

## การศึกษาตัวบ่งชี้ด้านผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

The study results indicator the education criteria for performance excellence

พล เหลืองรังษี<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาตัวบ่งชี้ด้านผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ในบริบทของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จำนวน 5 ด้าน โดยสอบถามความเห็นของผู้บริหารต่อตัวบ่งชี้ที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับคณะ และผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 46 คน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นควรให้มีตัวบ่งชี้ จำนวน 49 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้ที่ผู้วิจัยกำหนดทั้งหมด 63 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ 2) ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ 3) ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นบุคลากร จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ 4) ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ 5) ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด จำนวน 8 ตัวบ่งชี้

**คำสำคัญ:** ผลลัพธ์ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

### ABSTRACT

The purposes of this research aim to find the results indicators by Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) in 5 field's context of Hatyai University. The research samples consisted of 46 administrators and research data were collected by questionnaires.

The results from the respondents agreed with 49 indicators from 63 indicators are 1) The results indicator of student learning and process outcomes: 14 indicators 2) The results indicator of customer - focused outcomes: 10 indicators 3) The results indicator of workforce - focused outcomes: 10 indicators 4) The results indicator of

<sup>1</sup>คณะศิลปศาสตร์และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สงขลา 90110 ประเทศไทย

leadership and governance outcomes: 9 indicators 5) The results indicator of budgetary, financial and market outcomes: 8 indicators.

**Keyword:** Results indicators, Education Criteria for Performance Excellence

## บทนำ

มหาวิทยาลัยมหาดไทย มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษาและการบริหารจัดการ โดยดำเนินการด้านประกันคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สผ.) นอกเหนือจากเกณฑ์มาตรฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาดไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการให้มีมาตรฐานเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมอบหมายให้สำนักนโยบายและงบประมาณ และผู้เกี่ยวข้องศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) และถ่ายทอดแก่ผู้บริหารทุกระดับ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านการจัดการกิจกรรม / โครงการให้ความรู้และประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจะได้ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2551 เป็นต้นมา

ตุลาคม พ.ศ. 2554 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้จัดโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ โดยมีวัตถุประสงค์ให้สถาบันอุดมศึกษาที่สนใจในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education criteria for performance excellence : EdPEX) ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา และเป็นตัวอย่างของประชาคมอุดมศึกษาในการต่อยอดการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกอย่างก้าวกระโดด สมัครง่ายร่วมโครงการผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้ความสนใจที่จะพัฒนามหาวิทยาลัย โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ จึงได้สมัครง่ายร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ และเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศผลการพิจารณาให้มหาวิทยาลัยมหาดไทยผ่านการคัดเลือก (<http://www.mua.go.th/users/bhes/edpex/doc/26dec11announcement.pdf>) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เป็นเกณฑ์ที่อนุกรรมการพัฒนาเกณฑ์การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้แปลและเรียบเรียงจาก The Baldrige National Quality Program: Education Criteria for Performance Excellence ประกอบด้วยเกณฑ์ทั้งหมด 7 หมวด รวม 1,000 คะแนนดังนี้

หมวด 1 การนำองค์การ	120	คะแนน
หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	85	คะแนน
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	85	คะแนน
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90	คะแนน
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	85	คะแนน
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	85	คะแนน
หมวด 7 ผลลัพธ์	450	คะแนน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าปัญหาสำคัญของการได้คะแนนหมวดที่ 7 คือ ตัวบ่งชี้ด้านผลลัพธ์ที่ยังไม่มีความชัดเจน จึงไม่สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ไม่บรรลุเป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เนื่องจากหมวด 7 มีคะแนน 450 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 45 ของคะแนนทั้งหมด ดังนั้นเพื่อให้การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มีความชัดเจนและสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาตัวบ่งชี้ด้านผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

