

Evaluation on the Internal Quality Assessment System at Prince of Songkla University

Kanyaprin Tongamsi¹, Cherdchun Plainpho², Salinee Yuangket³ and Nuanjira Phattharangrong⁴

¹M.P.A (Public Administration), Educational Officer,
E-mail: kanyaprin.s@psu.ac.th

²M.P.A (Public Administration), Educational Officer,

³B.A. (Co-operative Economics),

⁴MSc.(Microbiology), Associate Professor,
Quality Assurance Office, Prince of Songkla University, Hat Yai

Abstract

The purpose of this study was to examine and compare opinions of assessors and assessing receivers that effected on the internal quality assessment system at Prince of Songkla University. The comparison was carried out on collecting the opinions of assessors by classifying on the positions of assessors. The study also compared opinions of assessing receivers by classifying on the positions of assessing receivers and types of working units. A total number of 244 questionnaires were delivered to a group of assessors with a responding rate of returned questionnaires at 84.84 percent while a total number of 318 questionnaires were delivered to a group of assessing receivers with a responding rate of returned questionnaires at 80.50 percent. The collected data were analyzed by computing the values of frequency, percentage, means, and standard deviation. The study

results indicated as follows. 1) For overall image, the opinions of assessors and assessing receivers on the internal quality assessment system were rated at high average values. 2) The results of comparisons on the opinions indicated as follows. 2.1) The different status of each internal quality assessor would effect on items of the internal quality assessment system. 2.2) Assessing receivers from different offices of internal quality assessment system would give different opinions on items of the internal quality assessment system. 2.3) The internal quality assessors and assessing receivers had different opinions on the internal quality assessment system.

Keywords: internal assessment, quality assurance, Prince of Songkla University

การประเมินระบบการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กัญยปริญ ทองสามสี¹, เจ็ดจรรย์ เปลียนโพธิ์², ลาลินี ยวงเกตต์³ และนวลจิรา
ภัทรรังรอง⁴

¹รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), นักวิชาการศึกษา,

E-mail: kanyaprin.s@psu.ac.th

²รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), นักวิชาการศึกษา,

³ศศ.บ. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์), เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป,

⁴วท.ม.(จุลชีววิทยา), รองศาสตราจารย์,

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประเมินและผู้รับการประเมินที่มีต่อระบบการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประเมิน จำแนกตามตำแหน่งภายในคณะกรรมการประเมินคุณภาพ รวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับการประเมิน จำแนกตามตำแหน่งและประเภทของหน่วยงาน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยผู้ประเมินคุณภาพภายใน จำนวน 244 คน ได้รับแบบสอบถามคืนร้อยละ 84.84 และผู้รับการประเมินคุณภาพภายใน จำนวน 318 คน ได้รับแบบสอบถามคืนร้อยละ 80.50 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ประเมินคุณภาพภายในและผู้รับการประเมินคุณภาพภายในมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบประเมินคุณภาพภายในโดยภาพรวมมีความเหมาะสมระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า 2.1) สถานภาพของผู้ประเมินคุณภาพภายในที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินคุณภาพภายในรายด้านแตกต่างกัน 2.2) ผู้รับการประเมินคุณภาพภายในที่มาจากต่างหน่วยงานกันและตำแหน่งในหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินคุณภาพภายในรายด้านแตกต่างกัน 2.3) ผู้ประเมินคุณภาพภายในและผู้รับการประเมินคุณภาพภายในมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบประเมินคุณภาพภายในรายด้านแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การประกันคุณภาพ, การประเมินคุณภาพภายใน, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 หมวด 5 มาตรา 81 กล่าวว่ารัฐต้องจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติและปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้อง กับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม จึงส่งผลให้มีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 กำหนดความมุ่งหมายและหลักการสำคัญในการจัดการศึกษา ให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา โดยในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก มาตรา 49 กำหนดให้มีสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึง ความมุ่งหมายและหลักการ รวมทั้งแนวทางการจัดการศึกษาตามที่กำหนดในกฎหมายมาตรา 50 สถานศึกษา ต้องจัดเตรียมเอกสาร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา เพื่อให้ข้อมูลตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มาตรา 51 กรณีที่ผลการประเมินสถานศึกษาไม่ได้ตามมาตรฐาน สถานศึกษาต้องแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับ

อุดมศึกษาขึ้น เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2439 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ (ส่วนวิจัยและพัฒนาสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) โดยกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการ ประกอบด้วย 1) การควบคุมคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ องค์ประกอบและดัชนีคุณภาพ 2) การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และ 3) การประเมินคุณภาพการศึกษา หลังจากนั้น มีการออกประกาศกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546 (2546) โดยกำหนดแนวทางพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน และได้เสนอรูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในขึ้นตามสาระของกฎหมายทางการศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัดอย่างครบถ้วน เพื่อยืนยันต่อสังคมว่าสามารถบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นองค์การเรียนรู้ที่มุ่งมั่นผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ คุณธรรม จริยธรรม สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เป็นที่พึงของท้องถิ่นและภูมิภาค ผ่านการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ (Self Assessment Report : SAR) ซึ่งเป็นการรายงานผลการดำเนินการประกันคุณภาพในรอบหนึ่งปี ตามมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้และองค์ประกอบ/ดัชนีตามกรอบของ สมศ. ทบวงมหาวิทยาลัยและบริบทของมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค และแนวทางพัฒนา นอกจากกระบวนการรายงานผลดังกล่าวแล้ว มหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายในตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 เพื่อยืนยันผลการดำเนินงานตามรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ ตรวจสอบคุณภาพ เน้นการประเมินความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพ (formative assessment) อันจะนำไปใช้พัฒนาคุณภาพอย่าง

