

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาและพัฒนางานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของบุคลากรต่องานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อศึกษาแนวโน้มและทิศทางของงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ภาคปกติ ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 8,562 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2555, จาก <http://Regis.nstru.ac.th>) และบุคลากรบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 555 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2555 ภาคปกติ จำนวน 357 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ใช้คณะวิชาเป็นหน่วยในการสุ่ม และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2555 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่ายตามเกณฑ์ของเครชชีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยเริ่มต้นจากการค้นคว้าเอกสาร (Documentary Research) การทบทวนวรรณกรรม (Survey Literature) โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูลจากสารสนเทศต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ เอกสาร บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาโดยการจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นจากบุคลากร กรรมการผู้ประเมินและนักศึกษา โดยการแบ่งกลุ่มตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา จากเอกสาร หลักการทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. สร้างและพัฒนาเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ประกอบด้วย

2.1 ฉบับที่ 1 แบบสอบถามการศึกษาและพัฒนางานประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (ชุดสอบถามบุคลากร) จำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชแบบประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ควรดำเนินการพัฒนา

2.2 ฉบับที่ 2 แบบสอบถามการศึกษาและพัฒนางานประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (ชุดสอบถามผู้ประเมิน) จำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชแบบประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ควรดำเนินการพัฒนา

2.3 ฉบับที่ 3 แบบสอบถามการศึกษาและพัฒนางานประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (ชุดสอบถามนักศึกษา) จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชแบบประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ควรดำเนินการพัฒนา

2.4 แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เรื่อง การศึกษาและพัฒนางานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents analysis)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่ออธิบายภาพรวมของคะแนนจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence : IOC) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 112 - 117)

2.2 หาค่าอำนาจจำแนก โดยวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (item analysis) โดยวิธีการทดสอบที (t-test) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 130 - 132)

2.3 หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 120 - 126)

สรุปผลการวิจัย

ผลการดำเนินการสังเคราะห์เอกสาร พบว่า ผลการประเมินรอบแรก รอบสอง รอบสามอยู่ในระดับดี ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเฉพาะตัวบ่งชี้ สกอ. อยู่ในระดับดีมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายองค์ประกอบ พบว่า อยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 องค์ประกอบที่ 2 องค์ประกอบที่ 7 อยู่ในระดับดี ได้แก่ องค์ประกอบที่ 4 องค์ประกอบที่ 5 องค์ประกอบที่ 6 องค์ประกอบที่ 8 อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ องค์ประกอบที่ 3 องค์ประกอบที่ 9 ผลการประเมินได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบงานประกันคุณภาพภายในควบคู่กับการรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. และ ก.พ.ร. ทุกฝ่ายให้ความร่วมมือทำให้งานประกันคุณภาพพัฒนาขึ้นตามลำดับได้คะแนน 5.00 อยู่ในระดับดีมากในปีการศึกษา 2552, 2553 และ 2554

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย พบว่า บุคลากรโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่ามีมหาวิทยาลัยฯ มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การ

ประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือการประกันคุณภาพสูงสุด และมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คือ การเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในการทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ประเมินโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่ามีมหาวิทยาลัยฯ มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดมอင့်ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือการประกันคุณภาพ สูงสุดมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คือ ความรู้หรือทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของบุคลากร ในการนำข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนมาวิเคราะห์ และวางแผนปรับปรุงพัฒนางานประกันคุณภาพ

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษาโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการสอนของอาจารย์สูงสุดระดับน้อยที่สุด คือ นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย/คณะ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักศึกษาในการตัดสินใจในการดำเนินงานตามแผนการประกันคุณภาพภายใน

ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า งานประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการบริหาร หากผู้บริหารให้ความสนใจอย่างจริงจังและต่อเนื่อง แม้ทรัพยากรมีจำกัดก็สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของประชาคม พร้อมรับการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ต้องเร่งปรับปรุงพัฒนาด้านการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ บทความ/งานวิจัย ในระดับชาติและนานาชาติ หรือ ในวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI ทั้งอาจารย์และนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา เร่งเพิ่มศักยภาพคณาจารย์ทั้งด้านคุณวุฒิปริญญาเอก และตำแหน่งทางวิชาการให้ได้มาตรฐานอุดมศึกษา และปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และตัดสินใจให้สามารถใช้งานได้ครอบคลุมและเชื่อมโยงทุกหน่วยงานและให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาและพัฒนางานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นการตรวจสอบและติดตามงานประกันคุณภาพ เป็นการกระตุ้นประสิทธิภาพการทำงานและการจัดการทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องทำให้มหาวิทยาลัยสามารถเห็นทิศทางการพัฒนารวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรทุกฝ่ายรวมถึงนักศึกษาได้ทราบถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเพราะการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานการศึกษาโดยมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความมั่นใจในผลผลิตของการจัดการศึกษามีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 หมวด 6 มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา และกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 ประกอบกับสถาบันการศึกษาต้องมีเสรีภาพทางวิชาการเพื่อการศึกษา การวิจัยสร้างองค์ความรู้ใหม่นำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ แต่เสรีภาพทางวิชาการจำเป็นต้องมีกลไกควบคุมโดยรัฐและประชาชนตรวจสอบได้ สถาบันต่างๆ จำเป็นต้องยกระดับคุณภาพการศึกษาเพราะมีการแข่งขันทั้งในและนอกประเทศ อีกทั้งต้องคำนึงถึงภายใต้ขีดจำกัดด้านทรัพยากร จะจัดการอย่างไรให้สังคมยอมรับซึ่งความสำเร็จในงานประกันคุณภาพ ประกอบด้วยปัจจัย