### วัตถุประสงค์

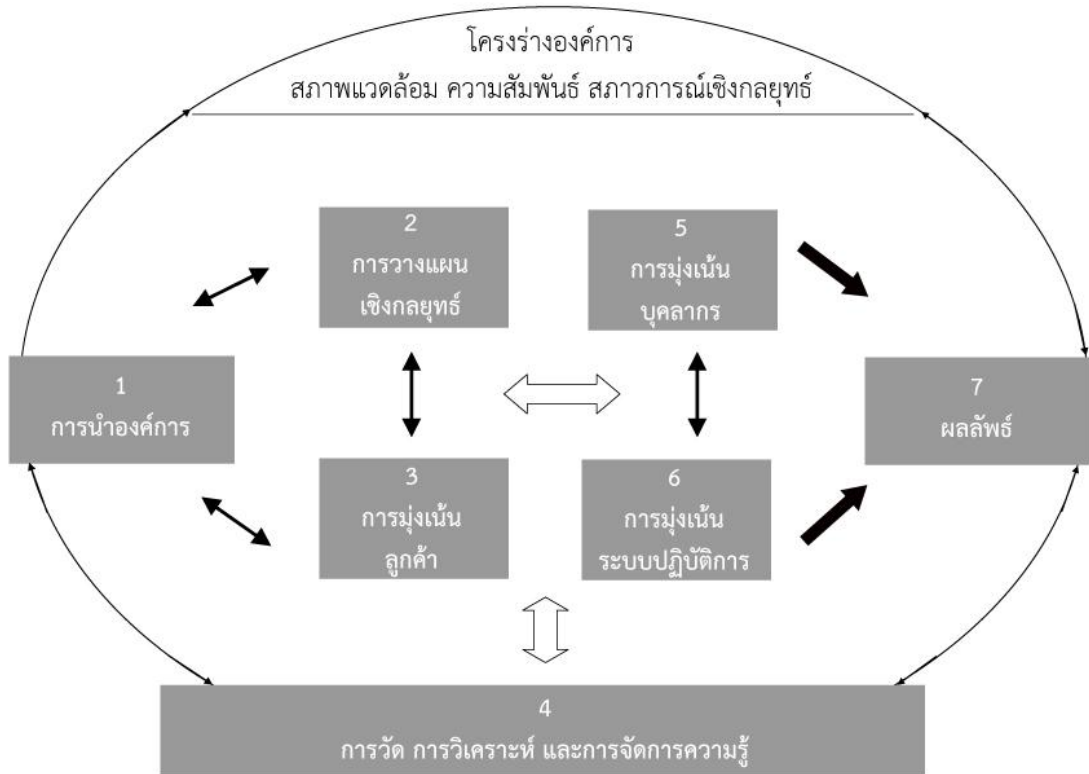
เพื่อหาตัวบ่งชี้ด้านผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ในบริบทของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นบุคลากร ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล และตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

### แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ แบ่งข้อกำหนดออกเป็น 7 หมวด ประกอบด้วย การปฏิบัติการของระบบ 6 หมวด และหมวดผลลัพธ์ 1 หมวด ดังนี้

1. การนำองค์การ
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. การมุ่งเน้นลูกค้า

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
5. การมุ่งเน้นบุคลากร
6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
7. ผลลัพธ์



ภาพประกอบ 1 ความเชื่อมโยงข้อกำหนดตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

หมวด 7 ผลลัพธ์ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านขององค์การ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

1. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ

เป็นการสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ให้รวมผลลัพธ์ของกระบวนการที่ตอบสนองโดยตรงต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และที่มีผลกระทบต่อระบบปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทาน โดยแสดงผลลัพธ์จำแนก

ตามหลักสูตรและบริการกลุ่มผู้เรียน ส่วนตลาด ประเภทของกระบวนการและสถานที่ดำเนินการ รวมทั้งนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม โดยแสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไป

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้เรียน

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลการดำเนินการของกระบวนการต่าง ๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ผลลัพธ์ดังกล่าวเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และสถาบันอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ทั้งนี้ให้รวมถึงผลลัพธ์ด้านผลิตภาพ รอบเวลาทำงาน และตัววัดอื่น ๆ ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญด้านประสิทธิผล ของการเตรียมพร้อมของสถาบันเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งผลลัพธ์ที่ช่วยส่งเสริมให้ผลการดำเนินการของสถาบันดีขึ้น

2. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นของสถาบัน รวมทั้งความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน โดยจำแนกผลลัพธ์ตามหลักสูตรและบริการ และตามกลุ่ม / ประเภทผู้เรียน กลุ่มลูกค้ำอื่น และส่วนตลาด รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม ให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไป

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเป็นอย่างไรให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ของสถาบันกับระดับพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่นของผู้แข่ง และสถาบันอื่นที่จัดหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกัน

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำอื่น ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ซึ่งรวมถึงผลลัพธ์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นเป็นอย่างไร ให้เปรียบเทียบกับผลลัพธ์ตลอดช่วงเวลาที่ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นมีความสัมพันธ์กับสถาบัน

### 3. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันของบุคลากร โดยแสดงผลลัพธ์จำแนกตามความหลากหลาย และตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร รวมถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

#### ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(1) ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถ รวมถึงจำนวนบุคลากรและทักษะที่เหมาะสม

(2) ด้านบรรยากาศการทำงาน ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขอนามัยความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน รวมถึงการให้บริการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร

(3) ด้านความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร และความพึงพอใจของบุคลากร

(4) ด้านการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

### 4. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล

ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงและธรรมาภิบาล รวมทั้งความรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม / พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ให้แสดงผลลัพธ์โดยจำแนกตามหน่วยงาน ทั้งในให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสมด้วย จากข้อมูลที่ได้จากตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ให้แสดงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) การนำองค์การ ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มสำหรับตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่แสดงถึงการที่ผู้นำสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อนำ

วิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ สนับสนุนให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง และมุ่งเน้นการปฏิบัติ

(2) ธรรมนูญฉบับปัจจุบันและแนวโน้มของผลลัพ์ด้านธรรมนูญฉบับ และ ความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

(3) กฎหมาย ข้อบังคับ และการรับรองมาตรฐาน ผลลัพ์ด้านการปฏิบัติตามและ ทำให้ดีกว่าระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย และการรับรองมาตรฐาน

(4) จริยธรรม ผลลัพ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และต่อระบบธรรมนูญฉบับของสถาบัน รวมทั้งผลลัพ์ด้าน พฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม

(5) สังคม การบรรลุผลลัพ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่ สำคัญของสถาบัน

ข. ผลลัพ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ผลลัพ์ของความสำเร็จตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบัน รวมถึงความ กล้าเสี่ยงด้วยปัญญา การสร้างและพัฒนาสมรรถนะหลักของสถาบันให้มีความแข็งแกร่งขึ้น

5. ผลลัพ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

ให้สรุปผลลัพ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญของสถาบัน โดยจำแนกตามประเภทของตลาด หรือจำแนกตามประเภทผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งแสดง ข้อมูลเปรียบเทียบที่เหมาะสม ให้แสดงข้อมูลสารสนเทศเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ผลลัพ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของ ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน รวมถึงตัววัดรวมของ การควบคุมค่าใช้จ่าย ความมั่นคงทางการเงิน หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่ สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาด รวมถึงส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโต ของตลาดและส่วนแบ่งตลาดและการเจาะตลาดใหม่

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ปีการศึกษา 2556 จำนวน 442 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจงจำนวน 57 คนประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับคณะ ผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุน คณะกรรมการพัฒนา มหาวิทยาลัยตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (กรรมการอำนวยการ) และผู้แทนคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนามหาวิทยาลัยตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (หมวดละ 2 คน)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ด้านผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ในบริบทมหาวิทยาลัยหาดใหญ่

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเลือกมา จำนวน 57 คน ด้วยตนเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ค่าสถิติอย่างง่าย คือ การหาค่าร้อยละ

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความเห็นต่อตัวบ่งชี้ด้านผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ในบริบทของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จำนวน 57 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน 46 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.70 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากตัวบ่งชี้ที่ผู้วิจัยกำหนดทั้งหมด 63 ตัวบ่งชี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นควรให้มีตัวบ่งชี้จำนวน 49 ตัวบ่งชี้ โดยผู้วิจัยพิจารณาจากตัวบ่งชี้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นให้คงไว้ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป

1. ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ คือ 1) ร้อยละของบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี 2) คะแนนเฉลี่ยคุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 3) ร้อยละของผลงานผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ ระดับชาติหรือนานาชาติ



4) ร้อยละของผลงานผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ ระดับชาติ หรือนานาชาติ 5) ร้อยละของผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ ระดับชาติ หรือนานาชาติ 6) จำนวนผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ 7) จำนวนผลงาน วิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ 8) คะแนนเฉลี่ยผลการพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์ 9) จำนวน โครงการบริการวิชาการที่นำไปบูรณาการกับการเรียนการสอน 10) จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ นำไปบูรณาการกับการวิจัย 11) ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพ (เฉพาะสาขาที่ต้อง สอบใบประกอบวิชาชีพ) 12) จำนวนผู้เรียนที่สอบผ่านภาษาต่างประเทศ (เฉพาะหลักสูตรนานาชาติ และหลักสูตรสองภาษา)

2. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ คือ 1) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการ ใช้ บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ 2) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกายภาพที่ เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา 3) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ ระบบสาธารณูปโภคและการรักษาความปลอดภัย 4) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการ จัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทุกระดับ 5) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการแนะแนวการใช้ชีวิต 6) คะแนนเฉลี่ยความ พึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพ 7) คะแนนเฉลี่ยความ พึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า 8) จำนวนงบประมาณที่ มหาวิทยาลัยให้ทุนการศึกษา 9) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอาจารย์ที่ปรึกษา 10) คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ด้านมุ่งเน้นบุคลากร จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ คือ 1) ผลการพัฒนาอาจารย์ (อิงคะแนนสมศ. 14) 2) ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก 3) ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรง ตำแหน่งวิชาการ 4) จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากร 5) จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงาน ภายนอก 6) จำนวนอาจารย์และนักวิจัยที่ได้รับทุนวิจัยภายใน 7) จำนวนอาจารย์และนักวิจัยที่ได้รับ ทุนวิจัยภายนอก 8) จำนวนอาจารย์ประจำที่เป็นที่ปรึกษา กรรมการวิชาการ วิชาชีพ ภายนอก มหาวิทยาลัย 9) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการของบุคลากร 10) คะแนนเฉลี่ยความผูกพัน ต่อมหาวิทยาลัย

4. ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ คือ 1) คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติตาม บทบาทหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย 2) คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ระดับสูง 3) ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในรับรองโดยต้นสังกัด 4) คะแนนเฉลี่ยผลการ พัฒนาที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย 5) ร้อยละของตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมายตาม

แผนปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 6) จำนวนตัวบ่งชี้ที่มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น 7) จำนวนรางวัลหรือการยกย่องชมเชยที่มหาวิทยาลัยได้รับ 8) จำนวนรางวัลหรือการยกย่องชมเชยที่มหาวิทยาลัยได้รับ 9) จำนวนกิจกรรม / โครงการที่แก้ปัญหาให้กับสังคมหรือชุมชน

5. ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ คือ 1) จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ (ภายใน) 2) จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ (ภายนอก) 3) จำนวนงบประมาณพัฒนาอาจารย์ต่อคน 4) จำนวนงบประมาณพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนต่อคน 5) จำนวนงบประมาณสนับสนุนด้านสวัสดิการแก่บุคลากรทั้งหมด 6) จำนวนผู้เรียนใหม่ ระดับปริญญาตรี 7) จำนวนผู้เรียนใหม่ ระดับบัณฑิตศึกษา 8) จำนวนงบประมาณพัฒนาผู้เรียน

## สรุป

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเพื่อหาตัวบ่งชี้ด้านผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ในบริบทของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ จำนวน 5 ด้าน โดยสอบถามความเห็นของผู้บริหารต่อตัวบ่งชี้ที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับคณะและผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 46 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นควรให้มีตัวบ่งชี้ จำนวน 49 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้ที่ผู้วิจัยกำหนดทั้งหมด 63 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ 2) ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ 3) ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นบุคลากร จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ 4) ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ 5) ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด จำนวน 8 ตัวบ่งชี้

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาตัวบ่งชี้ด้านผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้เป็นเครื่องมือสอบถามความเห็นโดยพิจารณาตัวบ่งชี้จาก 1) ตัวบ่งชี้ประเมินคุณภาพใน ระดับอุดมศึกษา : คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 2) ตัวบ่งชี้ประเมินคุณภาพภายนอกกรอบตาม 3) ตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่

เนื่องจากตัวบ่งชี้ตามที่อ้างถึงข้างต้นมีการปรับเปลี่ยนตามภาวะสังคมปัจจุบัน ดังนั้นผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ควรศึกษาตัวบ่งชี้ให้มีความสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นปัจจุบัน และเหมาะสมกับสถาบันการศึกษาของตนเอง

### คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหาดไทยที่สนับสนุนงบประมาณการวิจัย รองศาสตราจารย์ จารุยา ขอพลอยกลาง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี กระโหมวงศ์ ที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องตามหลักวิชา กระบวนการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย อาจารย์เกียรติชัย พันธุ์คง ที่ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาดไทย ที่อนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และอาจารย์สุวัจน์ เพชรรัตน์ ที่ให้เกียรติเป็นที่ปรึกษาการวิจัย ตลอดจนเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศแก่ผู้วิจัย

### เอกสารอ้างอิง

- สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. (2552). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2552 - 2553*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. (2556). (ร่าง) *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2556 - 2557*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2554). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2555 - 2556*. กรุงเทพฯ: บริษัทพงษ์วิรินทร์การพิมพ์ จำกัด.