ต่อเนื่องสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน มุ่งที่จะได้คำตอบว่า
หน่วยงานนั้นตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ
และแผนงานหรือไม่ อย่างไร และประเมินความก้าวหน้า
ของการประกันคุณภาพ โดยในแต่ละปีมีการปรับเปลี่ยน
รูปแบบการประเมินคุณภาพภายในเพื่อความเหมาะสม
สอดคล้องกับคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ
ซึ่งเป็นผู้ดูแลนโยบายด้านการประกันคุณภาพของ
มหาวิทยาลัยเสนอแนะให้มีการศึกษาข้อคิดเห็นของ
หน่วยงานที่มีต่อการจัดประเมินคุณภาพภายใน ดังนั้น
เพื่อให้การประเมินคุณภาพภายในมีประสิทธิภาพสูงสุด
จึงมีการประเมินระบบประเมินคุณภาพภายในขึ้นใน
ปีการศึกษา 2547/ปีงบประมาณ 2548

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
ผู้ประเมินคุณภาพภายในและผู้รับการประเมินคุณภาพ
ภายในที่มีต่อระบบการประเมินคุณภาพภายใน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประเมิน
คุณภาพภายในที่มีต่อระบบการประเมินคุณภาพภายใน
จำแนกตามสถานภาพ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับการประเมิน
คุณภาพภายในที่มีต่อระบบการประเมินคุณภาพภายใน
จำแนกตามสถานภาพและประเภทหน่วยงาน

นิยามเชิงปฏิบัติการ

1. ผู้ประเมินคุณภาพภายใน หมายถึง คณะกรรมการ
ประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2547/ปี
งบประมาณ 2548 ที่แต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัยสงขลา
นครินทร์ ตามคำสั่งที่ 0087/2549 ลงวันที่ 18 มกราคม
2549 และคำสั่งที่ 0126/2549 ลงวันที่ 24 มกราคม 2549
2. ผู้รับการประเมินคุณภาพภายใน หมายถึง
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพของหน่วยงานที่
รับการประเมินคุณภาพภายในทุกระดับ โดยใช้ข้อมูล
เดือนมกราคม-พฤษภาคม 2549 ซึ่งเป็นช่วงประเมิน
คุณภาพภายในระดับคณะ/หน่วยงาน

3. การประเมินคุณภาพภายใน หมายถึง กระบวนการ
จัดการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยสงขลา
นครินทร์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพผลการดำเนินงาน
ของหน่วยงานในสังกัด ประจำปีการศึกษา 2547/ปีงบ
ประมาณ 2548 ตามกรอบที่กำหนดโดยคณะกรรมการ
อำนวยการประกันคุณภาพ

ข้อจำกัดในการวิจัย

เป็นการศึกษาการประเมินคุณภาพภายในของ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ประจำปีการศึกษา 2547/
ปีงบประมาณ 2548 เท่านั้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. รับทราบความคิดเห็นของผู้ประเมินคุณภาพ
และผู้รับการประเมินคุณภาพ เกี่ยวกับระบบการประเมิน
คุณภาพภายใน
2. ระบบการประเมินคุณภาพภายในของมหา
วิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นที่ยอมรับของประชาคม
และมีความยั่งยืน เนื่องจากสอดคล้องกับความต้องการ
ของผู้รับการประเมินคุณภาพ และผู้ประเมินคุณภาพ

วิธีการวิจัย

ประชากร

1. ผู้ประเมินคุณภาพภายใน เป็นผู้ที่มหาวิทยาลัย
แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน จำนวน
244 คน ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 207 ชุด คิดเป็น
ร้อยละ 84.84

2. ผู้รับการประเมินคุณภาพภายใน เป็นผู้บริหาร
และเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ จำนวน 318 คน ได้รับ
แบบสอบถามคืนจำนวน 256 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.50

เครื่องมือในการวิจัย

1. การสร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ชุด ประกอบ
ด้วยแบบสอบถามสำหรับผู้ประเมินคุณภาพภายในและ
แบบสอบถามสำหรับผู้รับการประเมินคุณภาพภายใน
แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบ

สอบถาม และตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบประเมินคุณภาพภายใน เมื่อประมวลผลแล้วแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ประดิษฐ์ มีสุข และนิดา มีสุข, 2548)

- 1.00 -1.50 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด
- 1.51- 2.50 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย
- 2.51- 3.50 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง
- 3.51- 4.50 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก
- 4.51- 5.00 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

2. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยนำ แบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องทางด้านประกันคุณภาพ 2 ท่าน พิจารณาและนำมาปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้น นำไปหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยการวัดความสอดคล้องภายใน (measure of Internal Consistency) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) พบว่า แบบสอบถามชุดแรกที่ใช้สอบถามผู้ประเมินคุณภาพ ภายในมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.73 แบบสอบถาม ชุดที่สองสำหรับผู้รับการประเมินคุณภาพ ภายในมีค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 ซึ่งถือว่า มีระดับความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์ (พิชิต ฤทธิ์จัญญ, 2547)

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยค่าพารามิเตอร์ของประชากร (population parameter) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้ประเมินส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นกรรมการ ร้อยละ 60.9 เป็นเลขานุการ ร้อยละ 21.3 ประธานกรรมการร้อยละ 16.4 และมีผู้ไม่ตอบร้อยละ 1.4 ในขณะที่ผู้รับการประเมินส่วนใหญ่มาจากหน่วยงานจัดการเรียนการสอนร้อยละ 55.5 หน่วยงานสนับสนุน ร้อยละ 25.0 และมีผู้ไม่ระบุสถานภาพร้อยละ 19.5 ส่วน ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูลมากที่สุดคือผู้ช่วยคณบดี/หัวหน้าภาควิชา ร้อยละ 41.8 เป็นรองคณบดี/รองผู้อำนวยการ

