

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นแบบปลายปิดและปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 395 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 395 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาและผู้ประกอบการ โดยสถานภาพของผู้แบบสอบถาม กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.00 และเพศชาย ร้อยละ 42 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 34.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 33.00 อายุระหว่าง 15-20 ปี ร้อยละ 15.20 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 12.10 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.30 ตามลำดับ และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษา ร้อยละ 33.67 รองลงมาคือ อาจารย์ ร้อยละ 30.38 บุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 27.85 ผู้ประกอบการ ร้อยละ 6.87 และผู้บริหาร ร้อยละ 1.26 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาโดยภาพรวมของกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ย 5.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการดำเนินงานด้านระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตรมีการดำเนินงานมากกว่าทุกด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 5.65 รองลงมา คือ การดำเนินงานด้านระบบและกลไกการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 5.33 การดำเนินงานด้านระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ย 5.06 และการดำเนินงานด้านระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาผลจากการศึกษากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร โดยรวมการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 5.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเกือบทั้งหมดมีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และมีเพียงสองข้อจากทั้งหมด 12 ข้ออยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้านที่อยู่ในระดับมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ มีการกำหนดวิธีการหรือขั้นตอนในการเปิดหลักสูตรเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน มีการกรรมากรับผิดชอบควบคุม กำกับการดำเนินงานหลักสูตรให้เป็นไปตามระบบและกลไกการเปิด-ปิดหลักสูตรและปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มีหลักสูตรที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรอบรู้ทางวิชาการและวิชาชีพ มีการดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรตามระยะเวลาที่เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรกำหนด มีรายละเอียดของหลักสูตรตามแบบ มคอ.2 ที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) หรือมาตรฐานคุณวุฒิสาชาวิชา (มคอ.1) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.91 5.88 5.80 5.78 และ 5.76 ตามลำดับ

ส่วนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตรที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2 อันดับสุดท้ายได้แก่ มีการจัดทำรายงานผล (มคอ.7) ตามเกณฑ์ที่กำหนดและครบถ้วนสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ย 5.25 และหลักสูตรที่เปิดสอนมีการประเมินหลักสูตรเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิต่ออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 5.19 ตามลำดับ

ด้านระบบและกลไกการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่าเกือบทั้งหมดมีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และมีเพียงแปดข้อจากทั้งหมด 27 ข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก 5 อันดับแรก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ดังนี้ มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมปลูกฝังจริยบรรณ แก่คณาจารย์และบุคลากร มีการปฐมนิเทศบุคลากรก่อนการปฏิบัติงาน และฝึกอบรมวิธีการทำงานทักษะที่จำเป็นให้แก่บุคลากรใหม่ มหาวิทยาลัยระบุนโยบายงาน และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งอย่างชัดเจน มหาวิทยาลัยมีระบบการส่งเสริมสนับสนุนคณาจารย์ศึกษาต่อในระดับชั้นคุณวุฒิที่สูงขึ้น และมีระบบการสรรหา

คัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานอย่างเป็นระบบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม โดยกำหนดแนวปฏิบัติไว้เป็น
ลายลักษณ์อักษร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.33 5.32 5.30 5.22 และ 5.15 ตามลำดับ

ส่วนระดับการดำเนินงานที่อยู่ในระดับปานกลาง 5 อันดับสุดท้ายจากน้อยที่สุด ได้แก่
มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ด้านสุขภาพ ด้านที่พักอาศัย ที่เหมาะสมให้กับบุคลากรสาย
สนับสนุน มีกิจกรรมจัดการความรู้หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มีการ
ติดตามผล การนำความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมของบุคคลไปใช้ภายหลังการอบรม มีการ
สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยระบบรางวัล และการยกย่องชมเชย
มีการกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรให้กับบุคลากรสายสนับสนุน โดยมี
ค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อเท่ากับ 3.95 4.38 4.39 4.43 และ 4.46 ตามลำดับ