ผู้บริหาร โดยการยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ มีเป้าหมายอย่างชัดเจน และใช้งานคุณภาพเป็นเครื่องมือในการบริหารอย่างจริงจัง

ผู้สอน โดยการสอนให้ศิษย์มีงานทำ มิใช่สอนเพียงแต่ให้คนมีงานทำหลักสูตรและระบบการเรียนการสอน ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของสังคม

ผู้เรียนต้องการที่จะได้ความรู้ มิใช่เพียงเพื่อได้ใบปริญญา

บุคลากรสายสนับสนุนมุ่งมั่นการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลเป็นวัฒนธรรมคุณภาพ

สิ่งอำนวยความสะดวก/แหล่งเรียนรู้ : ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การเรียนการสอน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ต้องวางแผนเป็นระบบ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายการทำงาน โดยวิธีสั่งการ หรือทำงานโดยอาศัยความคิดคนใดคนหนึ่ง ที่มีได้เกิดจากการประชุม จะไม่ส่งผลดีต่องานประกันคุณภาพ ดังนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน

ควรมีการดำเนินการอย่างจริงจังต่อเนื่อง เป็นวิถีชีวิตหรือวัฒนธรรมในการทำงานทุกคนมีความตระหนักให้ความร่วมมืออย่างเต็มใจ มุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุงงานตามมาตรฐานที่กำหนด มิใช่มีเพียงเอกสารที่จัดทำอย่างเร่งรีบให้มีเป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบหรือการประเมินตามฤดูกาล

นอกจากนี้งานวิจัยเรื่องนี้ยังมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของบุญส่ง นิลแก้วและคณะ (2553) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เนื่องจากผลการศึกษางานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช พบว่า มหาวิทยาลัยได้มีการกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษา ในหลายลักษณะทั้งการเผยแพร่แก่บุคลากร การพัฒนาคณาจารย์ และบุคลากร การจัดระบบการติดตามและประเมินงานประกันคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวันชัย ศิริชนะ(2537) เพราะว่าปัญหาและอุปสรรคของงานประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชต่อบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องงานประกันคุณภาพอย่างแท้จริงรวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ วิทยาขาว(2541) เกี่ยวกับปัญหาความแตกต่างของทัศนคติของคณาจารย์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนักวิชาการหลายๆ ท่าน เช่นของวุฒิศักดิ์ ธนวัฒน์กุลชัย(2549)อมรวิเศษ นาคทรพรพ (2543) สุวิมล ราชชนบริบาล(2541) ครุณี ชมศรี(2547) สักคำ จินายน (2545) และอีกหลายท่านที่ได้กล่าวถึงงานประกันคุณภาพการศึกษานับว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหลายๆ ฝ่ายที่ต้องอาศัยความร่วมมือกับบุคลากรภายในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ในการประเมินคุณภาพภายในระดับสำนัก/สถาบัน หน่วยงานควรปรับปรุงเกณฑ์และตัวบ่งชี้ให้เข้ากับบริบทของหน่วยงานเพราะตัวบ่งชี้ของ สกอ. ไม่เหมาะสมกับหน่วยงานระดับสำนัก/สถาบัน หรือควรนำแนวปฏิบัติเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award (TQA) มาใช้ในการประเมินกับหน่วยงานดังกล่าวเหล่านี้ซึ่งไม่ต้องกรอกข้อมูลในระบบ Che QA Online เนื่องจากเป็นการประเมินภายในสถาบันเอง สามารถปรับปรุงเกณฑ์และตัวบ่งชี้ได้เอง

2. ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรแก้ปัญหาเร่งด่วนเพื่อให้มหาวิทยาลัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 ควรกระตุ้นและติดตามผู้ที่ลาศึกษาต่อเพื่อให้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา เอกตามเป้าหมายที่กำหนด มีกลยุทธ์และมาตรการในการเพิ่มตำแหน่งทางวิชาการอย่างน้อยให้ได้ ตามมาตรฐานขั้นต่ำที่ สกอ. กำหนด

2.2 ควรผลักดันนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการจัดทำบทความวิจัย เพื่อให้มีการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติเพิ่มมากขึ้น โดยหาผู้ทรงคุณวุฒิมาเป็นพี่เลี้ยงในแต่ละ ขั้นตอนของการดำเนินงาน

2.3 ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีฐานข้อมูลกลางบริการหน่วยงานและมีการเชื่อมโยงได้ทุกส่วนงาน ตลอดจนมีการนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ ครอบคลุมทุกพันธกิจของสถาบัน

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. หน่วยงานสามารถนำกระบวนการวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยตามบริบทของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับคณะ สำนักและสถาบัน

2. การประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการบริหาร ซึ่งงานประกันคุณภาพจะประสบผลสำเร็จ จำเป็นต้องมีปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีมและขวัญกำลังใจของบุคลากร จึงควรศึกษาและวิจัยพร้อมทั้งวิเคราะห์หว่ามหาวิทยาลัยยังขาดหรือบกพร่องในปัจจัยใดที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนเพื่อมหาวิทยาลัยจะได้พัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น