ร้อยละ 23.0 เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพร้อยละ 18.0 คณบดี/ผู้อำนวยการ ร้อยละ 9.8 และมีผู้ไม่ระบุสถานภาพ ร้อยละ 7.4

2. ความคิดเห็นของผู้ประเมินเกี่ยวกับความเหมาะสมของระบบการประเมินคุณภาพภายในโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.95$) เมื่อพิจารณารายข้อจากทั้งหมด 11 ข้อ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเป็นกรรมการ ($\mu = 4.35$), สำนักประกันคุณภาพ เป็นผู้ทบทวนประธานคณะกรรมการฯ ($\mu = 4.12$), และ จำนวนครั้งในการประเมินคุณภาพภายใน (1 ครั้ง/ปี) ($\mu = 4.11$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความครบถ้วน และเหมาะสมของการนำข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากรายงานผลการประเมินคุณภาพของปีที่ผ่านมาไปพัฒนา ($\mu = 3.46$) และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นตามสถานภาพของผู้ประเมิน ได้แก่ ประธานกรรมการ, กรรมการ, และเลขานุการ มีความคิดเห็นเฉลี่ยระดับมากเท่ากับ 3.99, 3.90 และ 3.94 ตามลำดับ ดังรายละเอียดที่แสดงในตาราง 1 โดยผู้ประเมินทั้ง 3 กลุ่มมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 8 ข้อ และมีความคิดเห็นแตกต่างกัน 2 ข้อ ได้แก่ 1) “ความครบถ้วนและเหมาะสมของการนำข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากรายงานผลการประเมินคุณภาพของปีที่ผ่านมาไปพัฒนา” ที่ประธานมีความเห็นว่าเหมาะสมระดับมาก ส่วนกรรมการและเลขานุการ เห็นว่าเหมาะสมระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่ มหาวิทยาลัย ทบาทเป็นประธานคณะกรรมการจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการบริหารหน่วยงานมาก่อน และ/หรือ เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานประกันคุณภาพเป็นอย่างดี จึงเข้าใจเหตุผลของการนำผลการประเมิน ไปพัฒนาว่าต้องอาศัยระยะเวลาและปัจจัยสนับสนุนเพียงพอ จึงจะสามารถดำเนินการได้อย่างครบถ้วนจึงยอมรับการนำผลการประเมินไปพัฒนาของหน่วยงานได้ในระดับมาก

ในส่วนของ 2) “ความเหมาะสมของรูปแบบรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน” ที่ประธาน

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับระบบการประเมินคุณภาพภายในและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประเมินจำแนกตามสถานภาพ

รายการ	สถานภาพของผู้ประเมิน						ภาพรวม	
	ประธาน		กรรมการ		เลขานุการ		μ	σ
	μ	σ	μ	σ	μ	σ		
1. ความเหมาะสมของกระบวนการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน								
1.1 สำนักประกันคุณภาพเป็นผู้ทาบทามประธานคณะกรรมการฯ	4.12	0.49	4.16	0.55	4.05	0.75	4.12	0.59
1.2 หน่วยงานเป็นผู้ทาบทามผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก	3.96	0.87	3.99	0.69	4.09	0.95	3.96	0.78
2. ความเหมาะสมของการให้มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเป็นกรรมการ	4.35	0.67	4.32	0.79	4.39	0.60	4.35	0.73
3. ความเหมาะสมของจำนวนคณะกรรมการต่อหน่วยงาน	4.05	0.57	4.11	0.69	4.11	0.54	4.05	0.65
4. ความเหมาะสมของจำนวนวันในการประเมินคุณภาพภายใน	4.00	0.62	4.11	0.79	3.70	0.70	4.00	0.74
5. ความสะดวกในการประสานงานกับสำนักประกันคุณภาพ	4.05	0.49	4.05	0.65	4.03	0.89	4.06	0.68
6. ความสะดวกในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพของหน่วยงานที่รับการประเมิน	4.04	0.72	4.07	3.68	4.05	0.61	4.04	0.66
7. ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการประเมินคุณภาพภายใน (1ครั้ง/ปี)	4.11	0.83	4.07	0.86	4.25	1.13	4.11	0.91
8. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการตรวจเยี่ยมหน่วยงานย่อย	3.80	0.55	3.76	0.87	3.88	0.74	3.80	.079
9. ความครบถ้วนและเหมาะสมของการนำข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากรายงานผลการประเมินคุณภาพของปีที่ผ่านมาไปพัฒนา	3.46	0.83	3.44	0.81	3.40	0.96	3.46	0.84
10. ความเหมาะสมของรูปแบบรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน	3.60	0.59	3.59	0.78	3.50	0.78	3.60	0.75
รวม	3.99	0.21	3.90	0.37	3.94	0.36	3.95	0.78