ด้านระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.33 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการดำเนินงานอยู่ใน
ระดับค่อนข้างมาก และมีเพียงเจ็ดข้อจากทั้งหมด 26 ข้อที่อยู่ในระดับมาก และปานกลาง ระดับการ
ดำเนินงานที่อยู่ในระดับมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ มหาวิทยาลัยจัดให้มีการประเมินความคิดเห็น
ของผู้เรียนต่อคุณภาพการจัดการเรียน การสอนของอาจารย์ในทุกรายวิชาทุกภาคเรียนการศึกษา
มีการกำหนด ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการเรียน การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในแต่ละรายวิชา
มีการจัดทำรายละเอียดของรายวิชา ก่อนการเปิดสอน ในแต่ละภาคเรียนการศึกษา มีการจัดการเรียน
การสอน แบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการแจ้งรายละเอียดของรายวิชาและแผนการสอนให้นักศึกษา
ได้รับทราบในคาบเรียนแรกที่พบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.85 5.82 5.76 5.52 และ 5.56 ตามลำดับ
และมีระดับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน ที่อยู่ในระดับ
ปานกลาง ได้แก่ มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการจัดการศึกษา มีความปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอและถูกต้องตามสุขลักษณะ เช่น ห้องสมุด ห้องน้ำโรงอาหาร การรักษาความ
ปลอดภัย และสถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ด้านระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่
พึงประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ย 5.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
เกือบทั้งหมดระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ยกเว้น การกำหนดเป้าหมายการผลิต
บัณฑิตระหว่างอาจารย์ผู้สอน การสำรวจความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตเกี่ยวกับคุณลักษณะของ
บัณฑิตทุกปีการศึกษา มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มี
ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ มีระดับค่อนข้างน้อย

การดำเนินงานที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ มีการวางระบบการกำกับติดตาม กิจกรรมการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน นักศึกษามีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถจัดการปัญหาด้านจริยธรรมและความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ และเคารพสิทธิผู้อื่น ความเป็นประชาธิปไตย นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต รู้จักอ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้ใหญ่ นักศึกษามีวินัย ตรงต่อเวลา มีน้ำใจ มีความเสียสละ ขยันอดทน เคารพกฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรและสังคม มีทรัพยากรทั้งด้านบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต โดยมีค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานเท่ากับ 5.46 5.26 5.22 5.04 และ 5.00 ตามลำดับ

แนวทางในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษายใน ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

จากการใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมแนวทางในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษายใน ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. แนวทางในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษายใน ด้านระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร มีดังนี้ มหาวิทยาลัยควรจัดทำแผนและพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย โดยทบทวนด้านเนื้อหาวิชาของหลักสูตรให้มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรอบรู้ทางวิชาการและวิชาชีพ ตอบสนองตลาดแรงงาน และทบทวนอาจารย์ประจำหลักสูตรให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด เน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรทุกขั้นตอนของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง ให้มีความต่อเนื่อง และกำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานพัฒนาหลักสูตรให้ชัดเจนยิ่งขึ้น หลักสูตรต้องมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรอบรู้ทางวิชาการและวิชาชีพตอบสนองตลาดแรงงาน

2. แนวทางในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษายใน ด้านระบบและกลไกการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน มีดังนี้ ส่งเสริมให้คณาจารย์จัดทำผลงานวิชาการ และงานวิจัยให้เพิ่มขึ้น ควรมีการพัฒนาอาจารย์ เพื่อเตรียมความพร้อมในเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยสำรวจความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์ในแต่ละด้าน สนับสนุนงบประมาณให้มากขึ้น และเปิดโอกาสให้คณาจารย์พัฒนาตนเองตามศักยภาพของแต่ละบุคคล ทั้งนี้บุคลากรทุกคนควรได้รับโอกาสทางด้านการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองอย่างเท่าเทียมกัน ควรมีกิจกรรมให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง อย่างแท้จริง/มีเอกสารต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ควรจัด

