



## รายงานวิจัย

การศึกษาและพัฒนางานประกันคุณภาพของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ผศ.อนุสรณ์ จิตมนัส และคณะ

ส่วนมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

20 พฤษภาคม 2556

## บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย : การศึกษาและพัฒนางานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

คณะผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนุสรณ์ จิตมนัส และคณะ

ปีการศึกษา : 2555

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร ผู้ประเมินและนักศึกษา เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ และศึกษาแนวโน้ม ทิศทางของงานประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2555 ภาคปกติ จำนวน 357 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ใช้คณะวิชาเป็นหน่วยในการสุ่ม และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่ายตามตารางของ เครชชีและมอร์แกน(Krejcie&Morgan) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 583 คน ได้ดำเนินการวิจัยอาศัย ข้อมูลเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เริ่มต้นจากการค้นคว้าเอกสาร(Documentary Research) การทบทวนวรรณกรรม(Survey Literature)โดยมี แหล่งที่มาของข้อมูลจากสารสนเทศต่าง ๆ ได้แก่ รายงานผลการประเมินคุณภาพย้อนหลัง 5 ปี (2550-2554) รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอก รอบแรก รอบสองและรอบสามพร้อมทั้งการ สัมภาษณ์ความคิดเห็นจากอดีตผู้บริหารตำแหน่งอธิการบดี จำนวน 3 ท่าน คือ ผศ.ดร.เหม ทองชัย ผศ.วิเชียร แก้วบุญส่ง และผศ.ฉัตรชัย สุกระกาญจน์

ผลการดำเนินการสังเคราะห์เอกสาร พบว่า ผลการประเมินรอบแรก รอบสองและ รอบสามผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเฉพาะตัวบ่งชี้ สกอ. ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายองค์ประกอบ พบว่า

ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 องค์ประกอบที่ 2 และ องค์ประกอบที่ 7

ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ องค์ประกอบที่ 4 องค์ประกอบที่ 5 องค์ประกอบที่ 6 และองค์ประกอบที่ 8

ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ องค์ประกอบที่ 3 องค์ประกอบที่ 9

ผลการประเมินได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบงานประกันคุณภาพภายในควบคู่กับการ รองรับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสมศ. และก.พ.ร. ทุกฝ่ายให้ความร่วมมือทำให้

งานประกันคุณภาพพัฒนาขึ้นตามลำดับซึ่งในปีการศึกษา2552,2553และ2554 องค์กรประกอบที่ 9 ได้คะแนน 5.00 อยู่ในระดับดีมากตลอดมา

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพจากกลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัย พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่ามีมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือการประกันคุณภาพผลการดำเนินงานอยู่ในระดับสูงสุด และมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คือ การเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในการทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ประเมินโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่ามีมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือการประกันคุณภาพสูงสุด และมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คือ ความรู้หรือทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของบุคลากรในการนำข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนมาวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงพัฒนางานประกันคุณภาพ

นักศึกษาโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยนักศึกษามีความคิดเห็นว่าตนเองได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการสอนของอาจารย์อยู่ในระดับสูงสุด และมีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด คือ นักศึกษาขาดการมีส่วนร่วมในการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย/คณะ ขาดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักศึกษาในการตัดสินใจในการดำเนินงานตามแผนการประกันคุณภาพภายใน

ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า งานประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการบริหาร หากผู้บริหารให้ความสนใจอย่างจริงจังและต่อเนื่อง แม้ทรัพยากรมีจำกัดก็สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของประชาคม พร้อมรับการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ต้องเร่งปรับปรุงพัฒนาด้านการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ บทความ/งานวิจัย ในระดับชาติและนานาชาติหรือในวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI ทั้งอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เร่งเพิ่มศักยภาพคณาจารย์ทั้งด้านคุณวุฒิปัญญาเอกและตำแหน่งทางวิชาการให้ได้มาตรฐานอุดมศึกษาและปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจให้สามารถใช้งานได้ครอบคลุมและเชื่อมโยงทุกหน่วยงานและให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบ

## ABSTRACT

Research Title: Development and Education Quality Assurance of Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

Researchers: Professor assistance Anusorn Jitmanas

Year: 2012

This research aimed to study the opinions of staff, assessors and students about the quality assurance. the direction trends of the University's quality assurance. The samples consisted of 357 undergraduate students of Nakhon Si Thammarat Rajabhat University 2012 academic year. The samples were derived from Strtified Random Sampling method and 226 sampling number of Nakhon Si Thammarat Rajabhat University's staff using a simple method of sampling (simple random sampling) on the basis table of Krejcie and Morgan based on the qualitative research with the survey research Starting from documentary research and literature survey by obtaining the source of information from various information technology, such as the results of quality assessment in the past five years(2006-2011). External quality assessment report from the first, the second and the third. Also the opinion of 3 former executives of the President, Assistant Professor Dr.Hmam Thongchai, Assistant Professor Wichean Khaewboonsong, and Assistant Professor Chadchai Sukarakhan from the interviewing.