และกรรมการเห็นว่ามีความเหมาะสมระดับมาก ส่วนเลขานุการเห็นว่ามีความเหมาะสมระดับปานกลาง พร้อมมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรมีการปรับเนื้อหาให้มีความกระชับยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากรูปแบบที่กำหนดให้มีการรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในนั้น ต้องนำเสนอผลการดำเนินงานโดยละเอียด ต้องเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานกับผลการประเมินของคณะกรรมการทุกตัวบ่งชี้และองค์ประกอบ อีกทั้งจะต้องวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค/แผนพัฒนา, แนวทางและผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในปีที่ผ่านมา(มีความครบถ้วนเพียงใด), ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้พัฒนาเร่งด่วนอย่างน้อย 3 อันดับ, แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practices), ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยรับทราบ และความคิดเห็นของคณะกรรมการ ต่อการประเมินครั้งนี้ ซึ่งในการประเมินคณะ/หน่วยงาน นั้นเลขานุการจะเป็นผู้จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดโดยอาศัยข้อมูลจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน และบางหน่วยงานเลขานุการต้องทำหน้าที่เป็นกรรมการด้วย ดังนั้น การกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของรายงาน การประเมินคุณภาพภายในจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ จะต้องพัฒนาต่อไป ด้วยผลการดำเนินงานส่วนนี้อาจจะส่งผลต่อการส่งรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในไปยังหน่วยงานด้วย ซึ่งจากการประมวลข้อมูลจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2549) พบว่า มีเพียงหน่วยงานเดียวที่ได้รับรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในเวลาที่กำหนด โดยสำนักประกันคุณภาพได้ตั้งแนวปฏิบัติต่อผู้ประเมินคุณภาพภายในว่าหน่วยงานที่รับการประเมินจะต้องได้รับรายงานภายใน 2 สัปดาห์ และส่งให้สำนักประกันคุณภาพภายใน 4 สัปดาห์ แต่พบว่าคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่วนใหญ่ส่งรายงาน ฯ ระหว่าง 7-20 สัปดาห์ และมี

หน่วยงานที่ได้รับรายงาน ฯ ล่าช้าที่สุดถึง 40 สัปดาห์ และนับเป็นการดำเนินงานที่ด้อยประสิทธิภาพลงเมื่อเทียบกับการจัดส่งรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของปีการศึกษา 2546/ปีงบประมาณ 2547 (สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2548) ที่มีคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในส่งรายงาน ฯ ภายในกำหนดเวลา ถึง 10 หน่วยงาน และใช้เวลาจัดทำรายงาน ฯ นานที่สุดเพียง 20 สัปดาห์

3. ความคิดเห็นของผู้รับการประเมินเกี่ยวกับความเหมาะสมของระบบการประเมินคุณภาพภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.66$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่ารายการที่มีความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การมีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเป็นกรรมการ ($\mu = 4.26$) จำนวนครั้งในการประเมินคุณภาพภายใน (1 ครั้ง/ปี) ($\mu = 3.94$) สำนักประกันคุณภาพเป็นผู้ทบทวนประธานคณะกรรมการ ฯ ($\mu = 3.83$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ($\mu = 3.25$) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับการประเมินที่จำแนกตามประเภทหน่วยงานพบว่า มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับมากใกล้เคียงกัน คือ หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน และหน่วยงานสนับสนุน เท่ากับ 3.70 และ 3.78 ตามลำดับ โดยทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 13 ข้อ และมีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 ข้อ ได้แก่ 1) “ความเหมาะสมของจำนวน วันในการประเมินคุณภาพภายใน” ที่ผู้รับการประเมิน จากหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้รับการประเมินจากหน่วยงาน สนับสนุนเห็นว่าเหมาะสมระดับปานกลาง 2) “ความครบถ้วนและเหมาะสมของการนำข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากรายงานผลการประเมินคุณภาพของปีที่ผ่านมาไปพัฒนา” ที่ผู้รับการประเมินจากหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้รับการประเมินจากหน่วยงานสนับสนุนเห็นว่าเหมาะสมระดับมาก อาจจะเป็นเพราะหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนดำเนินการกิจกรรมหลักของมหาวิทยาลัย

ครบถ้วนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงวัฒนธรรม อีกทั้งต้องดำเนินการกิจกรรมเพิ่มเติมเพื่อครอบคลุมบริบทของมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้ในมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ ได้แก่ มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยกับสังคม และชุมชนภาคใต้ และมาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์ การที่หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนต้องดำเนินการกิจกรรมหลากหลาย ด้านการนำผลการประเมินไปพัฒนาให้ครบถ้วนทุกด้าน ตามข้อเสนอแนะ จึงเป็นไปได้ยาก ซึ่งจุดนี้หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนจะต้องจัดลำดับความสำคัญเป็นต้น ๆ ของข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ เพื่อให้สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในปีนั้น ๆ ส่วนหน่วยงานสนับสนุนส่วนใหญ่ ดำเนินภารกิจในการให้บริการข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ จึงเน้นด้านการพัฒนาระบบบริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว หน่วยงานเหล่านี้จึงสามารถดำเนินการได้ภายใน 1 ปี

ในประเด็น 3) “ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ” ที่ผู้รับการประเมินจากหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้รับการประเมินจากหน่วยงานสนับสนุนเห็นว่าเหมาะสมระดับมาก เนื่องจากการกำหนดรูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพในปีการศึกษา 2547/ปีงบประมาณ 2548 สำนักงานประกันคุณภาพได้จัดทำคู่มือการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) (นวลจิรา ภัทรรังรอง, กัญยปรีณ ทองสามสี และสาลินี ยวงเกตุ, 2548) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับทุกหน่วยงานจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ (ยกเว้นกองในสังกัดสำนักงานอธิการบดี) โดยคู่มือทุกฉบับที่กำหนดขึ้นนั้นต้องผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพและคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ อย่างไรก็ตามในปีดังกล่าวนี้ มหาวิทยาลัยยังกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตาม 9 องค์ประกอบของทบวงมหาวิทยาลัย และ 8 มาตรฐาน ของ สมศ. ซึ่งการรายงาน