อบรมเพื่อเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรให้มากขึ้น ในด้านการใช้เทคโนโลยี ภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อพัฒนาความรู้แก่บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย

3. แนวทางในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านระบบและกลไก การจัดการเรียนการสอน มีดังนี้ มหาวิทยาลัยควรพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ข้อมูลข่าวสาร และผลงานวิจัย ภายในและภายนอกประเทศให้มีความทันสมัย และมีปริมาณมากขึ้น อาจารย์ผู้สอนควรปรับปรุง เทคนิคหรือแนวทางการสอน และอยากให้มียุทธศาสตร์การเปิดเผยคะแนนผลการเรียน ซึ่งนักศึกษา สามารถตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส รายวิชาตามต่างประเทศ ควรเป็นเจ้าของภาษาสอนและเพิ่ม จำนวนผู้สอนให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ควรส่งเสริมและกำกับติดตามให้คณาจารย์ตระหนัก และปฏิบัติตาม มคอ. 3 – 7 ตามลำดับ โดยกำหนดเป็นแนวปฏิบัติหรือออกเป็นประกาศของ มหาวิทยาลัยบังคับใช้ทุกคณะ และอาจารย์ควรส่งเสริมการพัฒนาผู้เรียนทั้งด้าน พุทธินิสัย จิตนิสัย ทักษะนิสัย คุณธรรม จริยธรรม ห้องปฏิบัติการบางรายวิชาหรือนักศึกษาหรือมีการจัดการเรียน การสอนให้กับนักศึกษาจำนวนมากเกินไป จนทำให้ผู้สอนมีความลำบากและยากต่อการ จัดการเรียนการสอนที่ดี ควรเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณนักศึกษา และควรจัดอบรมเทคนิควิธี การสอน การวัดผลประเมินผลให้กับอาจารย์ใหม่ และอาจารย์ที่ไม่มีวุฒิครู

4. แนวทางในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระบบและกลไกการ พัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีดังนี้ ควรมีการประชุม ปฏิบัติงานในเรื่อง การพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิตอย่างเร่งด่วน และ มีการติดตามผล การดำเนินการ อาจทำเป็นวิจัยเพื่อให้ได้คำตอบ/ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม และควรมี ระบบบริหารจัดการให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามกำหนดเวลา พัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต อย่างต่อเนื่องและเข้มข้น โดยการเปิด โอกาสให้คณาจารย์ร่วมคิด ร่วมทำ/ปฏิบัติ และสรุปผลการ พัฒนาสัมฤทธิ์ผลอย่างจริงจัง ปฏิบัติร่วมกันทุกภาคส่วน ตลอดจนควรมีการกำกับ ติดตามและ ประเมินผลต่อเนื่อง และดำเนินการติดตามผลสัมฤทธิ์ ผลการเรียนเป็นประจำ เพื่อหาแนวทางที่จะ พัฒนาให้นักศึกษาเป็นไปตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องส่งเสริมและปลูกฝังให้ นักศึกษามีวินัย อดทน ตระหนักถึงองค์กร ชื่อสัตย์สุจริตในการประกอบอาชีพ ส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรมควบคู่กันไป และเน้นการฝึกทักษะทางด้านวิชาชีพให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีใน ปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น และควรเน้นการพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศ และการปรับตัวของนักศึกษา ให้เข้ากับองค์กร มหาวิทยาลัยควรจัดการการศึกษาแบบเชิงการคิด-ประยุกต์กับการปฏิบัติ จะทำให้ ได้บัณฑิตที่มีคุณภาพและแก้ปัญหาได้ตรงประเด็น