The evaluation results showed that the synthesis level of the first round, second round and the third round are good. The quality assurance resulted in specific indicator of the higher education commission is very good. The analysis was found that

The performance level of first, second and seven elements are fair.

The performance level of fourth, fifth, six and eight elements are good.

The performance level of third and nine elements are very good.

Assessment has improved and developed internal quality assurance systems along with the support for external quality assessment from the office of National Education Standards and quality assessment and OPDC.

All parties cooperated in order to develop quality assurance which is the academic year in 2009, 2010 and 2011 have been very good (scored 5.00).

Evaluation results on the quality assurance of all university staffs found that the overall opinion is moderate, most comments about the University implementing an education quality assurance based on component of quality and assessment criteria according to the plan and the highest quality assurance manual. There is less comment on strengthening the morale of the staff to work for quality assurance.

The overall of student's opinion is very high, which is student participation in the evaluation of teaching. The most minimal level is that students have participated in the preparation of the database for quality assurance of University / Faculty and to promote the involvement of students in decision-making in the implementation of quality assurance plans.

The results of the interviews showed that quality assurance as a management tool. If the administration is serious and ongoing attention. Although resources are limited, it still can have a quality education. Recognized by the international community, competition, both with in and outside the country.

Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, has to accelerate improvements in the dissemination of scholarly works, articles / researches both national and international journals in the TCI database. Both teachers and students in the graduate level have to accelerate increasing professors ability in Ph.D. faculty and academic positions. Also, it showed that the university should improve the information technology system for management information and decision to be covered and linked all departments and to provide information support for quality assurance with in the whole nine elements.

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
คำถามเพื่อการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา.....	9
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.....	12
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดของระบบการประเมินผลภายในที่ยึดคิดกับการทำงานปกติ.....	16
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.....	17
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริบทความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.....	18
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับสถานศึกษา.....	20
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมาของการประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	46
เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	48
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

## สารบัญ

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	50
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	88
สรุปผลการวิจัย.....	90
อภิปรายผล.....	92
ข้อเสนอแนะ.....	94
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก .....	98

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	
เปรียบเทียบผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเฉพาะตัวบ่งชี้ของ สกอ. ปีการศึกษา 2550 – 2554 .....	51
2	
จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งการปฏิบัติงาน.....	64
3	
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครศรีธรรมราช (โดยภาพรวมของบุคลากร).....	66
4	
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครศรีธรรมราช (จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติงานของบุคลากร).....	68
5	
จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งการปฏิบัติงาน ประการณในการประเมิน.....	73
6	
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครศรีธรรมราช (ผู้ประเมิน).....	75
7	
จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ เพศ ชั้นปี คณะ ภูมิลาเนาเดิม อาชีพผู้ปกครอง การฝึกอบรมเกี่ยวกับประกันคุณภาพ.....	78
8	
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครศรีธรรมราช (นักศึกษา).....	80



## สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก.....	31
2 กราฟแสดงการเปรียบเทียบผลการประเมินภายใน (สกอ.) ประจำปีการศึกษา 2550 – 2554.....	53
3 กราฟแสดงการเปรียบเทียบของค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ.....	54
4 กราฟแสดงผลการประเมินองค์ประกอบที่ 2 การเรียน การสอน.....	55
5 กราฟแสดงผลการประเมินองค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา.....	56
6 กราฟแสดงผลการประเมินองค์ประกอบที่ 3 การวิจัย.....	57
7 กราฟแสดงผลการประเมินองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม.....	58
8 กราฟแสดงผลการประเมินองค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม.....	59
9 กราฟแสดงผลการประเมินองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ.....	60
10 กราฟแสดงผลการประเมินองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ.....	61
11 กราฟแสดงผลการประเมินองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกัน.....	62
12 ผลการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) ในรอบที่ 1, 2 และ 3.....	63