ผลการดำเนินงานในรายงานประจำปีฯ กำหนดให้ประกอบด้วย 3 ส่วนเป็นอย่างน้อย คือ 1) ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานและองค์ประกอบ ให้นำเสนอในรูปตารางสำหรับผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบของปีก่อนปี ที่รายงานให้ใช้ตัวเลขประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน 2) รายละเอียดผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองมาตรฐานด้านต่าง ๆ เขียนบรรยายให้เห็นความสัมพันธ์ของ Input, Process, Output/Outcome แล้วต่อด้วยกระบวนการ PDCA-Par ขององค์ประกอบคุณภาพ 3) จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค และกลยุทธ์/แผนพัฒนา เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานจากรูปแบบที่กำหนดไว้ นั้น ผู้รับการประเมินเห็นว่าควรมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความกระชับมากขึ้น ซึ่งในปีการศึกษา 2548 ที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต้องรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสองจาก สมศ. ได้มีการปรับปรุงคู่มือการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2) (นวลจิรา ภัทรรังรอง และคณะ, 2549) ได้พัฒนาโดยให้รายงานผลการดำเนินงานเพียงมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ของ สมศ. ส่วนหน่วยงานสนับสนุนที่มีความคิดเห็นว่า รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพมีความเหมาะสมระดับมากนั้น อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยกำหนดให้กองในสังกัดสำนักงานอธิการบดีของวิทยาเขตหาดใหญ่และวิทยาเขตปัตตานี พัฒนาตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับภารกิจ แล้วให้รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดนั้นในรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพนับตั้งแต่ปีการศึกษา 2546/ปีงบประมาณ 2547 (สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2547) โดยไม่ต้องใช้ตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในคู่มือการจัดทำรายงาน ประจำปีการประเมินคุณภาพ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับการประเมินที่ประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และ 3.74 ตามลำดับ โดยมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 15 ข้อ และมีความคิดเห็นแตกต่างกัน 1 ข้อ ในด้าน “ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดทำรายงาน

ประจำปีการประเมินคุณภาพ” ที่ผู้บริหารเห็นว่ามี ความเหมาะสมปานกลางส่วนเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ เห็นว่ามีความเหมาะสมระดับมาก สอดคล้องกับผล การศึกษาของสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย (2545) ที่พบว่าบุคลากรภายใน คณะวิชาที่มีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการศึกษา ตนเอง (ระดับคณะหรือภาควิชา) สูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ ประกันคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยน้ำหนัก 3.28 รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหาร ๓ บุคลากรสาย ข, ค และอาจารย์ โดยมี ค่าเฉลี่ย 3.04, 3.00 และ 2.78 ตามลำดับ ซึ่งสิ่งนี้ถือเป็น เสี่ยงสะท้อนต่อผลการดำเนินงานของสำนักประกัน คุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นอย่างดีว่า ใน การจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ซึ่งถือเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะรายงานผลการดำเนินงานต่อต้นสังกัด และสาธารณชน ได้มีการสื่อสารไปยังผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพของหน่วยงานได้อย่างทั่วถึง และมีความ เข้าใจเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม การประกันคุณภาพถือเป็นภารกิจที่ทุกภาคส่วนต้องรับรู้และร่วมกันดำเนินงาน ในทุกภารกิจจำเป็นต้องร่วมกันทำทุกระดับจึงควร พัฒนาการสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับรับทราบและ มีส่วนร่วมอย่างทั่วถึงต่อไป โดยมีรายละเอียดแสดงใน ตาราง 2

นอกจากนี้ ผลการศึกษาความคิดเห็นดัง รายละเอียดที่แสดงในตาราง 1 และ 2 พบว่า ทั้งผู้ ประเมิน และผู้รับการประเมินมีความเห็นวาระบบประเมินคุณภาพ ภายในมีความเหมาะสมมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระบบ การประเมินคุณภาพภายในที่ดำเนินการอยู่นั้น ดำเนิน การได้อย่างเหมาะสมและยังคงต้องพัฒนาให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เนื่องจากยังไม่มีประเด็นใดที่มีความเหมาะสมมากที่สุด อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึง ประเด็นที่ควรเร่งพัฒนาตามความคิดเห็นทั้งผู้ประเมินและ ผู้รับการประเมิน ซึ่งมีความเห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ได้แก่ “ความครบถ้วนและเหมาะสมของการนำข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากรายงานผลการประเมินคุณภาพ ของปีที่ผ่านมาไปพัฒนา” ในประเด็นนี้ถึงแม้มหาวิทยาลัย