อภิปรายผล

จากการศึกษากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการผลิต ระดับปริญญาตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2554 โดยผู้ทรงคุณวุฒิและคณะกรรมการประเมินคุณภาพจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา องค์ประกอบที่ 2 ด้านการผลิต ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี ผลการศึกษาอาจอธิบายได้ว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้ดำเนินการตามกระบวนการบริหารการศึกษาที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) กำหนดตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต กำหนดไว้อย่างครบถ้วน ตามทฤษฎีระบบของ Robbins and Coulter (2007) และสอดคล้องกับ สุกัญญา โทวิไลกุล (2547) ได้กล่าวว่า การพิจารณาสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นระบบจะทำให้เข้าใจลักษณะและการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสถาบันอย่างชัดเจน เพื่อการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถาบันต่อไป โดยปัจจัยนำเข้าของภาพความสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อมภายนอกเป็นข้อมูลป้อนกลับทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบการดำเนินงานอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะระบบอุดมศึกษาของไทยในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนอย่างมาก เช่น การออกนอกกระบวนราชการมีผลให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้าง รูปแบบการบริหารงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูง เพราะตัวป้อนของสถาบันอุดมศึกษาในด้านงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากรัฐลดน้อยลง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐต้องเปลี่ยนแนวคิดการบริหารงาน เพื่อให้พึ่งตนเองด้านการเงินได้ เป็นต้น พระราชบัญญัติการปฏิรูปการศึกษา ปี พ.ศ.2542 มีผลกระทบต่อระบบการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาคำนึงถึงตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับของระบบการผลิตบัณฑิตของสถาบัน นอกจากนี้ การศึกษายุคโลกาภิวัตน์และความเจริญของเทคโนโลยีสื่อสาร สร้างสถาบันอุดมศึกษารูปแบบใหม่ เช่น มหาวิทยาลัยเสมือน (Virtual University) ทำให้ผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เปลี่ยนไป มีการแข่งขันมากขึ้น ต้องใช้กลยุทธ์การตลาดในการบริหารสถาบัน ความเข้าใจระบบในสถาบันอุดมศึกษาช่วยให้ผู้บริหารปรับเปลี่ยนระบบต่าง ๆ ในสถาบันได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสมทันกาล

อย่างไรก็ตามผลจากการศึกษากระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีความสอดคล้องกับผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2554 (2554) ซึ่งผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้านอื่น ๆ ยังอยู่ในระดับการดำเนินงานที่ต่ำสุด จากทั้งหมด 9 ด้าน คือ ด้านปรัชญา ภาวนาวัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม การบริหารและการจัดการการเงินและงบประมาณ และระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา อาจเป็นสิ่งที่สะท้อนได้ว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ยังดำเนินการ ไม่ครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพหรือการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด และผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพมีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์มาตรฐานการประเมินไม่ชัดเจน เป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นตามลำดับ ซึ่งจะสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2554 ด้านการผลิต ได้สรุปว่า การดำเนินงานการพัฒนาหลักสูตรควรมีการติดตาม ประเมินหลักสูตรให้ทุกหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และสนับสนุนอาจารย์ให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและควรมีมาตรการในการเร่งรัดผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาต่อให้ใช้ระยะเวลาศึกษาตามกรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด อีกทั้งควรกำหนดแนวทางเชิงรุกในการผลักดันให้คณาจารย์ขอตำแหน่งทางวิชาการและลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมให้คณาจารย์ทำงานวิจัยในชั้นเรียน และควรกำหนดแนวปฏิบัติการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตให้ทุกหลักสูตรได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร ควรสนับสนุนนักศึกษาได้เข้าร่วมประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานทางวิชาการมากขึ้น และส่งเสริมให้นักศึกษาได้รับการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่องทุกชั้นปี

เมื่อพิจารณาผลการศึกษากระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี ออกเป็นด้านพบว่า ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านระบบและกลไกการพัฒนาและการบริหารหลักสูตร และอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 3 ด้านตามลำดับโดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านระบบและกลไกการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากร

สายสนับสนุน ด้านระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต และระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน สามารถอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านระบบและกลไกการพัฒนาและ การบริหารหลักสูตรจากการสอบถามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร อาจารย์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีความเห็นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีการ ดำเนินงานประกันคุณภาพ ด้านระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยได้กำหนดขั้นตอนในการเปิดและปิดหลักสูตรเป็นแนวปฏิบัติ ที่ชัดเจน และมีการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ แต่อาจจะมี การดำเนินงานไม่ครบทุกหลักสูตร จึงทำให้ผลการศึกษามีความแตกต่างจากสภาพการ ดำเนินงานจริงจากผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2554 (2555) ซึ่งมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

ประเด็นที่น่าสนใจจากข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2554 คือ มหาวิทยาลัยควรมีการกำกับติดตาม การดำเนินงานของทุกหลักสูตร ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา และ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติรวมทั้งการประเมินหลักสูตรทุกหลักสูตรตาม กรอบระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้การปรับปรุงหลักสูตรหรือการเปิดหลักสูตรใหม่ควรศึกษา ความก้าวหน้าทางวิชาการของสาขาวิชานั้น และศึกษาความต้องการบัณฑิตในสาขาวิชานั้นใน ตลาดแรงงานว่ามีมากน้อยเพียงใด การผลิตบัณฑิตสาขาวิชานั้น ๆ สอดคล้องกับนโยบายและ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหรือไม่ สถาบันมีความพร้อมในการจัดการเรียนการ สอนในสาขาวิชานั้น ๆ หรือไม่ และควรวิเคราะห์ทรัพยากรของการดำเนินการของหลักสูตร ใหม่และคำนวณจุดคุ้มทุนประกอบการขออนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ สงวนเดือน (2551) ที่ศึกษาความต้องการปรับปรุงหลักสูตรในรายวิชาต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ด้านระบบและกลไกการพัฒนา และบริหารหลักสูตร ในเรื่องการกำหนดระบบและกลไกการเปิดและการปิดหลักสูตรใหม่เป็น สิ่งที่น่าชื่นชม มหาวิทยาลัยที่มีแนวปฏิบัติกำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่มีข้อจำกัดในเรื่องการ ดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิซึ่งเป็นเรื่องใหม่สำหรับการดำเนินงานในปีการศึกษา 2554 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เนื่องจากทางกระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 (2552) ระบุไว้ในประกาศข้อ 6 ให้ สถาบัน อุดม ศึกษา พัฒนา หรือ ปรับปรุงรายละเอียดยของหลักสูตรตามประกาศ กระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยมาตรฐานคุณวุฒิตามระดับคุณวุฒิของแต่ละสาขา/สาขาวิชาโดย

จัดทำรายละเอียดของหลักสูตร รายละเอียดของรายวิชาและรายละเอียดของประสบการณ์ภาคสนาม (ถ้ามี) รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา รายงานผลการดำเนินการของประสบการณ์ภาคสนาม (ถ้ามี) และรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร โดยมีหัวข้ออย่างน้อยตามที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด และดำเนินการจัดการเรียนการสอนตลอดจนการวัดและการประเมินผลเพื่อให้มั่นใจว่าบัณฑิตมีมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามข้อ 4.2 และข้อ 7 ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาหรือปรับปรุงรายละเอียดของหลักสูตร โดยมีตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และเกณฑ์การประเมินตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยมาตรฐานคุณวุฒิตามระดับคุณวุฒิของสาขา/สาขาวิชานั้น ๆ และระบุในข้อ 8 กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีการประเมินเพื่อพัฒนาหลักสูตรอย่างค่อเนื่องอย่างน้อยทุก ๆ 5 ปี และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดไว้ในเกณฑ์มาตรฐานระบุไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 (2554)

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านระบบและกลไกการพัฒนาคุณภาพและบุคลากรสายสนับสนุน จากการสอบถามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก พบประเด็นที่น่าสนใจยิ่ง ก็คือ มหาวิทยาลัยขาดแผนพัฒนามหาวิทยาลัยวิชาการและสายสนับสนุน การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจน

ทรัพยากรบุคคลซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิตบัณฑิต ที่นำไปสู่กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการผลิตบัณฑิต จึงจำเป็นต้องมีการบริหารและพัฒนาอาจารย์อย่างเหมาะสมทั้งในด้านเทคนิคการสอน การประเมินผลการเรียนรู้และการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย รวมทั้งการปรับกระบวนการเรียนการสอนโดยใช้ผลการเรียนรู้และข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เรียน นอกจากนี้จำเป็นต้องมีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของสถาบัน ซึ่งมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญไม่แพ้ด้านอื่นเช่นกัน

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านระบบและกลไกการจัดการเรียน การสอน จากการสอบถามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่าผลการดำเนินงานอยู่ในระดับต่ำสุดจากทั้งหมด 4 ด้าน มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร ทั้งด้านอาคารสถานที่ บุคลากร จึงไม่สามารถรองรับความต้องการของผู้เรียนและผู้มาใช้บริการซึ่งมีจำนวนมากขึ้นทุกวัน สอดคล้องกับข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากการติดตาม

ตรวจสอบผลประเมินจากคณะกรรมการที่ให้ข้อสรุปไว้ว่า มหาวิทยาลัยควรพัฒนาการเรียนการสอนและการวัดผลประเมินผล ลดการสอนแบบบรรยาย เน้นกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียน มีวิธีการสอนที่หลากหลายเหมาะสมกับธรรมชาติ พัฒนาทักษะในการสอนของคณาจารย์ โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ใช้สื่อประกอบกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนมากขึ้น จัดให้มีการวัดประเมินผลความสามารถของผู้เรียนทั้งในระดับความจำ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ บุคลิกภาพ รวมถึงการจัดหลักสูตรให้เป็นแบบบูรณาการ ได้แก่ หลักสูตรที่พัฒนารายวิชาเป็นชุดวิชาที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างและมีความหลากหลาย เน้นการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัย พัฒนาหลักสูตรให้ส่งเสริมการเรียนรู้แบบบูรณาการประสานชีวิตจริงและการเตรียมการทำงานจากประสบการณ์ตรงการมีสมาคมวิชาชีพ และหน่วยงานมาตรฐานกลาง เพื่อควบคุม ดูแลคุณภาพการสอน และควบคุมคุณภาพมาตรฐานในการจัดการศึกษา

ทั้งนี้ยังมีข้อค้นพบจากแนวทางการพัฒนาของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ในรายวิชาภาษาต่างประเทศพบว่าจำนวนผู้สอนไม่เพียงพอและผู้สอนควรเป็นเจ้าของภาษา แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่น่าชื่นชมมหาวิทยาลัย คงเป็นเรื่องการจัดการเรียนการสอน แม้จะมีข้อจำกัดเรื่องห้องเรียนแต่อาจารย์ยังมีความเป็นครูสูงมาก

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต จากการสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยมีกระบวนการพัฒนาและบริหารหลักสูตรให้มีความทันสมัย มีการสำรวจคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทุกรอบระยะเวลาตามแผนเพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน และการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการส่งเสริมกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อให้นักศึกษาได้รับการพัฒนาสติปัญญา สังคม อารมณ์ และคุณธรรม จริยธรรมให้กับนักศึกษาทุกรายวิชา ทุกหลักสูตรสอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) กำหนดไว้ 5 ประการ ได้แก่ (1) คุณธรรม จริยธรรม (2) ความรู้ (3) ทักษะทางปัญญา (4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ (5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะส่งผลต่อสภาวะการมีงานทำหลังจากสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา เช่นเดียวกับสุริพร สุขเขาว์ (2551) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการผลิตบัณฑิตระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

