิจัยสถาบันเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น : สนง.ประเมินฯ)

3) จำนวนนักศึกษาและศิษย์เก่าที่ได้รับรางวัลในระดับชาติและนานาชาติ (คน)

2545	2546	2547	2548	2549	2550
6	48	51	51	212	227

(ข้อมูล: รายงานการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2548 และผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549-2550)

**ด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน**

ด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและการสอนสอดแทรกคุณธรรมและจริยธรรม ( $\bar{x} = 4.52$ ) 2. การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีความหลากหลายทางด้านวิชาการโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆและ e-learning ( $\bar{x} = 4.06$ ) 3. การติดตามประเมินผลคุณภาพการสอนและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์ ( $\bar{x} = 3.97$ )

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและการสอนสอดแทรกคุณธรรมและจริยธรรม ฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ได้กำหนดเป็นนโยบายที่สำคัญในการพัฒนาอาจารย์ให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการจัดอบรมให้ความรู้ให้มีความรู้เป็นประจำทุกปีโดยสำนักนวัตกรรมการเรียนการสอน สนับสนุนทุนการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ นอกจากนี้การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญยังเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก เช่น สมศ. สกอ. และ กพร.

การสอดสอดแทรกคุณธรรมและจริยธรรม สำนักวิชาศึกษาทั่วไปและสำนักนวัตกรรมการเรียนการสอนได้จัดอบรมให้ความรู้แก่อาจารย์ในการสอดสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนจัดทำเป็นคู่มืออาจารย์ในการสอดสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม

การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีความหลากหลายทางด้านวิชาการโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆและ e-learning เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ โดยมอบหมายให้สำนักนวัตกรรมการเรียนการสอนจัดอบรมให้ความรู้แก่คณาจารย์เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการจัดทำสื่อ

การเรียนการสอนที่หลากหลาย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน รวมทั้ง รายวิชา e-learning จากการสำรวจรายวิชา e-learning ทั้งหมดในปีการศึกษา 2548 มีจำนวน 240 ผลงาน ปีการศึกษา 2559 มีรายวิชา e-learning จำนวน 927 ผลงาน และในปีการศึกษา 2550 เพิ่มขึ้นเป็น 1,802 รายวิชา

การติดตามประเมินผลคุณภาพการสอนและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอนของ อาจารย์ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกหลักสูตรเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียน การสอนของคณาจารย์ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้พัฒนาแนวทางการประเมินคุณภาพการสอนและความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอนของคณาจารย์ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งดำเนินการโดยสำนักบริหารและ พัฒนาวិชาการ

#### ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์

ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. การเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์โดย การตีพิมพ์ ในวารสารระดับชาติและนานาชาติรวมทั้งการนำเสนอในที่ประชุมวิชาการต่างๆ ( $\bar{x} = 4.04$ ) 2. การจัด กิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์ด้านการวิจัย ( $\bar{x} = 3.92$ ) 3. การกำหนด นโยบายและแผนงานด้านการวิจัยอย่างชัดเจน ( $\bar{x} = 3.90$ )

การเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์โดยการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติรวมทั้ง การนำเสนอในที่ประชุมวิชาการต่างๆนั้นฝ่ายวิจัยและการถ่ายทอดเทคโนโลยีได้ให้การสนับสนุนการตีพิมพ์ เผยแพร่ผลงานวิจัยโดยได้จัดทำประกาศหลักเกณฑ์การสนับสนุนและเผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารเพื่อ สนับสนุนงบประมาณ 1) ค่าธรรมเนียมที่วารสารเรียกเก็บสำหรับการตีพิมพ์ 2) ค่าตอบแทนผู้เชี่ยวชาญ ภาษาต่างประเทศ 3) ค่าตอบแทนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารต่างชาติที่มีค่าผลกระทบ รวมทั้งการจัด อบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเขียนรายงานการวิจัยและบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการต่างๆ ในปัจจุบันจะเห็นว่าผลงานวิจัยของคณาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับการตีพิมพ์ในระดับชาติและ นานาชาติเพิ่มขึ้นในระดับที่น่าพึงพอใจบ่งบอกถึงคุณภาพผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยที่ตอบสนองต่อปัญหา ของชุมชน สังคมและอนุภาคลุ่มน้ำโขงและการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ดังแสดงในสถิติการตีพิมพ์ผลงานวิจัยใน วารสารต่างประเทศตั้งแต่ปี 2545-2549 จำนวน 573 เรื่อง หรือคิดเฉลี่ยต่อปีคือ 115 เรื่อง/ปี

2545	2546	2547	2548	2549
109 เรื่อง	157 เรื่อง	96 เรื่อง	116 เรื่อง	95 เรื่อง

(ข้อมูล : สำนักบริหารงานวิจัย ฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

ในปี 2549 ผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติ มีจำนวน 370 เรื่อง ปี 2550 เพิ่มขึ้นเป็น385 เรื่อง (รายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549-2550)

การจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์ด้านการวิจัย ฝ่ายวิจัยและ ถ่ายทอดเทคโนโลยีได้จัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนเพื่อพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์ด้านการวิจัย ได้แก่ การอบรมนักวิจัยหน้าใหม่ โครงการสนับสนุนระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบพี่เลี้ยง การอบรมการเขียน ข้อเสนอโครงการวิจัย การพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย การสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มวิจัยและศูนย์วิจัย เฉพาะอย่าง การอบรมการเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์และบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร เป็นต้น

การกำหนดนโยบายและแผนงานด้านการวิจัยอย่างชัดเจน มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัยในกลุ่มที่ 1 คือผลิตบัณฑิตและวิจัย มหาวิทยาลัยได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ด้านการวิจัย โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ผลงานวิจัยที่ตอบสนองต่อปัญหาของชุมชน สังคมและอนุภาคลุ่มน้ำโขง
2. ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารระดับนานาชาติที่มีค่า impact สูงและได้รับการอ้างอิง
3. ผลงานวิจัยสร้างองค์ความรู้ใหม่ นวัตกรรมและนำไปสู่การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

กลยุทธ์

1. พัฒนาโครงการ ระบบบริหารจัดการการวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาผลงานวิจัย นวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์
2. สร้างและพัฒนานักวิจัยให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการวิจัย
4. พัฒนาเครือข่ายและพันธมิตรความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก
5. พัฒนาระบบการส่งเสริมการเผยแพร่การวิจัยและการใช้ประโยชน์จากการวิจัย
6. พัฒนาระบบการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการบริการวิชาการ

#### ด้านการบริการวิชาการ

ด้านบริการวิชาการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. การจัดโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการและวิชาชีพที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการของสังคม ชุมชนและประเทศชาติ ( $\bar{x} = 4.53$ ) 2. การจัดทำแผนงาน/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม ชุมชนและประเทศชาติ ( $\bar{x} = 3.94$ ) 3. การติดตามและประเมินผลการให้บริการวิชาการและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.94$ )

การจัดโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการและวิชาชีพที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการของสังคม ชุมชนและประเทศชาติ มหาวิทยาลัยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการให้บริการวิชาการที่มีผลกระทบต่อชุมชนในแง่ของการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาชุมชน ซึ่งดำเนินการโดยศูนย์บริการวิชาการ และได้จัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่หลากหลายและตอบสนองต่อสังคม ชุมชน และประเทศชาติ และในระดับคณะที่มีภารกิจแตกต่างกันในการให้บริการวิชาการจึงทำให้เกิดความหลากหลายในการให้บริการวิชาการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย

ในปี 2545-2550 มหาวิทยาลัยและคณะต่างๆจัดกิจกรรมบริการวิชาการ ดังนี้

2545	2546	2547	2548	2549	2550
514 กิจกรรม	615 กิจกรรม	523 กิจกรรม	1188 กิจกรรม	843 กิจกรรม	825 กิจกรรม

(ข้อมูล: รายงานการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยขอนแก่นปีการศึกษา 2545-2550 และรายงานผลการปฏิบัติราชการ ปี 2548-2550)

จัดทำแผนงาน/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม ชุมชนและประเทศชาติ มหาวิทยาลัยได้ ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ด้านการบริการวิชาการไปสู่ปฏิบัติให้กับทุกคณะเพื่อให้มีการจัดทำแผนการให้บริการวิชาการในระดับคณะ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังสนับสนุนงบประมาณสนับสนุนการจัดกิจกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชนโดยพิจารณาจากแผนการให้บริการวิชาการของคณะต่างๆ

การติดตามและประเมินผลการให้บริการวิชาการและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ผลจากการตรวจประเมินคุณภาพภายในพบว่าส่วนใหญ่ทุกคณะมีการติดตามประเมินผลการให้บริการวิชาการและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการวิชาการและนำเอาผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงซึ่งมหาวิทยาลัยร่วมกับศูนย์บริการวิชาการได้กำหนดกรอบในการติดตามประเมินผลโครงการบริการวิชาการแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : ประเมินกระบวนการดำเนินโครงการ ( PROCESS )

ขั้นตอนที่ 2 : ประเมินผลผลิตโครงการ ( OUTPUT )

ขั้นตอนที่ 3 และ 4 ประเมินการนำผลไปใช้และผลกระทบจากการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ

#### **ด้านอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม**

ด้านอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. การสนับสนุนส่งเสริมการให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม ( $\bar{x} = 3.95$ ) 2. การจัดทำแผนงาน/โครงการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม ( $\bar{x} = 3.56$ ) 3. การติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.11$ )

การสนับสนุนส่งเสริมการให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยได้อนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมผ่านกระบวนการผลิตบัณฑิตและการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่สอดคล้องคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีการจัดกิจกรรมอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมและสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและในระดับคณะ เช่น กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา กิจกรรมวันลอยกระทงและเทศกาลต่างๆที่เป็นอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งทุกคณะได้มีการจัดทำแผนงาน/โครงการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อให้สอดคล้องกับแผนในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังมีการติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง

#### **ด้านการประกันคุณภาพ**

ด้านการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. การประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอมหาวิทยาลัยทุกปีการศึกษา ( $\bar{x} = 4.55$ ) 2. การกำหนดนโยบายและผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบและชัดเจน ( $\bar{x} = 4.21$ ) 3. การตรวจประเมินคุณภาพภายในคณะ/หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 4.03$ )

การประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอมหาวิทยาลัยทุกปีการศึกษา ตั้งแต่ มหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพภายในตั้งแต่ ปี 2541 เป็นต้น มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้ทุกคณะและหน่วยงานประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอมหาวิทยาลัย ในระยะแรกๆนั้น คณะ/หน่วยงานและบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบและกลไกการประกันคุณภาพตลอดจนทักษะในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งในระยะต่อมา มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจในระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตั้งแต่ปี



การศึกษา 2547 ทุกคณะและหน่วยงานได้มีการประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอต่อมหาวิทยาลัยทุกปีการศึกษา นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังได้กำหนดนโยบายและผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบและชัดเจน ตลอดจนสนับสนุนและส่งเสริมให้ทุกคณะและหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบประเมินคุณภาพภายในคณะ/หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยมหาวิทยาลัยได้ทำการตรวจสอบประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปีการศึกษา

#### ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา บุคลากร ประชาชน) ( $\bar{x} = 3.94$ ) 2. 5 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เป็นประโยชน์ให้บุคลากรและสาธารณชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.82$ ) 3. การจัดทำแผนการดำเนินงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนครบทุกภารกิจ ( $\bar{x} = 3.56$ )

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา บุคลากร ประชาชน) มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นนโยบายและถ่ายทอดไปสู่คณะโดยการกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการตรวจสอบประเมินคุณภาพภายในและคำรับรองการปฏิบัติราชการ ในระดับมหาวิทยาลัยได้รับการประเมินความพึงพอใจจากหน่วยงานภายนอกซึ่งผลการประเมินมีระดับสูงขึ้นทุกปี ดังนี้

2547	2548	2549	2550
77.40	79.68	87.61	84.84
สวนดุสิตโพล		สถาบันวิจัยธรรมศาสตร์	

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เป็นประโยชน์ให้บุคลากรและสาธารณชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยได้เปิดเผยข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์ให้บุคลากรและสาธารณชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ รายงานผลการดำเนินงานตามแผน รายงานประจำปี รายงานการประเมินตนเอง รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมการประชุม/อบรม/สัมมนา ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ข่าวมหาวิทยาลัย เว็บไซต์ สถานีวิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ และสายตรงถึงอธิการบดี

การจัดทำแผนการดำเนินงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนครบทุกภารกิจ มหาวิทยาลัยได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี แล้วถ่ายทอดไปสู่คณะ/หน่วยงานคือการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation) ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการบริหารกลยุทธ์โดยมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการที่สำคัญคือการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของคณะ/หน่วยงานที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย ซึ่งทุกคณะ/หน่วยงานจะต้องกำหนดแผนงาน โครงการ กิจกรรม ผลผลิต ผลลัพธ์ ระยะเวลา งบประมาณ และผู้รับผิดชอบในพันธกิจหลักคือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงความต้องการทรัพยากรบุคคล ครุภัณฑ์และด้านสิ่งก่อสร้าง ซึ่งทั้งหมดนี้จะต้องสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ทั้ง 5 ด้านของมหาวิทยาลัย

สำหรับการกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนนั้น มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีกลไกการควบคุมการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตลอดจนการเรียนรู้ในองค์กร โดยดำเนินการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ดำเนินการได้จริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งในรูปผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) ทั้งนี้จะใช้รูปแบบการประเมิน 3 ลักษณะคือ 1) การประเมินเชิงลักษณะ (Qualitative

Evaluation) 2) การประเมินเชิงปริมาณ (Quantitative Evaluation) 3) การตรวจสอบโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders audit) นอกจากนี้จะมีการประเมินระหว่างทั้งโครงการ(Post-project evaluation) เมื่อเสร็จสิ้นโครงการภายในการบูรณาการระบบการประเมินจากหน่วยงานกลางต่างๆให้เป็นเอกภาพ ช่วงเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนคือระยะ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน เพื่อนำผลที่ได้ไปทบทวนและปรับปรุงเพื่อให้มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ภายในระยะ 12 เดือน ซึ่งถือเป็นการสิ้นสุดของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณนั้นๆ

นอกจากการกำกับติดตามประเมินการดำเนินงานตามแผนแล้ว สภามหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลงานของอธิการบดี เพื่อให้สภามหาวิทยาลัยมีแนวทางในการติดตามประเมินผลงานอธิการบดีตามนโยบายและพันธกิจที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งสภามหาวิทยาลัยขอแนบการตรวจประชุมครั้งที่ 7/2549 เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2549 ได้มีมติและเห็นชอบในหลักการเรื่องแนวทางการติดตามและประเมินผลงานของอธิการบดีตามนโยบายและพันธกิจในการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย (พ.ศ.2550-2554) ดังนี้

**วัตถุประสงค์ในการติดตามประเมินผล** เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับติดตามและประเมินงานของอธิการบดีโดยหลักการบริหารและดำเนินงานตาม นโยบายและพันธกิจในการบริหารและพัฒนา มหาวิทยาลัย เพื่อให้สภามหาวิทยาลัยได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค ในการบริหารงานและสามารถใช้เป็นข้อมูลในการสนับสนุน ส่งเสริม เสนอแนะเพื่อการพัฒนาการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**การติดตามประเมินผล** ปีละ 2 ครั้ง รอบที่ 1 เดือนเมษายน - กันยายน รอบที่ 2 เดือนตุลาคม - มีนาคม

**คณะกรรมการติดตามประเมินผล** ให้แต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัยขอแนบ

## 2) แนวทางการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอแนบ

มหาวิทยาลัยควรดำเนินการอย่างจริงจังในการตรวจประเมินคุณภาพภายในของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอแนบ โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินในระดับที่แตกต่างกันโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและบริบทของแต่ละคณะ และควรสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มาตรฐาน ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินคุณภาพให้บุคลากรทุกกลุ่มและทุกระดับได้รับทราบและเข้าใจ เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

การนำเอาเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการประกันคุณภาพทำให้เกิดความสับสนในระยะแรก ในปีต่อไปควรจัดอบรม ชี้แจง สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องดังกล่าวให้บุคลากรทุกคน ไม่ใช่เฉพาะเจาะจงบุคลากรบางกลุ่ม เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างานเป็นต้น ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจ อาจส่งผลต่อการมีส่วนร่วมและความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยขอแนบ

## 3) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

**นโยบายด้านการประกันคุณภาพ** นโยบายด้านการประกันคุณภาพไม่ชัดเจน มีการปรับเปลี่ยนระบบการประกันคุณภาพมาเป็นการดำเนินการตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

**ผู้บริหาร** บางส่วนขาดการกำกับติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตลอดจนไม่เอาใจจริงเอาใจกับการนำเอาผลการตรวจประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ การดำเนินการเพื่อหวังผล คະแนนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน

**บุคลากร** ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มาตรฐานและตัวชี้วัด การชี้แจง ประชาสัมพันธ์ และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพยังไม่กระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม และยังไม่ทั่วทั้งองค์กร มีบุคลากรบางส่วนที่ขาดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

**ระบบการตรวจประเมินคุณภาพภายใน** ยังไม่สามารถตรวจประเมินสภาพจริง คณะกรรมการตรวจประเมินขาดประสบการณ์และความจริงจังในการตรวจประเมิน และยังมีมุ่งเน้นระบบเอกสารอ้างอิง ขาดระบบการจัดทำฐานข้อมูลกลาง ตลอดจนระบบการประเมินผลมีหลายระบบและหลายรูปแบบ มหาวิทยาลัยควรจะบูรณาการให้เป็นระบบเดียวกัน เพื่อลดภาระและความเบื้อหนาย

**ดัชนีและเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพภายใน** มีการเปลี่ยนแปลงทุกปีการศึกษา ไม่ได้แจ้งล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ทำให้คณะ/หน่วยงานขาดการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า ตัวชี้วัดมีจำนวนมากเกินไป และขาดการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าและพัฒนาการขององค์กร เกณฑ์การประเมินยังไม่เหมาะสม เนื่องจากมีผลบังคับใช้กับทุกคณะ แต่บางคณะหรือบางกลุ่มสาขาเช่น กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งแต่ละคณะมีบริบทที่แตกต่างกัน ควรจะใช้เกณฑ์การประเมินที่แตกต่างกัน

#### 4) การนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ

ในการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพนั้น กระบวนการที่สำคัญคือกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา หลังสิ้นสุดกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน คณะ/หน่วยงานต่างๆได้นำเอาผลการตรวจประเมินคุณภาพมาพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA แต่จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จากเอกสารและหลักฐานเชิงประจักษ์พบว่า คณะและหน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ยังไม่เห็นความสำคัญในการนำเอาผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุง ถึงแม้ว่าจะมีหลายคณะและหน่วยงานมีการนำเอาผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุง แต่ประเด็นที่นำไปพัฒนาหรือไปทำแผนการพัฒนางานองค์กรนั้น ยังไม่ครอบคลุมโอกาสในการพัฒนา ผู้วิจัยจึงขอสรุปดังนี้

4.4.1 การนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร

4.4.2 คณะ/หน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอน แนวทาง วิธีการนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบ

4.4.3 มหาวิทยาลัยขาดระบบการกำกับติดตามการนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ทำให้คณะ/หน่วยงานไม่เห็นความสำคัญ และไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม

4.4.4 ขาดงบประมาณและบุคลากรที่จะสนับสนุนให้เกิดการนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งขาดแรงจูงใจในการดำเนินการ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 3) ศึกษาการนำเอาผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ 4) ศึกษา ปัญหา อุปสรรค และผลกระทบจากการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยจะ นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาทั้ง 7 ด้าน พบว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ 1.ด้านการประกันคุณภาพ ( $\bar{x} = 3.82$ ) 2.ด้านคุณภาพของบัณฑิต ( $\bar{x} = 3.81$ ) 3.ด้านการบริการวิชาการ ( $\bar{x} = 3.77$ ) 4.ด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน ( $\bar{x} = 3.73$ ) 5.ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.54$ ) 6.ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ( $\bar{x} = 3.51$ ) ส่วนด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม พบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.91$ )

2) แนวทางการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปัจจุบันพบว่า มหาวิทยาลัยมีนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยนำเอาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ซึ่งอยู่ในระยะแรกของการเริ่มต้นปรับเปลี่ยนแนวทางเพื่อเป็นการยกระดับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้สามารถเทียบเคียงได้ในระดับสากล และแนวทางการบริหารจัดการระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย มีดังนี้

2.1 การบริหารจัดการตัวชี้วัดในประเมินคุณภาพ (indicator management) ให้ครอบคลุมภารกิจหลักและตอบสนองต่อการประเมินคุณภาพภายนอกทุกระบบ มีการพัฒนาตัวชี้วัดและสร้างเป็นมาตรฐานของมหาวิทยาลัย

2.2 สร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลต่างๆทั้งหมดของมหาวิทยาลัย เช่น การจัดทำระบบบูรณาการฐานข้อมูลสารสนเทศทุกด้านตามภารกิจหลัก ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการรายงานข้อมูลของคณะ/หน่วยงาน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานในด้านต่างๆได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทันเวลา

2.3 สร้างความรู้ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรทุกระดับ

2.4 กำหนดแผนงาน ขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

2.5 พัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในให้มีคุณภาพเท่าเทียมกัน

2.6 กำหนดกลไกในการนำผลการตรวจประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่น การกำหนดให้คณะ/หน่วยงานนำเอาผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนพัฒนาองค์กร

เสนอต่อมหาวิทยาลัย การแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพ การยกย่องเชิดชูและมอบรางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจ เป็นต้น

### 3) ปัญหา อุปสรรคและผลกระทบในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

**ปัญหาด้านนโยบายด้านการประกันคุณภาพ** มีการปรับเปลี่ยนระบบอย่างเร่งด่วน สร้างความไม่มั่นใจให้กับบุคลากรว่า รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงนโยบายการประเมินคุณภาพภายนอกอื่นๆ เช่น กพร. สมศ. และ สกอ.

**ปัญหาด้านผู้บริหาร** ยังขาดการกำกับติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตลอดจนไม่เอาใจจริงเอาใจกับการนำเอาผลการตรวจประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ การดำเนินการเพื่อหวังผล คะแนนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน

**ปัญหาด้านบุคลากร** ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มาตรฐานและตัวชี้วัด การชี้แจง ประชาสัมพันธ์ และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ยังไม่กระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม และยังไม่ทั่วทั้งองค์กร มีบุคลากรบางส่วนที่ขาดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ องค์กรส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

**ปัญหาด้านระบบการตรวจประเมินคุณภาพภายใน** ยังไม่สามารถตรวจประเมินสภาพจริง คณะกรรมการตรวจประเมินขาดประสบการณ์และความจริงใจในการตรวจประเมิน และยังมีมุ่งเน้นระบบ เอกสารอ้างอิง ขาดระบบการจัดทำฐานข้อมูลกลาง ตลอดจนระบบการประเมินผลมีหลายระบบและหลายรูปแบบ มหาวิทยาลัยควรจะมีบูรณาการให้เป็นระบบเดียวกัน เพื่อลดภาระและความเบื่อหน่าย

**ปัญหาด้านตัวชี้วัดดัชนีและเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพภายใน** มีการเปลี่ยนแปลงทุกปี การศึกษา ไม่ได้แจ้งล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ทำให้คณะ/หน่วยงานขาดการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า ตัวชี้วัดมีจำนวนมากเกินไป และขาดการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าและพัฒนาการขององค์กร เกณฑ์การประเมินยังไม่เหมาะสม เนื่องจากมีผลบังคับใช้กับทุกคณะ แต่บางคณะหรือบางกลุ่มสาขาเช่น กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งแต่ละคณะมีบริบทที่แตกต่างกัน ควรจะใช้เกณฑ์การประเมินที่แตกต่างกัน

**ผลกระทบด้านบวก** แม้ว่าการประกันคุณภาพมีกระบวนการ ขั้นตอนที่ยุงยาก ซับซ้อน และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องแต่การประกันคุณภาพก็ได้ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานและผลผลิต บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานและทำงานเป็นที่ กระตุ้นให้บุคลากรรู้จักหน้าที่ รู้จักการวางแผนการดำเนินการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้เป็นระบบ เกิดการเทียบเคียงสมรรถนะ มีการพัฒนาจากจุดที่อ่อนที่สุด เกิดวัฒนธรรมการประเมิน ภาพลักษณ์ที่ดี ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

**ผลกระทบด้านลบ** การสิ้นเปลืองงบประมาณ ทรัพยากรและเวลา เช่นค่าใช้จ่ายในการจัดอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากร กระบวนการขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ความเชื่อมั่นว่าคะแนนที่ได้มีคุณภาพจริงหรือไม่ การประเมินตนเองโดยไม่คำนึงถึงสภาพจริงนอกจากคะแนน การประเมินผลที่ไม่ตรงกับสภาพจริงที่เกิดขึ้น รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม บางคณะหรือบางหน่วยงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพภายใน

### 4) การนำเอาผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ พบว่า

4.1 การนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร

4.2 คณะ/หน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอน แนวทาง วิธีการนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบ

4.3 มหาวิทยาลัยขาดระบบการกำกับติดตามการนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ทำให้คณะ/หน่วยงานไม่เห็นความสำคัญ และไม่ได้นำดำเนินการอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม

4.4 ขาดงบประมาณและบุคลากรที่จะสนับสนุนให้เกิดการนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งขาดแรงจูงใจในการดำเนินการ

## 5.2 ข้อเสนอแนะในการนำเอาผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการจากวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการประกันคุณภาพทั้ง 7 ด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับปานกลางและระดับน้อย ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรเร่งดำเนินการดังต่อไปนี้

### ด้านการผลิตบัณฑิต

- การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของผู้เรียนให้สามารถเรียนรู้ได้ตามศักยภาพของแต่ละคน (3.48)

### ด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน

- การติดตามประเมินผลหลักสูตรเมื่อครบรอบการประเมินทุก 5 ปีอย่างต่อเนื่อง (3.23)
- การวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ (2.92)

### ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์

- การพัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยและฐานข้อมูลด้านการวิจัย (3.46)
- การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน สังคม และ ประเทศชาติ (3.30)
- การจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา (2.41)

### ด้านการบริการวิชาการ

- มีการบูรณาการการบริการวิชาการเข้ากับการเรียนการสอนและการวิจัย (3.35)
- การนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการวิชาการและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง (3.39)
- การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการให้บริการวิชาการและวิชาชีพ (3.44)

### ด้านการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม

- การสนับสนุนส่งเสริมการให้คณาจารย์และบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้าง

### เสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม (2.48)

- การติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม

### อย่างต่อเนื่อง (3.11)

- การนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการจัดกิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์

### ศิลปะและวัฒนธรรม (2.22)

- การวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานศิลปะและวัฒนธรรมของชุมชน สังคมและท้องถิ่น (2.13)

### ด้านการประกันคุณภาพ

- การสร้างนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ (2.50)

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม
- 2) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ดังนั้นควรจะมีการต่อยอดการวิจัยในเชิงคุณภาพ
- 3) การศึกษาวิจัยเพื่อขยายผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการประกันคุณภาพในระดับคณะ/  
หน่วยงาน
- 4) ผลจากการศึกษาการนำเอาผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงมีวิธีการและแนวทางที่หลากหลายและ  
ยังไม่เป็นรูปธรรม ดังนั้นควรจะมีการศึกษาวิจัยรูปแบบและแนวทางในการนำเอาผลการตรวจประเมินไปใช้  
ในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นแนวทางที่เป็นระบบ

## รายการเอกสารอ้างอิง

กนกอร ยศไพบูลย์.(2549).รายงานการวิจัยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ.ขอนแก่น.โรงพิมพ์ศิริภักดิ์ออฟเซต.

กัลยา แก้วระนะสิน.(2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรด้านองค์การและด้านบุคคลกับประสิทธิผลของผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น(2550).แผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ.2551-2554 มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น(2550).สารสนเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2550. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จุมพล หนีมพานิช.(2544). รายงานการวิจัยเรื่องผลการประเมินผลการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.กรุงเทพมหานคร.

จรวยพร ธรินทร์.(2539).ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.วารสารกองทุนสงเคราะห์การศึกษาเอกชน.7(67) :19-20

ชลัช จงสืบพันธุ์ และคณะ (2545).การติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อัสสัมชัญ

ไทย ทิพย์สุวรรณกุล (2544).รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา : การใช้ดัชนีจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.(พิมพ์ครั้งที่ 2) สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนภาพพิมพ์จำกัด

ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์ : (2538).การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของหน่วยงานศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน.(2547).การประยุกต์ใช้แนวคิด **Balanced Scorecard** เพื่อการประเมินผลองค์กรกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.กรุงเทพมหานคร.ห้างหุ้นส่วนจำกัดทีพีเอ็น เพรส.

ไพบูลย์ แจ่มพงษ์. (2541) .การประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา.วารสารกองทุนสงเคราะห์การศึกษาเอกชน.8(77):37-40.