สงขลานครินทร์มีนโยบายอย่างชัดเจนให้หน่วยงาน ทุกระดับให้ความสำคัญต่อระบบการประเมินคุณภาพทั้ง ภายในและภายนอก โดยที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการ ประกันคุณภาพ วันที่ 19 สิงหาคม 2547 มีมติให้ มหาวิทยาลัย/หน่วยงาน ทบวง กลั่นกรอง คัดเลือก จัดลำดับความสำคัญ และกำหนดแนวทางพัฒนา ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการจนถึงแล้วเสร็จ ภายหลังจาก ได้รับรายงานผลการประเมินคุณภาพทุกระดับแล้ว และให้ มีการติดตามความก้าวหน้าในการนำผลการประเมินมา พิจารณาเป็นวาระประจำปีในการประชุมคณะกรรมการ ประกันคุณภาพทุกครั้ง และรายงานความคืบหน้าทุก 6 เดือน เมื่อครบรอบ 1 ปี ให้สรุปผลการพัฒนาลงใน รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ แต่ผลปรากฏใน ทางปฏิบัตินั้นหน่วยงานบางส่วนยังไม่สามารถนำไป พัฒนาได้หลายประเด็น เพราะอยู่นอกเหนืออำนาจของ หน่วยงาน เช่น อาจารย์ มีภาระงานสอนมาก มีเวลา ทำวิจัยน้อย หากมีการรับนักศึกษามากขึ้น หรือเท่าเดิม ก็ไม่สามารถปรับปรุงได้ ซึ่งประเด็นนี้มักจะเกิดในกรณีที่ จัดการเรียนการสอนวิชาพื้นฐานที่ต้องรับภาระสอน นักศึกษาทุกคณะวิชา และคณะใหม่ที่ยังมีอาจารย์น้อย อีกทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมินยังเห็นว่า ข้อเสนอแนะ บางส่วนนำไปปรับปรุงได้ยาก ไม่สามารถทำให้เห็น สมฤทธิ์ผลได้ภายใน 1 ปี ซึ่งจากผลการศึกษาของ ประดิษฐ์ มีสุข และนิตา มีสุข (2548) พบเช่นกันว่าโดยภาพรวม ผู้บริหารของสถาบันที่รับการประเมินคุณภาพภายนอก จาก สมศ. มีความเห็นเกี่ยวกับการนำผลการประเมินไป ใช้ว่าสามารถนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาได้ชัดเจน มีบางสถาบันเห็นว่าไม่ชัดเจน เป็นภาพกว้าง ๆ และที่น่า สนใจคือเสนอให้ต้องผลักดันที่ผู้บริหารสูงสุด และมีผู้ บริหารบางส่วนที่ยังให้ความสำคัญในประเด็นนี้ ดังนั้น การนำผลการประเมินไปพัฒนาจึงควรกำหนดเป็นภารกิจ หลักให้หน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพ และผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรต้องนำหลักการบริหาร ความเสี่ยงมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ โดยให้หน่วยงาน วิเคราะห์ศักยภาพของตนเองว่า สามารถดำเนินการได้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับระบบการประเมินคุณภาพภายในและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับการประเมินจำแนกตามประเภทของ หน่วยงาน และตำแหน่ง

รายการ	ประเภทหน่วยงาน				ตำแหน่ง				ภาพรวม	
	หน่วยงาน จัดการเรียน		หน่วยงาน สนับสนุน		ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่ ประกัน คุณภาพ		μ	σ
	การสอน									
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ		
1. ความเหมาะสมของการแต่งตั้ง คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน										
1.1 สำนักประกันคุณภาพเป็น ผู้ทาบตามประธานคณะกรรมการฯ	3.90	0.64	3.93	0.59	3.80	0.75	4.02	0.59	3.83	0.72
1.2 หน่วยงานเป็นผู้ทาบตาม ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก	3.89	0.84	-	-	3.90	0.79	3.64	1.01	3.89	0.84
2. ความเหมาะสมของการมีผู้ทรงคุณวุฒิ ภายนอกเป็นกรรมการ	4.26	0.67	-	-	4.28	0.67	4.20	0.76	4.26	0.67
3. ความเหมาะสมของจำนวนคณะ กรรมการต่อหน่วยงาน	3.90	0.65	3.68	0.91	3.82	0.69	3.76	0.77	3.80	0.73
4. ความเหมาะสมของจำนวนวันในการ ประเมินคุณภาพภายใน	3.67	0.77	3.33	1.02	3.55	0.85	3.64	0.87	3.54	0.84
5. ความสะดวกในการประสานงานกับ สำนักประกันคุณภาพ	3.59	0.69	3.70	0.74	3.61	0.61	3.79	0.81	3.62	0.70
6. ความสะดวกในการประสานงานกับ เลขานุการคณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายใน	3.59	0.65	3.85	0.67	3.64	0.61	3.78	0.72	3.64	0.69
7. ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการ ประเมินคุณภาพภายใน (1ครั้ง/ปี)	4.02	0.99	4.05	0.73	3.87	1.05	4.13	0.69	3.94	0.99
8. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการ ตรวจเยี่ยมหน่วยงานย่อย	3.46	0.89	3.32	0.96	3.42	0.87	3.45	0.92	3.40	0.89
9. ความครบถ้วนและเหมาะสมของการ นำข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจาก รายงานผลการประเมินคุณภาพของปี ที่ผ่านมาไปพัฒนา	3.47	0.80	3.52	0.94	3.51	0.81	3.51	0.90	3.49	0.84
10. ความเหมาะสมของการประชุมชี้แจง และรับฟังข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้บริหาร ของคณะกรรมการฯ	3.80	0.65	3.84	0.65	3.81	0.64	3.79	0.60	3.78	0.65

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับระบบการประเมินคุณภาพภายในและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับการประเมินจำแนกตามประเภทของหน่วยงานและตำแหน่ง (ต่อ)

รายการ	ประเภทหน่วยงาน				ตำแหน่ง				ภาพรวม	
	หน่วยงาน จัดการเรียน การสอน		หน่วยงาน สนับสนุน		ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่ ประกัน คุณภาพ		μ	σ
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ		
11. ความเหมาะสมของการตรวจเยี่ยม หน่วยงานย่อยเพื่อหาข้อมูล เพิ่มเติม	3.57	0.77	3.58	0.92	3.55	0.78	3.70	0.85	3.57	0.79
12. ความเหมาะสมของรูปแบบการ จัดทำรายงานประจำปีการประเมิน คุณภาพ	3.12	0.90	3.52	0.81	3.17	0.87	3.53	0.77	3.25	0.86
13. ความเหมาะสมของการชี้แจงผล การประเมินและข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการต่อหน่วยงานที่รับ การประเมินฯ	3.68	0.67	3.84	0.75	3.64	0.67	4.02	0.58	3.68	0.67
14. การยอมรับวิธีการประเมิน	3.64	0.75	3.79	0.89	3.65	0.77	3.83	0.68	3.69	0.75
15. การยอมรับผลการประเมิน	3.68	0.75	3.82	0.87	3.69	0.76	3.82	0.66	3.70	0.75
16. การนำผลการประเมินของปีที่ผ่านมา มาไปใช้พัฒนาเพื่อเป็น Best practice	3.30	0.72	3.13	1.02	3.29	0.77	3.24	0.83	3.24	0.80

ตามข้อเสนอแนะนั้น ๆ หรือไม่ หากยังต้องอาศัยการสนับสนุน ก็ให้เสนอความต้องการจากมหาวิทยาลัยได้ และกำหนดให้มีการติดตามการแก้ไขปัญหานั้นเป็นระยะ ๆ

4. เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประเมินและผู้รับการประเมินมีความคิดเห็นว่าระบบการประเมินคุณภาพภายในมีความเหมาะสมระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 7 ข้อ และมีความคิดเห็นแตกต่างกัน 1 ข้อ ในด้าน "ความเหมาะสมของระยะเวลาในการตรวจเยี่ยมหน่วยงานย่อย" โดยผู้รับการประเมินเห็นว่าเหมาะสมระดับปานกลาง ส่วนผู้ประเมิน เห็นว่าเหมาะสมระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะในปีการศึกษา 2547/ปีงบประมาณ 2548 ได้มีการกำหนดให้

คณะกรรมการใช้เวลาในการตรวจเยี่ยมหน่วยงานย่อยระดับคณะ ได้แก่ ภาควิชาต่าง ๆ 1.30 ชั่วโมง ต่อกรรมการ 2 คน หน่วยงานสนับสนุนหน่วยงานย่อยละ 1 ชั่วโมง ส่วนหน่วยงานย่อย ในสำนักงานอธิการบดีของวิทยาเขตหาดใหญ่และวิทยาเขตปัตตานีให้ใช้เวลาตรวจเยี่ยมกองละ 3 ชั่วโมง ซึ่งผู้รับการประเมินต้องการให้เพิ่มเวลาในการตรวจเยี่ยมหน่วยงานย่อยมากขึ้น เนื่องจาก 1) ระดับภาควิชา เมื่อคณะกรรมการตรวจเยี่ยมนั้น เวลาที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเอกสารและสัมภาษณ์ผู้บริหารภาควิชา/หน่วยงานย่อย แต่ไม่ได้สัมภาษณ์คณาจารย์ นักศึกษาผู้รับบริการของหน่วยงานย่อยนั้น ๆ (ที่ผ่านมาการสัมภาษณ์อาจารย์ นักศึกษาและผู้รับบริการจะมี

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการประเมินคุณภาพ ภายใน
จำแนกตามผู้ประเมินกับผู้รับการประเมิน

รายการ	ประเภท			
	ผู้ประเมิน		ผู้รับการประเมิน	
	μ	σ	μ	σ
1. ความเหมาะสมของการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน				
1.1 สำนักประกันคุณภาพเป็นผู้ทาบตามประธานคณะกรรมการฯ	4.12	0.59	3.83	0.72
1.2 คณะ/หน่วยงานเป็นผู้ทาบตามผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก	3.96	0.78	3.83	0.83
2. ความเหมาะสมของการมีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเป็นกรรมการ	4.35	0.73	4.24	0.69
3. ความเหมาะสมของจำนวนคณะกรรมการต่อหน่วยงาน	4.05	0.65	3.80	0.73
4. ความเหมาะสมของจำนวนวันในการประเมินคุณภาพภายใน	4.00	0.74	3.54	0.84
5. ความสะดวกในการประสานงานกับสำนักประกันคุณภาพ	4.06	0.68	3.62	0.70
6. ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการประเมินคุณภาพภายใน (1ครั้ง/ปี)	4.11	0.91	3.94	0.99
7. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการตรวจเยี่ยมหน่วยงานย่อย	3.80	0.79	3.40	0.89
8. ความครบถ้วนและเหมาะสมของการนำข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากรายงานผลการประเมินคุณภาพของปีที่ผ่านมาไปพัฒนา	3.46	0.84	3.49	0.84
รวม	3.95	0.34	3.78	0.45

การสัมภาษณ์ในนามคณะ/หน่วยงานเท่านั้น) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย (2545) ที่พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มอาจารย์เกี่ยวกับความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพมีความร่วมมือในระดับค่อนข้างน้อย มีค่าเฉลี่ยน้ำหนักไม่ถึง 3 ในขณะที่กลุ่มผู้บริหารเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ และบุคลากรสาย ข,ค มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มากกว่า 3 หรืออยู่ในระดับค่อนข้างมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของประดิษฐ์ มีสุข และนิดา มีสุข (2548) ที่พบว่าคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายนอกที่แต่งตั้งจาก สมศ. ให้เวลากับหน่วยงานต่าง ๆ น้อยไป และประเมินตามเอกสารมากกว่าสภาพจริง การประเมินคุณภาพภายในถือเป็นกระบวนการสำคัญใน

ระบบการประกันคุณภาพ หากมีการเพิ่มระยะเวลาในการตรวจเยี่ยมหน่วยงานย่อย จะสามารถสร้างเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับมากขึ้น 2) ระดับกองในสำนักงานอธิการบดี นับจากมหาวิทยาลัยริเริ่มดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ เมื่อปี 2544 และจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในทุกปีถึงปีการศึกษา 2546/ปีงบประมาณ 2547 กองต่าง ๆ ในสำนักงานอธิการบดีจะแต่งตั้งคณะกรรมการสำหรับประเมินเฉพาะของแต่ละกอง โดยใช้เวลาในการประเมินกองละ 1-2 วัน ตามขนาดของกองและคณะกรรมการ แต่ในปีการศึกษา 2547/ ปีงบประมาณ 2548 มหาวิทยาลัยต้องการให้มีคณะกรรมการเพียง 1 ชุด ประเมินในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี เพื่อจะได้มองเห็นภาพ

การทำงานในเชิงประสานโดยรวม อันจะเป็นแนวทางพัฒนาสำนักงานอธิการบดีซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักของมหาวิทยาลัยให้มีความเข้มแข็ง เป็นผู้นำด้านการพัฒนากระบวนการทำงานได้ แต่ด้วยการใช้เวลาที่ลดลงจากปีก่อน ๆ เหลือเพียง 3 ชั่วโมงนั้น หน่วยงานระดับกองจึงเห็นว่าเป็นเวลาที่น้อยเกินไปควรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้รับการประเมินคุณภาพภายในเกี่ยวกับจำนวนวันในการประเมินคุณภาพภายในที่ถึงแม้โดยภาพรวมผู้รับการประเมินจะเห็นว่าเหมาะสมระดับมาก แต่เมื่อจำแนกตามประเภทหน่วยงานแล้วพบว่า หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนเห็นว่าเหมาะสมระดับมาก ส่วนหน่วยงานสนับสนุนเห็นว่าเหมาะสมระดับปานกลาง ซึ่งหากมีการเพิ่มจำนวนวันในการตรวจเยี่ยมหน่วยงานสนับสนุนจะทำให้คณะกรรมการมีเวลาตรวจเยี่ยมหน่วยงานย่อยมากขึ้น 3) หน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ กำหนดให้มีการตรวจเยี่ยมหน่วยงานย่อยหน่วยงานละ 1 ชั่วโมง ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย มีภารกิจในการให้บริการค่อนข้างมากทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งบางหน่วยงานยังมีหน่วยงานย่อย ที่ตั้งต่างวิทยาเขต/ต่างจังหวัด เช่น สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง การใช้เวลาในการตรวจเยี่ยมเพียงหน่วยงานย่อยละ 1 ชั่วโมงจึงมีความเหมาะสมระดับปานกลาง ตามความคิดเห็นของผู้รับการประเมินโดยมีรายละเอียดดังตาราง 3

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งคณะทำงานเพื่อติดตามการดำเนินงานตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพทุกระดับ เพื่อรับทราบถึงศักยภาพและข้อจำกัดของหน่วยงาน โดยกำหนดให้รายงานความคืบหน้าและปัญหาอุปสรรคต่อที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพและที่ประชุมคณบดี เพื่อให้มีการกำหนดแนวทางและการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมต่อไป

2. การพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อสะท้อนคุณภาพการดำเนินงานของทั้ง สกอ. และ สมศ.ส่วนใหญ่จะเน้นการดำเนินงานของคณะ/หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน ซึ่งดำเนินงานครบถ้วนตามภารกิจหลักทั้ง 4 ของสถาบันอุดมศึกษาเป็นหลัก แต่สำหรับหน่วยงาน สนับสนุนแล้ว ตัวบ่งชี้เหล่านั้นไม่สามารถสะท้อนภารกิจเท่าที่ควร ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรพัฒนาตัวบ่งชี้ สำหรับหน่วยงานสนับสนุนเป็นการเฉพาะเพื่อให้การรายงานผลการดำเนินงานในรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพสะท้อนภารกิจอย่างถ้วนทั่ว

3. ควรศึกษารูปแบบการจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/หน่วยงานที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการ ของคณะ/หน่วยงานและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

เอกสารอ้างอิง

- “กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธี การประกันคุณภาพภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546”. (2546). *ราชกิจจานุเบกษา*. ล.120 ต.75 ก, 10-13, 8 สิงหาคม.
- นวลจิรา ภัทรรังรอง และคณะ. (2548). *คู่มือการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1)*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- _____. (2549). *คู่มือการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)*. สงขลา: โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- ประดิษฐ์ มีสุข และนิดา มีสุข. (2548). *รายงานการวิจัย เรื่องการติดตามและประเมินกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหอกระดับอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา พัทลุง และ นครศรีธรรมราช*. (สำเนา).

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: แฮ้าส์ออฟเคอร์รี่มีส์ท์.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2549). คำสั่งมหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์ ที่ 0087/2549. แต่งตั้ง
คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
ประจำปีการศึกษา 2547/ ปิงบประมาณ
2548, 18 มกราคม.
_____. (2549). คำสั่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ 0126/
2549. แต่งตั้งคณะกรรมการ ประเมิน
คุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2547/
ปิงบประมาณ 2548, 24 มกราคม.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540.
กรุงเทพฯ: เจ พิล์ม โปรเซส.
ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษาทบวง
มหาวิทยาลัย. (2544). นโยบายแนวทาง และวิธี
การประกันคุณภาพการศึกษาระดับ อุดม
ศึกษา. กรุงเทพฯ: ศูนย์สภานาตพรว้าว.
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานนายก
รัฐมนตรี. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษา
แห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: พริกหวาน
กราฟฟิค.