พบว่า ประสิทธิภาพของการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะมีงานทำหลังจากสำเร็จการศึกษา เนื่องจากมหาวิทยาลัยมุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตจากผู้ตอบแบบสอบถามในแนวทางการพัฒนา มีความเห็นสอดคล้องกัน คือ มหาวิทยาลัยควรเน้นการพัฒนาภาษาต่างประเทศของผู้เรียนให้มากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเป็นสังคมอาเซียน เนื่องจากภาษาเป็นหลักสำคัญในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาราชการของอาเซียนใช้ในการสื่อสารความร่วมมือด้านการเมืองและความมั่นคง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม รวมถึงความสัมพันธ์และความร่วมมือกับประเทศภายนอก

อย่างไรก็ตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษา มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ในการพัฒนาประเทศชาติให้สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นในการผลิตบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษานั้น ไม่ใช่เพียงแค่กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเท่านั้น ในเรื่องของปัจจัยนำเข้า และผลผลิตก็มีความสำคัญไม่น้อย ดังที่ธีรพันธ์ ปาลี (2553) ได้ศึกษาคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยนำเข้ามีความสัมพันธ์กับกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับผลผลิต มีความสัมพันธ์กับผลกระทบ คือ ปัจจัยนำเข้าได้แก่ ความจริงจังของผู้บริหาร การเตรียมความพร้อมบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดสรรอัตรากำลังสำหรับปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมของอาจารย์และบุคลากร การทำงานเป็นทีม มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี การสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงาน การมีเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ทันสมัยและเพียงพอ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูลที่รองรับการประมวลผลข้อมูล มีความสำคัญให้เกิดการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการ คุณวุฒิประสบการณ์ของคณะกรรมการตรวจประเมิน การกำหนดแผนดำเนินงานเพื่อเตรียมรับการประเมิน การนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเป็นแนวทางการพัฒนา การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนการประเมินและตรวจสอบขั้นตอนภายหลังการประเมินและการตรวจสอบ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงขึ้นอย่างไรก็ตามสถาบันอุดมศึกษาสามารถเลือกกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป อาทิ การใช้

กระบวนการ PDCA (Plan Do Check Act: PDCA) เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) หรือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award :TQA) สำหรับมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่อาจจะใช้เกณฑ์ TQA ในการประกันคุณภาพ ดังที่วีระยา จะสาร (2553) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริหารวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีกทั้งยังสามารถนำทฤษฎีระบบของ Ludwig (1998) และทฤษฎีระบบของ Robbins (2007) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพตั้งแต่การพิจารณาปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ผู้เรียน หลักสูตร กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ เป้าหมาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ สารสนเทศเพื่อการผลิตและการบริการ งบประมาณ อุปกรณ์ทางการศึกษา ที่ส่งผลต่อกิจกรรมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร บุคลากร รวมถึงเทคโนโลยีที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงาน ส่งผลต่อคุณภาพของผลผลิต ได้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษา คุณภาพทางวิชาการ ผลงานวิจัย บริการสังคม เป็นต้น ทั้งนี้การพิจารณาปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ควรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก อาทิ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 (2549) กับการประกันคุณภาพการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม การเมือง

จากกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้หลายหลายมหาวิทยาลัยต้องเร่งเตรียมพร้อมโดยการสร้างกลไกและพัฒนาคนให้มีศักยภาพสูงขึ้น ให้สามารถปรับตัวและรู้เท่าทันกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาภายในประเทศ และกลุ่มประเทศอาเซียน สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากความร่วมมือกลุ่มประชาคมอาเซียน ทั้งในเรื่องของหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ โดยการกำหนดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สอดคล้องกับประชาคมอาเซียน การวิเคราะห์หลักสูตรในส่วนของอาเซียนศึกษา การกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาผู้เรียนได้อย่างมีคุณภาพและแข็งแกร่งในประชาคมอาเซียน การพัฒนามาตรฐานการศึกษาให้ก้าวไปสู่ประชาคมอาเซียนนั้นคงไม่เพียงพอ แต่ยังต้องพัฒนานุเคราะห์ทางการศึกษาให้มีศักยภาพพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมโลกได้อย่างมั่นใจ ดังที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาไทยในอนาคต 10-20 ปี พบว่า กระแสโลกาภิวัตน์ปัจจุบันมีอิทธิพลส่งผลกระทบอย่างยิ่งต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง การปกครอง ด้วยความเจริญทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงโลกเข้าด้วยกัน ในลักษณะของโลกไร้พรมแดน มีการไหลเวียนอย่างเสรีและไร้ขีดจำกัดที่มีฐานของความรู้และการศึกษาเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้า