ภรณ์ กীরติบุตร.(2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร.โอเดียนสโตร์

ภาณุวัฒน์ สุริยฉัตร.(2544).รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา : ยุทธศาสตร์การศึกษาและการประเมินตนเองกระบวนการทำ **self study report** เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยอิสระ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2547).รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2547.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.  
กรุงเทพ : อัดสำเนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2548).รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2548.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.  
กรุงเทพ : อัดสำเนา

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2549).รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.  
กรุงเทพ : อัดสำเนา

วันชัย ศิริชัยชนะ.(2537).การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา  
สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขา  
อุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัฒนา ล่วงลือ.(2528).การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริชัย กาญจนवासี,ดิเรก ศรีสุขโข, และทวิวัฒน์ ปิตยานนท์.(2537). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสม  
สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์.กรุงเทพมหานคร.สุทธิสารการพิมพ์

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์และคณะ.(2545). รายงานการวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ  
องค์การบริหารส่วนตำบล : ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข. สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์.กรุงเทพมหานคร

สุนทร ทองโพธิ.(2548).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาขอนแก่น เขต 4. รายงานการศึกษานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร  
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุวิมล ราชชนนบริบาล.(2541).การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาใน  
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขา  
อุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิมล ว่องวานิช.(2543).การออกแบบระบบการประกันคุณภาพภายใน.สำนักงาน  
คณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.กรุงเทพมหานคร. ห้างหุ้นส่วนจำกัดที่วีซี คอม  
มิวนิเคชั่น.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์.(2545). ไขปัญหาประกันคุณภาพการศึกษา.จุลสาร สมศ.12 (กรกฎาคม :  
2-3 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.รายงานการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.กรมการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.กรุงเทพมหานคร:  
(อัดสำเนา)

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.(2550).รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ  
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.2550. สำนักงานพัฒนาระบบราชการ.กรุงเทพ : อัดสำเนา

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่นขอนแก่น.(2547).รายงานการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2545-2546.ขอนแก่น : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นขอนแก่น

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่นขอนแก่น .(2548).รายงานการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2548.ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่นขอนแก่น.(2549).รายงานการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2549.ขอนแก่น : โรงพิมพ์ ม.ขอนแก่น

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.(2550).รายงานการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2550.ขอนแก่น : อัดสำเนา

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น .(2549).รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549.ขอนแก่น:อัดสำเนา

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.(2550).รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549.ขอนแก่น:อัดสำเนา

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.(2550).รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2547.ขอนแก่น:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.(2550).รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2548.ขอนแก่น:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2550).คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550.กรุงเทพ : บริษัทจุดทองจำกัด

อมรวิชัย นาคทรพรพ .(2543).ก้าวทันเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา.จุลสาร สมศ. 12, กรกฎาคม.

อมรวิชัย นาคทรพรพ .(2543). รายงานการวิจัยเรื่องกระแสแห่งคุณภาพ.กรุงเทพมหานคร.ที่ พีพริ้นต์ จำกัด.

อุทุมพร จามร.(2541). การประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: ฟันนี้พับบลิชชิ่ง.

อุทุมพร จามร.(2543).การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา.กรุงเทพมหานคร: ฟันนี้พับบลิชชิ่ง.

อุทุมพร จามร.(2544).วิธีการทำประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ฟันนี้พับบลิชชิ่ง.

อุทุมพร จามร และคณะ.(2544). รายงานการวิจัยเรื่องดัชนี เกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย.(อัดสำเนา)

อุทุมพร จามร .(2545). 9 ขั้นตอนการทำประกันคุณภาพการศึกษาที่ครบวงจร. กรุงเทพมหานคร: ฟันนี้พับบลิชชิ่ง.

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย : แบบสอบถามการวิจัย

## แบบสอบถามประสิทธิผลและประสิทธิภาพการประกันคุณภาพ

คำชี้แจง ✓ กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2.อายุ ( ) ต่ำกว่า 30 ปี

( ) 30-40 ปี

( ) 40-50 ปี

( ) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

( ) ปริญญาเอก

( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ตำแหน่งทางการบริหาร

( ) คณบดี

( ) รองคณบดี

( ) ผู้ช่วยคณบดี

( ) ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ

( ) เลขานุการคณะ/ภาควิชา

( ) หัวหน้าภาควิชา

( ) หัวหน้างาน

( ) เจ้าหน้าที่/บุคลากร

( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5.การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ

( ) เคย ( ) ไม่เคย

6. ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ

( ) 0-1 ปี

( ) 1-2 ปี

( ) 2-3 ปี

( ) 3-4 ปี

( ) 4 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการประกันคุณภาพในภาพรวมมหาวิทยาลัยขอนแก่น

รายละเอียดการดำเนินงาน (ตั้งแต่มีระบบการประกันคุณภาพจนถึง ปัจจุบัน)	ระดับการดำเนินการ (ร้อยละ)						หมายเหตุ
	1 ไม่ดํา เนิน การ	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด	ประ เมิน ไม่ได้	
<b>1) ด้านการบริหารจัดการ</b>							
1.1 การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารใน องค์กร							
1.2 การประเมินผลการดำเนินงานตาม ภารกิจครบทุกด้าน							
1.3 การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่อการ บริหารจัดการ							
1.4 การวัดความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ							
1.5 การจัดทำรายงานประจำปีเพื่อ เผยแพร่สู่สาธารณชน							
1.6 การบริหารความเสี่ยงและ/หรือการ ควบคุมภายใน							
<b>2) ด้านวิชาการและการจัดการเรียน การสอน</b>							
2.1 การพัฒนาหลักสูตรและรายวิชาให้มี ความหลากหลายทางด้านวิชาการ							
2.2 การประเมินหลักสูตรเมื่อครบรอบ การประเมินอย่างต่อเนื่อง							
2.3 การวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการ จัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน							
2.4 การพัฒนาและใช้สื่อการเรียนการ สอนที่หลากหลาย การใช้เทคโนโลยีทาง การศึกษา และ E-learning							
2.5 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Student center)							
2.6 การประเมินคุณภาพการสอนและ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ คุณภาพการสอนของอาจารย์							
<b>3) ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์</b>							
3.1 การกำหนดนโยบาย/แผนงานด้าน							

รายละเอียดการดำเนินงาน (ตั้งแต่มีระบบการประกันคุณภาพจนถึง ปัจจุบัน)	ระดับการดำเนินการ (ร้อยละ)						หมายเหตุ
	1	2	3	4	5	ประ เมิน ไม่ได้	
	ไม่ด่ำ เนิน การ	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
การวิจัยและงานสร้างสรรค์							
3.2 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการวิจัย							
3.3 การจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์ด้านการวิจัย							
3.4 การตีพิมพ์/การนำเสนอผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ							
3.5 มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติ							
3.6 การจดลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา							
<b>4) ด้านการบริการวิชาการ</b>							
4.1 การจัดทำแผนงาน/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมและชุมชน							
4.2 การจัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน							
4.3 การจัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่หลากหลายรูปแบบหรือบูรณาการ							
4.4 การติดตามและประเมินผลโครงการ							
4.5 การนำผลการประเมินมาพัฒนาหรือปรับปรุง							
4.6 การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการให้บริการวิชาการ							
<b>5) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม</b>							
5.1 การจัดทำแผนงาน/โครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม							

รายละเอียดการดำเนินงาน (ตั้งแต่มีระบบการประกันคุณภาพจนถึง ปัจจุบัน)	ระดับการดำเนินการ (ร้อยละ)						หมายเหตุ
	1	2	3	4	5	ประเมิน ไม่ได้	
	ไม่ดำเนินการ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
5.2 การจัดกิจกรรม/โครงการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรมภายในองค์กร							
5.3 การจัดกิจกรรม/โครงการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรมภายนอกองค์กร ร่วมกับชุมชนและท้องถิ่น							
5.4 การวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานศิลปะ และวัฒนธรรมของชุมชน สังคมและ ท้องถิ่น							
<b>6) ด้านการประกันคุณภาพ</b>							
6.1 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบด้านการ ประกันคุณภาพของคณะ อย่างเป็นระบบ และชัดเจน							
6.2 มีการประเมินองค์กรและจัดทำ รายงานการประเมินตนเองเสนอ มหาวิทยาลัยทุกปีการศึกษา							
6.3 มีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน คณะ/หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง							
6.4 มีการนำผลตรวจประเมินคุณภาพ มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง							
6.5 มีนวัตกรรมด้านการประกัน คุณภาพ							
<b>7) ด้านคุณภาพบัณฑิต</b>							
7.1 การวิจัยเพื่อติดตามคุณภาพของ บัณฑิต							
7.2 . การส่งเสริมคุณภาพของบัณฑิตใน ด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม							
7.3 การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพ ของผู้เรียนให้สามารถเรียนรู้ได้ตาม ศักยภาพของแต่ละคน							
7.4 การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาเพื่อ ส่งเสริมและครอบคลุมคุณลักษณะที่พึง							

รายละเอียดการดำเนินงาน (ตั้งแต่มีระบบการประกันคุณภาพจนถึง ปัจจุบัน)	ระดับการดำเนินการ (ร้อยละ)						หมายเหตุ
	1	2	3	4	5	ประ เมิน ไม่ได้	
	ไม่ต่ำ เนิน การ	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
ประสงค์ของบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น							
7.5 การจัดหาปัจจัยต่างๆที่ส่งเสริมและ สนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น ห้องสมุด คอมพิวเตอร์ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก							
7.6 การให้คำแนะนำปรึกษาและการจัด กิจกรรมแนะแนวให้กับนักศึกษา							

### ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็น

- สิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีพัฒนาการไปในทางที่ดีขึ้นอย่างชัดเจนได้แก่

.....

.....

.....

.....

.....

### แนวทางการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น

.....

.....

.....

.....

### ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และผลกระทบในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

- ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

.....

.....

.....

.....

- ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

.....

.....

.....



ภาคผนวก ค  
ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย ภาวนา กิตติวิมลชัย เกิดวันที่ 24 มกราคม 2514 อายุ 36 ปี ภูมิลำเนา จังหวัดขอนแก่น สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตำแหน่งงานปัจจุบัน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สังกัดสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น