ดังกล่าว ในห้วงสิบปีที่ผ่านมาเกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการสื่อสาร ความรู้ที่เป็นกลไกและฐานการพัฒนาดังกล่าว มีบทบาทอย่างสำคัญในทุกภาคส่วนและได้รับความสำคัญเพิ่มมากขึ้นมิใช่เฉพาะแต่ในสถานศึกษา แต่ครอบคลุมในทุกมิติ ทุกองค์กร ทุกกิจกรรม ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เป็นต้น โลกยุคปัจจุบันและอนาคตจึงเป็นโลกของการแสวงหาความรู้ และใช้ความรู้เป็นฐานอย่างเข้มข้น เพื่อเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน และยั่งยืนของแต่ละประเทศ ดังนั้นเมื่อโลกก้าวสู่สังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ จึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ที่เรื่องของการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีบทบาทต่อวิถีชีวิตของมนุษย์และพลโลกมากขึ้นตามไปด้วย เช่นเดียวกันจำเนียร พลหาญ (2553) ได้ศึกษานาถภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม พ.ศ.2565 พบว่า โดยภาพอนาคตที่ผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินว่ามีระดับความเหมาะสมและระดับความเป็นไปได้มากที่สุด คือภาพอนาคตที่ 1 และภาพอนาคตที่ 2 ที่คาดว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มนี้จะเพิ่มจำนวนมากขึ้น ผลกระทบที่ตามมาในอนาคตมหาวิทยาลัยจะมีการพัฒนาความพร้อมในทุกด้านตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบภายใต้อัตลักษณ์ที่โดดเด่น ส่งผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏในอนาคตจะมีการร่วมมือเป็นเครือข่ายการทำงานกับทุกภาคส่วนทั้งภายในและต่างประเทศแบบพหุภาคีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม จะมีการคัดสรรคณาจารย์ที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน เพื่อรองรับหลักสูตรที่เปิดสอนและรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่มีความหลากหลายในอนาคต

จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นได้ว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่สถาบันการศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง จะต้องทำความเข้าใจให้ตรงกัน ทั้งในประเด็นของจุดมุ่งหมาย กระบวนการ และร่วมกันดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพของการจัดการศึกษาให้สามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการผลิตบัณฑิต ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการผลิตบัณฑิต ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต้องมีการวางระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ได้แก่ หลักสูตรการศึกษา ในสาขาวิชาต่าง ๆ คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์ สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น รวมถึงอุปกรณ์ทางการศึกษา สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และการบริการการศึกษา การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา และองค์ประกอบอื่น ๆ ตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ผลการวิจัยกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี ให้กับบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นต่อไป

2. ผู้บริหาร นุศลากรมหาวิทยาลัยควรตระหนักให้มีความสำคัญ และร่วมกันพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องให้ดีขึ้นต่อไป เนื่องจากคุณภาพบัณฑิตและการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีแนวโน้มที่จะมีปริมาณและความแตกต่างกันมากขึ้น ก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว มีการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน การเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต ซึ่งเป็นผลมาจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้ ดังนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการศึกษาวิจัยกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการผลิตบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อทราบสภาพการดำเนินงานและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานเบื้องต้น ทั้งนี้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการทำงานที่ไม่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลาผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะต่อผู้สนใจศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนากระบวนบริหารสารสนเทศที่เป็นข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้ครบ 9 องค์ประกอบคุณภาพ เพราะระบบสารสนเทศมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วถูกต้องแม่นยำ

2. ควรศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีหรือวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา