



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น
ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก

THE IMPORTANCE RATING AND RANKING OF THE NEEDED QUALITY
IMPROVEMENT ACTIVITIES IN PRIVATE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS
AS PERCEIVED BY EXTERNAL ASSESSORS

สุบิน ยุระรัช

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2552

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ดำเนินการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลาเนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร ศรีสอ้าน (ที่ปรึกษาโครงการวิจัย) สำหรับคำแนะนำและความเอาใจใส่ดูแลในการติดตามความก้าวหน้า ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร. วศิน อิงคพัฒนานกุล (ประธานคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอก) รองศาสตราจารย์ ธนรัตน์ แต้วัฒนา (ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก) และนาวาตรีหญิง ดร. กิตติยา เอ็ฟฟานส (อดีต รองผู้อำนวยการ สมศ.) สำหรับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ขอขอบคุณ ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา ผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. หัวหน้ากลุ่มงาน และนักวิชาการกลุ่มงานการประเมินคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ตลอดจน ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยในด้านแนวคิด ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ และเทคนิคการวิจัย ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. ณรงค์ อยู่ถนอม (รองอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศรีปทุม และประธานคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา) ดร. คมศร วงษ์รักษา (รอง ผู้อำนวยการ สมศ.) ดร. ทวีกา แก้วมกระโทก (ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี มหานคร) และอาจารย์ไพบุลย์ สุขวิจิตร (อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม)

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณผู้ที่ได้ให้ความช่วยเหลือทุกคน ที่ทำให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยสำเร็จตามแผน ซึ่งองค์ความรู้และประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัยจะนำไปใช้เพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพต่อไป

สุบิน ยุระรัช

มกราคม 2554

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อวิจัย : การจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก

ผู้วิจัย : นายสุบิน ยุระรัช

หน่วยงาน : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ออกแบบโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมโดยวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ คือ (1) เพื่อจัดระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก และ (3) เพื่อศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มี 3 กลุ่ม คือ (1) ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 20 คน (2) ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา จำนวน 325 คน และ (3) ผู้แทน สมศ. จำนวน 3 คน เครื่องมือวิจัยมี 4 ประเภท ได้แก่ (1) แบบบันทึกการสังเกตเอกสาร (2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (3) แบบสอบถามความคิดเห็น และ (4) แบบตรวจสอบคุณภาพการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ โดยมีระยะเวลาดำเนินการวิจัย 1 ปี ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามขอบข่ายของข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งตามระยะของการวิจัยเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 (สำรวจ) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ระยะที่ 2 (วิเคราะห์และเปรียบเทียบ) ใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงสรุปอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน และสถิติอนุมานพารามิเตอร์ คือ การทดสอบของฟรீดแมนและการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของเคนดอลล์ และระยะที่ 3 (แปลความหมายและอธิบาย) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการจัดระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

1.1 ผลการจัดระดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมของระบบและกลไก ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการเตรียมทรัพยากรสนับสนุน และด้านเทคนิคการปรับปรุงคุณภาพมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม (20 กิจกรรม) พบว่า กิจกรรมที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มี 5 กิจกรรม ได้แก่ (1) การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (2) การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ (3) การจัดให้มีเจ้าภาพหน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ (4) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ และ (5) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพโดยทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

1.2 ผลการจัดอันดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 ด้านการพัฒนาบุคลากร อันดับที่ 2 ด้านความพร้อมของระบบและกลไก อันดับที่ 3 ด้านเทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ และอันดับที่ 4 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า มีจำนวน 4 กิจกรรมที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามอันดับความสำคัญ ได้แก่ อันดับที่ 1 การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ อันดับที่ 2 การจัดให้มีเจ้าภาพหน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ อันดับที่ 3 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ และอันดับที่ 4 การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า (1) กรรมการประเมินรับรู้ว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ มีระดับความสำคัญมากที่สุด ขณะที่เลขานุการรับรู้ว่าการประเมินคุณภาพมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (2) ประธานคณะผู้ประเมินรับรู้ว่าการจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เรื่องการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ มีระดับความสำคัญมากที่สุด ขณะที่เลขานุการรับรู้ว่าการประเมินคุณภาพมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และ (3) ประธานคณะผู้ประเมินและกรรมการประเมินรับรู้ว่าการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพโดยทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก มีระดับความสำคัญมากที่สุด ขณะที่เลขานุการรับรู้ว่าการประเมินคุณภาพมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการเปรียบเทียบอันดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายกิจกรรม พบว่า ผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่มมีการรับรู้เกี่ยวกับอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกัน

3. ผลการตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า การประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับมีคุณภาพครบถ้วนใน 4 ประเด็น คือ (1) มีความถูกต้องครอบคลุม (2) มีประโยชน์ (3) มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และ (4) มีความเหมาะสม

คำสำคัญ: การประกันคุณภาพ การปรับปรุงคุณภาพ ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา การจัดระดับ การจัดอันดับ

Research Title : The Importance Rating and Ranking of the Needed Quality Improvement Activities in Private Higher Education Institutions as Perceived by External Assessors

Name of Researcher : Mr. Subin Yurarach

Name of Institution : Graduate School, Sripatum University

Year of Publication : B.E. 2554

ABSTRACT

This descriptive research was designed by using a mixed-methods research methodology. Its three main objectives were (1) to rate and rank the importance of needed quality improvement activities in private higher education institutions as perceived by external assessors, (2) to compare the importance of rating and ranking of needed quality improvement activities in private HEIs among external assessors, and (3) to study the combination of rating and ranking methods and then explain the importance of the needed quality improvement activities in private HEIs. The research sample consisted of three groups: (1) 20 representatives of the private HEIs, (2) 325 external assessors at the higher education level, and (3) three representatives of the Office of National Education Standard and Quality Assessment (Public Organization). Besides, four types of research instruments were included: (1) a document synthesis note, (2) an in-depth interview form, (3) a questionnaire, and (4) a quality checklist of the combination use of rating and ranking methods. This research was conducted within one year, based on the research scope and samples. The data analysis was divided into three phases which were applied to this research: Phase 1 (explore) using the content analysis, Phase 2 (analyze and compare) using the descriptive statistics consisting of frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation, the inferential statistics consisting of one-way analysis of variance and Spearman's rank correlation method, and the nonparametric statistics, Friedman test and Kendall coefficient of concordance, and Phase 3 (interpret and explain) using content analysis. The significant research findings were as follows:

1. The results of the importance rating and ranking of the needed quality improvement activities in private HEIs.

1.1 The results of the importance rating: the four groups of needed quality improvement activities, including the readiness of system and mechanism, personnel development, supporting resources preparation and quality improvement techniques, were important at the high level. However, among those 20 needed quality improvement activities, only five of them were important at the highest level. They were comprised of (1) the establishment of the quality assurance database, (2) the enhancement of a good atmosphere to conduct the quality assurance and assessment, (3) the establishment of a host, centre or committee to be responsible for quality assurance and assessment, (4) the participation of the executives in quality assurance and assessment activities, and (5) the establishment of an improvement plan based on the internal and external assessors' suggestions.

1.2 The results of the importance ranking: as for the four groups of needed quality improvement activities, the results revealed that personnel development ranked in the first place, followed by the readiness of system and mechanism, the quality improvement techniques, and the supporting resources preparation respectively. However, among those 20 needed quality improvement activities, four needed quality improvement activities were found important at the highest level. The first rank was the establishment of a quality assurance database, followed by the establishment of a host, centre or committee to be responsible for quality assurance and assessment, the participation of the executives in quality assurance and assessment activities, the enhancement of a good atmosphere to conduct the quality assurance and assessment respectively.

2. The comparison results of the importance rating and ranking of the needed quality improvement activities in the private HEIs among external assessors.

2.1 The comparison results of the importance rating: the perceptions of the three groups of external assessors (head external assessor, assessor, and secretary) towards the four groups of needed quality improvement activities were not significantly different at the 0.05 level, which agreed with the hypothesis. The results revealed that the participation of the quality assurance and assessment activities was perceived as the highest important activity by the assessors, while it was perceived as the high important activity by the secretaries. In addition, the establishment of the knowledge management system of quality assurance and assessment was perceived as the highest important activity by the head external assessors, while it was perceived as the high important activity by the secretaries. Finally, the establishment of the improvement plan, based on internal and external assessors' suggestions, was perceived as the highest important activity by the head external assessors and the assessors, while it was perceived as the high important activity by the secretaries.

2.2 The results of the comparison of the importance ranking: the perceptions of three groups of external assessors (head external assessor, assessor, and secretary) towards the importance ranks of the needed quality improvement activities in the private HEIs were not significantly different at the 0.05 level.

3. The results of the combination use of rating and ranking methods to explain the importance of needed quality improvement activities in private HEIs: the combination of those two methods covered four main issues including (1) accuracy, (2) utility, (3) feasibility, and (4) propriety.

Keywords: quality assurance, quality improvement, external assessors, rating, ranking

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ..... 1
	ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย..... 1
	คำถามการวิจัย..... 7
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 7
	สมมติฐานการวิจัย..... 8
	ขอบเขตของการวิจัย..... 9
	ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิจัย..... 10
	นิยามศัพท์เฉพาะ..... 11
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 13
	กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 13
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 15
	ตอนที่ 1 หลักการและเหตุผลของการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา..... 16
	1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545..... 17
	1.2 กรอบมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549..... 17
	1.3 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)..... 18
	1.4 แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554)..... 19
	1.5 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553..... 20
	1.6 ทิศทางการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา..... 22
	ตอนที่ 2 กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน..... 30
	2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ PDCA กับการปรับปรุงคุณภาพ..... 31
	2.2 ความจำเป็นของการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน..... 37
	2.3 ความหมายของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา..... 38
	2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน..... 40
	2.5 แนวปฏิบัติที่ดีของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา..... 42
	ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก..... 45
	ตอนที่ 4 ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกกับการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน..... 47
	4.1 ผู้ที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา..... 47
	4.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกกับการปรับปรุงคุณภาพ..... 47
	4.3 จรรยาบรรณของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา..... 50

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ.....	53
5.1 ความหมายของการจัดระดับและการจัดอันดับ.....	53
5.2 ข้อดีและข้อจำกัดของการจัดระดับและการจัดอันดับ.....	54
5.3 ตัวอย่างการจัดระดับและการจัดอันดับในระดับอุดมศึกษา.....	55
5.4 แนวโน้มเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ.....	58
5.5 เทคนิคการจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญ.....	59
ตอนที่ 6 การออกแบบการวิจัยแบบผสม.....	63
6.1 ความหมายของการวิจัยแบบผสม.....	63
6.2 การออกแบบและประเภทของการวิจัยแบบผสม.....	64
6.3 กระบวนการทำวิจัยแบบผสม.....	71
ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	71
7.1 การประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับอุดมศึกษา.....	72
7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก.....	82
7.3 การปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา.....	84
7.4 การจัดระดับและการจัดอันดับ.....	89
ตอนที่ 8 ผลการสังเคราะห์กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา.....	90
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	98
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง.....	98
แบบแผนการวิจัย.....	100
ตัวแปรที่ศึกษา.....	102
เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	103
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	106
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	108
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	110
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	110
ตอนที่ 2 ผลการสำรวจกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.....	113
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ ที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก.....	116

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ ที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก.....	131
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรม การปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.....	139
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการ ปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.....	148
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	154
สรุปผลการวิจัย.....	154
อภิปรายผลการวิจัย.....	158
ข้อเสนอแนะ.....	165
บรรณานุกรม.....	168
ภาคผนวก.....	178
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	179
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	194
ภาคผนวก ค ค่า IOC ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	196
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ.....	199
ภาคผนวก จ รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ให้ข้อมูล.....	201
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	203

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาอบสาม (สมศ., 2553ก).....	28
2	การแบ่งกลุ่มสถาบันในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกระดับอุดมศึกษา.....	29
3	บทบาทและหน้าที่ของกรรมการและเลขานุการคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา.....	48
4	สิ่งที่ควรทำและสิ่งที่ไม่ควรทำของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา.....	51
5	ข้อดีและข้อจำกัดของการจัดระดับและการจัดอันดับ.....	54
6	ตัวอย่างองค์กรจัดอันดับชั้นนำของโลกที่เป็นที่ยอมรับในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (สำนักงาน ก.พ.ร., 2552).....	55
7	ตัวอย่างงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ.....	57
8	ตัวอย่างการจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยของความถี่ของ จำเป็น (สุวิมล ว่องวานิช, 2550).....	60
9	ผลการสังเคราะห์กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา.....	91
10	ข้อมูลจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลจริงในการทำวิจัย.....	99
11	เครื่องมือวิจัยจำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	106
12	แผนการดำเนินการและกรอบระยะเวลาในการศึกษาวิจัย.....	107
13	ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาจำแนกตามข้อมูล พื้นฐาน (n=20).....	111
14	ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (n=325).....	111
15	กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกเป็นราย ด้าน.....	113
16	ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นใน สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในภาพรวม รายด้าน และรายกิจกรรม (n=325).....	117
17	ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพใน สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมิน (n=325).....	120
18	ผลการทดสอบความเป็นเอกพันธ์กันของความแปรปรวนด้วยจำแนกตามกลุ่มผู้ ประเมินภายนอก (ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ).....	123

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก (ในภาพรวมและรายด้าน).....	125
20	การเปรียบเทียบระดับความสำคัญในภาพรวมของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก.....	126
21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก.....	127
22	การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 3.2 เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก.....	129
23	การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 2.3 เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก.....	130
24	การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 4.3 เป็นรายคู่ จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก.....	130
25	อันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพจำแนกเป็นรายด้านเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ ($Mean_{R_i}$).....	133
26	อันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพจำแนกเป็นรายกิจกรรมเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ ($Mean_{R_j}$).....	134
27	อันดับความสำคัญในภาพรวมของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพจำแนกเป็นรายกิจกรรม....	135
28	ผลการทดสอบความสอดคล้องของอันดับที่ของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่ม.....	137
29	เปรียบเทียบอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นจำแนกเป็นรายกิจกรรม เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและค่าเฉลี่ยอันดับที่.....	138
30	ผลการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น (จำแนกเป็นรายด้าน).....	139
31	ผลการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น (จำแนกเป็นรายกิจกรรม).....	141
32	ผลการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น (จำแนกเป็นรายกิจกรรมในแต่ละด้าน).....	143

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
33	ผลการตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับ (Rating) ร่วมกับการจัดอันดับ (Ranking).....	147
34	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (เพิ่มเติม).....	149
35	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: การเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินภายนอกรอบสาม.....	150



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัยตามแนวทางของการออกแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research Design).....	14
2	วงจรเดมมิง (The Deming Cycle)/วงจร PDCA.....	32
3	การนำแนวคิด PDCA มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน.....	36
4	ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก (สมศ., 2551).....	46
5	วิธีการ 3 แบบในการผสมผสานข้อมูลเชิงประมาณและเชิงคุณภาพ.....	63
6	การวิจัยแบบผสมที่มีการศึกษาแบบกรณีเดียวและแบบพหุกรณี.....	64
7	ระบบการให้สัญลักษณ์สำหรับการออกแบบการวิจัยแบบผสม.....	65
8	ประเภทของการออกแบบการวิจัยแบบผสม (Creswell, 2005).....	66
9	การออกแบบการวิจัยเชิงสามเส้า (Triangulation Design).....	68
10	การออกแบบการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory Design).....	69
11	การออกแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Design).....	70
12	โมเดลผสมผสานระหว่างการออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสำรวจและเชิงอธิบาย.....	100
13	คะแนนระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (รายด้านและภาพรวม).....	118
14	คะแนนระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (รายกิจกรรม).....	119
15	ระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก (ในภาพรวมและรายด้าน).....	122
16	คะแนนระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก (รายกิจกรรม).....	122
17	ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพจำแนกเป็นรายด้านเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในภาพรวม.....	140
18	ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพรายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก.....	140
19	อันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยจำแนกเป็นรายด้าน.....	146

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง ข้อเสนอของการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.) ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการศึกษาในทุกระดับและประเภทการศึกษาเป็นเป้าหมายหลักข้อหนึ่งของการปฏิรูปการศึกษาที่จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2561 (สกศ., 2552) และระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ควรส่งเสริมให้มีการนำผลประเมินคุณภาพไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น และผู้ประเมินก็ไม่ได้มีบทบาทแต่เพียงเป็นผู้ประเมินเท่านั้น แต่มีบทบาทในฐานะผู้ร่วมพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพ (วิจิตร ศรีสุวาน, 2551) ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการศึกษาอย่างครอบคลุมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในทุกด้าน และยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า สถาบันอุดมศึกษาไม่ว่าจะอยู่ภายใต้สังกัดใดและจัดตัวเองอยู่ในกลุ่มสถาบันใด ต่างก็มีเป้าหมายเดียวกันคือการมุ่งผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการกำลังคนของประเทศ (สกศ., 2551)

การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม (พ.ศ. 2554-2558) กำลังอยู่ในช่วงของความท้าทายสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง และจากข้อมูลในรายงานผลการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการการอุดมศึกษา เกี่ยวกับสภาพปัญหาของคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษา (สมศ., 2552ก) พบว่า ปัญหาที่พบในการประเมินคุณภาพภายนอก คือ ปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน กล่าวคือ สถาบันอุดมศึกษาไม่มีการแต่งตั้งหรือจัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ ไม่มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาบางแห่งยังมีการประกันคุณภาพภายในที่ไม่สมบูรณ์ บางแห่งยังไม่มีระบบการประกันคุณภาพภายใน และยังไม่มีการติดตามและประเมินผลการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพภายในค่อนข้างน้อย

การดำเนินงานของ สมศ. ในช่วงระยะ 9 ปีที่ผ่านมา กับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (ระหว่างปี พ.ศ. 2544-2548) และรอบสอง (ระหว่างปี พ.ศ. 2549-2553) สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย แต่จะพบว่า มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษาไทย เช่น เศรษฐกิจการเงินโลก การใช้ประโยชน์จากผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอก อิทธิพลของการประเมินคุณภาพและระบบการรับรองมาตรฐานในระดับสากล เป็นต้น (สมศ., 2550) อย่างไรก็ตาม การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามทำให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งไม่ว่าจะอยู่ในสังกัดหรือกลุ่มสถาบันใดก็ตาม ต่างก็ให้ความสำคัญกับกระบวนการและวิธีการปรับปรุงคุณภาพภายในเพื่อให้สถาบัน ตลอดจนคณะ/วิทยาลัย/สำนักได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษา เนื่องจากเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามมีความเข้มข้นมากขึ้นโดยเกณฑ์การรับรองมาตรฐานคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษามีเพียง 2 ลักษณะ คือ ผ่านเกณฑ์ (รับรอง) และไม่ผ่านเกณฑ์ (ไม่รับรอง) ตามมาตรฐานของ สมศ. โดยยกเลิกผลการประเมินแบบรอพินิจหรือการรับรองแบบมีเงื่อนไข (สมศ., 2553ก)

ในการประเมินคุณภาพภายนอก คณะผู้ประเมิน ประกอบด้วย ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ โดยประธานคณะผู้ประเมินและกรรมการประเมินมาจากการสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิในแต่ละกลุ่มสาขาและผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กพอ.) ส่วนเลขานุการมาจากรายชื่อผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเลขานุการคณะผู้ประเมินภายนอกที่พัฒนาโดย สมศ. อย่างไรก็ตาม การประเมินคุณภาพภายนอกในรอบแรกและรอบสอง ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านเป็นกรรมการและเลขานุการคณะผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการ สมศ., 25 พฤศจิกายน 2552) สมศ. ได้ให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะให้มีความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม โดยการพัฒนาผู้ประเมินให้มีจำนวนเพียงพอ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ และเป็นมืออาชีพอย่างแท้จริงในการประเมินเพื่อให้ผลการประเมินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (สมศ., 2552ข)

นอกจากนี้ ในการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา การรับรองคุณภาพมาตรฐานการศึกษาระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก ขึ้นอยู่กับมติของคณะผู้ประเมินเป็นสำคัญ จากผลการวิจัยของ สมศ. เกี่ยวกับสภาพและปัญหาของการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาและความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สมศ., 2552ค) พบว่า ผู้ประเมินภายนอก (ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ) เป็นตัวแปรหนึ่งที่อาจส่งผลทำให้การประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งเกิดปัญหาและอุปสรรคหลายประการ

สำหรับปัญหาที่พบเกี่ยวกับประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ จากผลการวิจัยดังกล่าว เช่น (1) ไม่สามารถนัดหมายวันประเมินได้เนื่องจากประธานคณะผู้ประเมินและกรรมการประเมินบางท่านมีภารกิจมาก (2) การส่งรายงานประเมินล่าช้าหากกรรมการประเมินและเลขานุการเป็นบุคคลคนเดียวกันเนื่องจากต้องทำงานอย่างหนัก (3) ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันทำให้ไม่สามารถทำงานร่วมกันเป็นที่มาได้ (4) การติดต่อและประสานงานกันระหว่างประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ ค่อนข้างทำได้ยากเนื่องจากสถานที่ทำงานอยู่ห่างไกลกัน (5) ผู้ประเมินแต่ละท่านมีประสบการณ์ในการประเมินไม่เท่ากันทำให้ต้องเสียเวลาอย่างมากในการหาทีมติ๊กและเขียนรายงานสรุปผลการประเมิน (6) ประธานคณะผู้ประเมินบางท่านมีความคิดเห็นเป็นของตัวเองและสื่อสารไม่เข้าใจ ทำให้กรรมการประเมินและเลขานุการเกิดความสับสนและไม่มีความชัดเจนว่าต้องทำหน้าที่อะไรบ้างในการประเมินครั้งนั้น เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ปัญหาเรื่องความคิดเห็นไม่ตรงกันในระหว่างผู้ประเมินยังมีให้เห็นในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบแรกและรอบสองที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ในการประเมินคุณภาพภายนอกสามารถับอุดมศึกษา สมศ. มีนโยบายว่า โครงการฝึกอบรมและพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายนอก ควรทำใน 2 รูปแบบ คือ (1) การจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นเกี่ยวกับการประเมินภายนอก และ (2) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (หลักสูตรสำหรับผู้ประเมินมือใหม่และหลักสูตรเข้มข้น) เพื่อพัฒนาผู้ประเมินให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ และมีความคิดเห็นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการ สมศ., 25 พฤศจิกายน 2552)

นอกจากนี้ ในรายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสองของ สมศ. ได้นำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสองของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำนวน 65 แห่ง (สมศ., 2553ข) ผลการประเมินพบว่า รับรอง 52 แห่ง (ร้อยละ 80) รอพินิจ 4 แห่ง (ร้อยละ 6.15) ไม่รับรอง 3 แห่ง (ร้อยละ 4.62) และประเมินเพื่อพัฒนาโดยไม่ตัดสินผล 6 แห่ง (ร้อยละ 9.23) นอกจากนี้ หากพิจารณาจำนวนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามระดับคุณภาพ พบว่า ผลประเมินในระดับดีมากมีจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 3.08) ระดับดี 54 แห่ง (ร้อยละ 83.07) ระดับพอใช้ 6 แห่ง (ร้อยละ 9.23) ระดับควรปรับปรุง 1 แห่ง (ร้อยละ 1.54) และระดับต้องปรับปรุง 2 แห่ง (ร้อยละ 3.08) แม้ว่าสถาบันอุดมศึกษาเอกชนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) จะได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษา แต่ผลประเมินส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับดี และมีสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งที่ผลประเมินอยู่ในระดับพอใช้ ควรปรับปรุง และต้องปรับปรุง ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว สถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกแห่งควรที่จะพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการจัดการศึกษาให้ได้ถึงระดับดีมากในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม

ปัจจุบันการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามีแนวโน้มที่ชัดเจนมากขึ้น จะเห็นได้จากการมีกรอบมาตรฐานการอุดมศึกษาโดยประกาศกระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554) โดย สกอ. เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อุดมศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศไทย และกระบวนการพัฒนาดังกล่าวเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องยาวนานที่ต้องอาศัยการประเมินเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ นอกจากนี้พบว่า ประเทศไทยมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ทำให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพทำได้ง่ายขึ้น โดยระบุไว้ในหมวด 6 ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance: IQA) และการประกันคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance: EQA) สำหรับการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานต้นสังกัดที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ส่วนการประกันคุณภาพภายนอก หน่วยงานต้นสังกัดที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ดังนั้น การประเมินคุณภาพภายในและภายนอกจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา เพราะทำให้สถาบันอุดมศึกษาได้ค้นพบจุดเด่น จุดด้อย และจุดที่ควรพัฒนา

ในปี พ.ศ. 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 (สกอ., 2553) โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา และเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม สาระสำคัญอีกประการหนึ่งของกฎกระทรวงฉบับนี้ที่แตกต่างจากฉบับก่อน คือ การกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

แนวคิดเรื่องการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement: QI) เป็นสาระสำคัญที่อยู่ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ดังกล่าว เช่น การเสนอแนะทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้กับสถาบันอุดมศึกษา โดยการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ (สุบิน ยุระวิธ, 2553ก; Patton, 1997) เป็นต้น

ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ได้ระบุชัดเจนว่า ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก โดยระบบการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และให้แต่ละคณะวิชาและสถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้ สกอ. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพราะระบบการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่คณะวิชาและสถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง และต้องจัดทำเป็นรายงานประจำปี

อย่างไรก็ตาม นอกจากสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะต้องดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ดังกล่าวแล้ว บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา มีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา (วิจิตร ศรีสอาน, 2551) และผลการสังเคราะห์เอกสาร พบว่า การทำประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกมีความสัมพันธ์กัน จากผลการศึกษาของ Kristensen (2010) และ Danø & Stensaker (2007) พบว่า บทบาทและหน้าที่ของการประเมินคุณภาพภายนอกมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อปรับปรุงคุณภาพและการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา (Internal quality culture) ตลอดจนการสร้างดุลยภาพ (Balance) ระหว่างการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

ในประเทศไทย การจัดระดับ (Rating) และการจัดอันดับ (Ranking) เป็นวิธีการที่สถาบันอุดมศึกษานิยมนำมาใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพ เช่น คุณภาพหลักสูตร (ทวิภา แก้วมกระโทก, 2551) คุณภาพอาจารย์ เป็นต้น การจัดระดับ หมายถึง การประมาณค่าหรือการประเมินเพื่อให้ค่าตามเกณฑ์ ส่วนการจัดอันดับ หมายถึง การจัดเรียงลำดับคุณภาพของบางสิ่งบางอย่างตามน้ำหนักจากสูงมาหาลำดับ หรือจากมากมาหาน้อย โดยผลการจัดระดับและการจัดอันดับทำให้ได้สารสนเทศหรือคำตอบที่ต่างกัน (อุทุมพร จามรมาน, 2540) การจัดระดับทำให้เห็นความมากน้อยของสิ่งที่ประเมินตามเกณฑ์ เช่น กำหนดให้ A=มากที่สุด, B=มาก, C=ปานกลาง, D=น้อย สมมติมีคุณลักษณะ 3 ด้าน และผลการประเมินพบว่า ด้านที่ 1 ได้ A ด้านที่ 2 ได้ B และด้านที่ 3 ได้ C เป็นต้น ข้อเสีย คือ ไม่ได้คำตอบที่ชัดเจนว่าด้านที่ 1-3 รวมกันเป็นอันดับที่เท่าใดของจำนวนที่นำมาประมาณค่า ส่วนการจัดอันดับทำให้มองเห็นระดับคุณภาพชัดเจนขึ้นในเชิงของความมากน้อยตามลำดับ แต่มีข้อเสีย คือ ความแตกต่างระหว่างอันดับที่ไม่จำเป็นต้องเท่ากัน เช่น อันดับที่ 1 และ 2 ไม่จำเป็นต้องเท่ากับอันดับที่ 2 และ 3 เป็นต้น

ในระดับอุดมศึกษา การจัดระดับนำมาใช้ในการกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก เช่น ในการตัดสินผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม สมศ. ได้นำแนวคิดการจัดระดับมากำหนดระดับคุณภาพของสถาบันและคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า หรือจัดกลุ่มสถาบัน โดยระดับคุณภาพดังกล่าวมี 5 ระดับ ได้แก่ ช่วงคะแนน 0.00-1.50=ต้องปรับปรุง, 1.52-2.50=ควรปรับปรุง, 2.51-3.50=พอใช้, 3.51-4.50=ดี และ 4.51-5.00=ดีมาก (สมศ., 2553) นอกจากนี้ในการจัดระดับหรือการจัดกลุ่มสถาบัน เป็นการจัดประเภทสถาบันแยกเป็นระดับหรือกลุ่ม โดยเรียงตั้งแต่กลุ่มสูงสุดลงมาโดยไม่เรียงอันดับสถาบันภายในกลุ่มแต่ละกลุ่ม (นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวาณิช, 2541) หรือแม้แต่การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก็นำแนวคิดเรื่องการจัดระดับมาใช้เพื่อประเมินคุณภาพของการปฏิบัติราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2552)

ส่วนการจัดอันดับ นำมาใช้ในการจัดเรียงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา เรียกว่า การจัดอันดับมหาวิทยาลัย (University ranking) ในปัจจุบันหน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่จัดอันดับมหาวิทยาลัยในระดับสากลมีอยู่หลายแห่ง สำหรับองค์กรที่เป็นที่ยอมรับ เช่น (1) Asiaweek (Hongkong) (2) U.S. News & World Report (USA) (3) Business Week (USA) (4) Gourman Report (USA) (5) RAE (UK) (6) Times Higher Ed. Supplement (UK) (7) Maclean's Magazine (Canada) (8) GUG (Australia) (9) Shanghai Jiao Tong University (China) เป็นต้น (สำนักงาน ก.พ.ร., 2552) โดยถือว่าการจัดอันดับมหาวิทยาลัยเป็นกลไกหนึ่งในการยกระดับมาตรฐานการศึกษาทั่วโลก (Dill & Soo, 2003)

อย่างไรก็ตาม การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในประเทศไทยไม่ค่อยเป็นที่ยอมรับ เนื่องจากทำให้เกิดการเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและสถาบันแต่ละแห่งมีอัตลักษณ์ต่างกัน (จากการสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการ สมศ., 25 พฤศจิกายน 2552) ทำให้สถาบันอุดมศึกษาเลือกที่จะจัดกลุ่มสถาบันแทน เป็นผลทำให้กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาลงวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 และได้แบ่งประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา เป็น 4 กลุ่ม เป็นระดับต่ำกว่าปริญญา 1 กลุ่ม และระดับปริญญา 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง (ลักษณะที่ 1 สถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา, ลักษณะที่ 2 สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี) กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) ดังนั้น แนวคิดการจัดอันดับจึงควรนำมาปรับใช้กับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพมากกว่าที่จะนำมาใช้เพื่อจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

แนวคิดเรื่องการปรับปรุงคุณภาพมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำประกันคุณภาพภายใน และเป็นการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และสาระสำคัญที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แนวคิดเรื่องการปรับปรุงคุณภาพได้มีการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในการประชุม อบรม หรือสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ แต่พบว่ายังไม่มีมีการระบุอย่างชัดเจนว่ากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพใดที่จำเป็นหรือไม่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่ากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพบางอย่างอาจไม่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน แต่มีความจำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อสรุปว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีอะไรบ้าง ตลอดจนทราบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นดังกล่าว ทำให้คณะผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีข้อมูลที่จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงนโยบายด้านคุณภาพและแผนพัฒนาคุณภาพของสถาบันให้มีความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามต่อไป

คำถามการวิจัย

1. กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีอะไรบ้าง? และกิจกรรมดังกล่าวมีระดับและอันดับความสำคัญเป็นอย่างไร? กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพใดสำคัญมากที่สุดและสำคัญน้อยที่สุด?
2. กลุ่มผู้ประเมินภายนอก (ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ) มีการรับรู้ที่แตกต่างกันหรือไม่เกี่ยวกับระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน?
3. วิธีการจัดระดับและวิธีการจัดอันดับสามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันได้หรือไม่ เพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อจัดระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก
3. เพื่อศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สมมติฐานการวิจัย

จากผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้เขียนสมมติฐานการวิจัยได้จำนวน 3 ข้อ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน น่าจะมี 4 ด้าน/องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความพร้อมของระบบและกลไก (2) การพัฒนาบุคลากร (3) การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน และ (4) เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ (สกอ., 2553; สมศ.2553ก; สุบิน ยุระรัช, 2553ก; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552, 2551) และกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นดังกล่าว น่าจะสามารถนำมาจัดระดับและอันดับความสำคัญได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช, 2541) เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้กับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกในระดับอุดมศึกษาจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขาธิการ น่าจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ประเมินภายนอกไม่ว่าจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิรับเชิญ หรือกรรมการประเมินและเลขาธิการคณะผู้ประเมินที่ต้องได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรพัฒนาผู้ประเมินภายนอกจาก สมศ. ควรจะมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน เกี่ยวกับผลการประเมินคุณภาพภายนอก (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ สมศ., 23 เมษายน 2553) จะเห็นได้ว่า ในหลักสูตรการฝึกอบรมกรรมการประเมินและเลขาธิการคณะผู้ประเมินก็มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาให้ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกในระดับอุดมศึกษามีความรู้และทักษะด้านการประเมินคุณภาพภายนอกที่เหมือนกัน ตลอดจนถึงทัศนคติเชิงบวกและความคิดเห็นต่อการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นแบบเดียวกัน (สมศ., 2552ข) นอกจากนี้ ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกก็ไม่ได้มีบทบาทหน้าที่เพียงแค่ตัดสินผลประเมิน แต่ผู้ประเมินภายนอกมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา (จิตร ศรีสุอำาน, 2551) โดยสถาบันอุดมศึกษาควรนำข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายนอกมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

วิธีการจัดระดับ (Rating) และวิธีการจัดอันดับ (Ranking) น่าจะนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันได้เพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เนื่องจากวิธีการจัดระดับและการจัดอันดับเป็นวิธีการที่สถาบันอุดมศึกษานิยมนำมาใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพ (ทวิกา แกล์มกระโทก, 2551) แม้ว่าผลการจัดระดับและการจัดอันดับจะทำให้ได้สารสนเทศหรือคำตอบที่ต่างกันก็ตาม (อุทุมพร จามรมาน, 2540) แต่ก็ถือได้ว่าวิธีการทั้ง 2 แบบเป็นกลไกหนึ่งในการยกระดับมาตรฐานการศึกษา (Dill & Soo, 2003)

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research) ออกแบบโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research) (Creswell & Plano Clark, 2007) ที่ผสมผสานระหว่างวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ กลุ่มผู้ประเมินภายนอก แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ

ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มี 3 กลุ่ม คือ (1) ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อธิการบดี/รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี/ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ) ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) จำนวน 20 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (2) ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก จำนวน 325 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ประเมินที่อยู่ในบัญชีรายชื่อของ สมศ. ประกอบด้วย ประธานคณะผู้ประเมิน จำนวน 38 คน กรรมการประเมิน จำนวน 229 คน และเลขานุการคณะผู้ประเมิน จำนวน 58 คน และ (3) ผู้แทน สมศ. จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

3. ระยะของการศึกษาวิจัย

การวิจัยแบบผสมในครั้งนี้แบ่งขั้นตอนในการศึกษาวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 สำรวจ (Explore) ระยะที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบ (Analyze & Compare) และระยะที่ 3 แปลความหมายและอธิบาย (Interpret & Explain) ดังนี้

ระยะที่ 1 สำรวจ (Explore)

การวิจัยในระยะที่ 1 เป็นขั้นตอนของการสำรวจกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ (Qualitative data: qual) จากแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง คือ (1) ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) (2) ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) ของผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 20 คน และ (3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) จำนวน 3 คน คือ ผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ระยะที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบ (Analyze)

การวิจัยในระยะที่ 2 เป็นขั้นตอนของการสำรวจความเห็นของผู้ประเมินภายนอกโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อจัดระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น ระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก (ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ) โดยเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณ (Quantitative data: QUAN) ที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended questionnaire) จากกลุ่มผู้ประเมินคุณภาพภายนอก (ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ) ตลอดจนข้อมูลเชิงคุณภาพ (qual) ที่ได้มาจากข้อคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามความคิดเห็นดังกล่าว

ระยะที่ 3 แปลความหมายและอธิบาย (Interpret & Explain)

การวิจัยในระยะที่ 3 เป็นขั้นตอนของการนำผลการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ มาแปลความหมายและจัดทำเป็นคำอธิบายคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ ในลักษณะพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) ตามแนวทางของการออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย (Explanatory Mixed-Methods Design) ซึ่งคุณภาพดังกล่าวจำแนกได้เป็น 4 ประเด็น คือ (1) ความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy) (2) ความมีประโยชน์ (Utility) (3) ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ (Feasibility) และ (4) ความเหมาะสม (Propriety) (Stufflebeam & Wingate, 2005; ทวีภา แก้วส้มกระโทก, 2551)

ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือเพื่อเก็บข้อมูลวิจัยจาก สมศ. ด้วยวิธีการ 2 แบบ คือ (1) การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และ (2) การศึกษาเอกสารและฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพนอกระดับอุดมศึกษา และ สมศ. ได้มีหนังสือตอบรับยินดีให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2553 ผลการศึกษาเอกสารจาก สมศ. พบว่า

(1) บัญชีรายชื่อผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับจาก สมศ. เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2553 เป็นบัญชีที่เก็บรวบรวมรายชื่อผู้ประเมินภายนอกมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 โดยที่ไม่มีการทบทวนและปรับปรุงให้ทันสมัย จะเห็นได้ว่า ผู้ประเมินบางท่านทำหน้าที่เป็นทั้งกรรมการประเมินและเลขานุการ บางท่านเป็นเฉพาะกรรมการประเมินแต่ไม่เคยเป็นเลขานุการคณะผู้ประเมิน บางท่านเป็นทั้งประธานคณะผู้ประเมินและกรรมการประเมิน ซึ่งมีความแตกต่างหลากหลาย

(2) ผู้ประเมินภายนอกบางท่านเคยลงพื้นที่ประเมินสถาบันอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เพียงครั้งเดียว และไม่เคยประเมินสถาบันอุดมศึกษาใดนับแต่นั้น ในขณะที่ผู้ประเมินบางท่านมีที่อยู่ในบัญชีรายชื่อของ สมศ. แต่ไม่เคยลงพื้นที่ประเมินสถาบันอุดมศึกษาแห่งใดมาก่อน (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของ สมศ., 26 เมษายน 2553)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลทั้งประชากรโดยส่งแบบสอบถามให้ผู้ประเมินภายนอกที่อยู่ในบัญชีรายชื่อของ สมศ. ตอบทุกคน และการจำแนกกลุ่มผู้ประเมินภายนอกในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการตอบแบบสอบถามโดยให้ผู้ตอบรายงานข้อมูลเพิ่มเติมใน 3 ประเด็น คือ (1) ประสบการณ์ในการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (เคย/ไม่เคย) (2) ประเภทของสถาบันอุดมศึกษาที่เคยประเมินคุณภาพภายนอก ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน และสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทาง (ทหาร/ตำรวจ/แพทย์/พยาบาล/สาธารณสุข) และ (3) ตำแหน่งสูงสุดที่เคยปฏิบัติหน้าที่ในการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น (Needed Quality Improvement Activities) หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก และสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามระบบการบริหารคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินงานตามแผน (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ (Act) โดยกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความพร้อมของระบบและกลไก (2) การพัฒนานุเคราะห์ (3) การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน และ (4) เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ

การจัดระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น (The importance rating of needed quality improvement activities) หมายถึง การประมาณค่าเฉลี่ยเลขคณิตหรือการประเมินเพื่อให้ค่าตามเกณฑ์ โดยระดับความสำคัญคำนวณได้จากแบบประเมินที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าจำนวน 5 ระดับ (Rating scale) ในแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ $Mean_{rating}$ สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายระดับความสำคัญพิจารณาจากค่าเฉลี่ย โดยแบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ช่วง ได้แก่ 4.21-5.00 (สำคัญมากที่สุด), 3.41-4.20 (สำคัญมาก), 2.61-3.40 (สำคัญปานกลาง), 1.81-2.60 (สำคัญน้อย) และ 1.00-1.80 (สำคัญน้อยที่สุดหรือไม่มีความสำคัญ)

การจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น (The importance ranking of needed quality improvement activities) หมายถึง การจัดเรียงกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นตามน้ำหนักหรือความสำคัญ โดยอันดับความสำคัญพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่/ลำดับที่ (Average rank) ที่มีลักษณะเป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต และนำมาจัดเรียงจากค่าน้อยที่สุดไปหาค่ามากที่สุด เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ $Mean_{\text{ranking}}$ หรือ $Mean_{ri}$ โดยการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นพิจารณาได้เฉพาะรายด้านและรายกิจกรรม

ความพร้อมของระบบและกลไก (The Readiness of the System and Mechanism) หมายถึง ความครบถ้วนสมบูรณ์ขององค์ประกอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำประกันคุณภาพภายในที่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การทำประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาบุคลากร (The Personnel Development) หมายถึง กระบวนการและวิธีการในการสร้างความพร้อมให้กับบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะในการทำประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก

การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน (The Preparation of Supporting Resources) หมายถึง การจัดให้มีสื่อการเรียนรู้ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้กระบวนการทำประกันคุณภาพภายในและการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ (Techniques for Quality Improvement) หมายถึง วิธีการที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเลือกนำมาใช้เพื่อช่วยให้กระบวนการทำประกันคุณภาพภายในและการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนดำเนินไปอย่างต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก (External assessors) หมายถึง บุคคลที่ชื่อและนามสกุลอยู่ในบัญชีรายชื่อผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) ประธานคณะผู้ประเมิน (2) กรรมการประเมิน และ (3) เลขานุการ โดยการจำแนกกลุ่มผู้ประเมินภายนอกใช้วิธีการตอบแบบสอบถามโดยให้ผู้ตอบรายงานข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตำแหน่งสูงสุดที่เคยปฏิบัติหน้าที่ในการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษา

การรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก (The perception of the External Assessors) หมายถึง ความคิดเห็นของประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สถาบันอุดมศึกษาเอกชน (Private Higher Education Institutions) หมายถึง มหาวิทยาลัย สถาบัน หรือวิทยาลัย ที่จัดตั้งและเปิดดำเนินการตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2546 และอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของ สกอ.

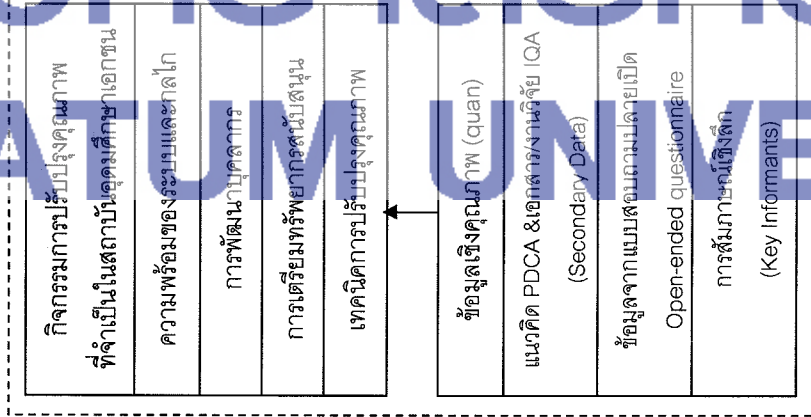
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตลอดจนระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก
2. ความเหมือนและความต่างของระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก ประกอบด้วย ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ
3. วิธีการประยุกต์การจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

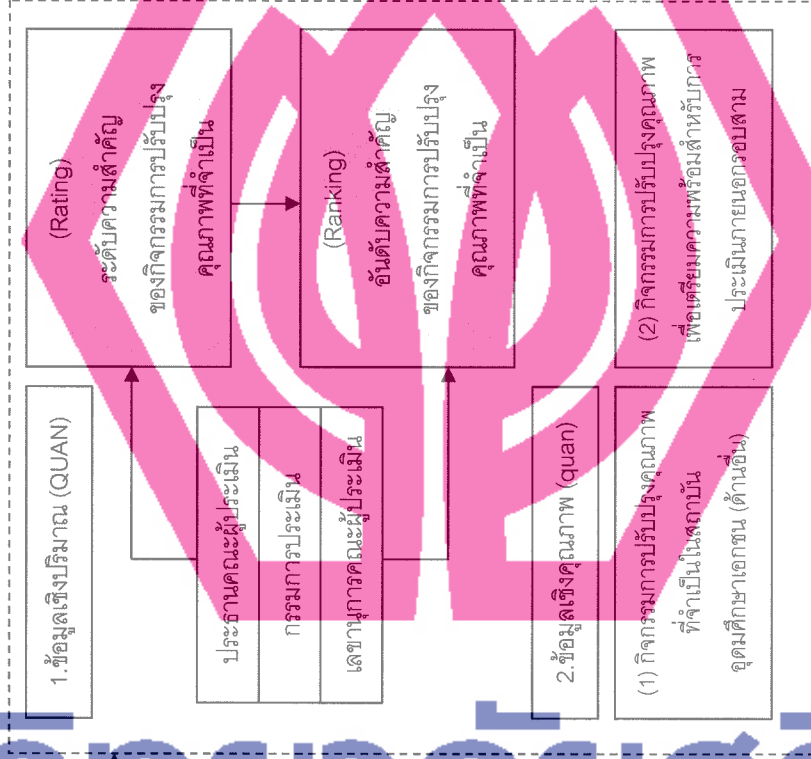
กรอบแนวคิดในการวิจัย (Research Framework) มาจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนหลักการและเหตุผลของการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย (1) พระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา (2) เอกสารเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (3) เอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และ (4) เอกสารที่นำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของการทำประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากการสอบถามผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด และการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาที่มีต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อนำมาใช้ระบุกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน นอกจากผลการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดระดับ (Rating) และการจัดอันดับ (Ranking) ที่นำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงาน ก.พ.ร., 2552; ทวีกา แก้วมกระโทก, 2551; นางลักษณ์ วิรัชชัย และ สุวิมล ว่องวานิช, 2541; อุทุมพร จามรมาน, 2540; Dill & Soo, 2003) ทำให้ผู้วิจัยสามารถพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยตามแนวทางของการออกแบบการวิจัยแบบผสม ดังแสดงในแผนภาพที่ 1

ระยะที่ 1 สำรวจ (Explore)



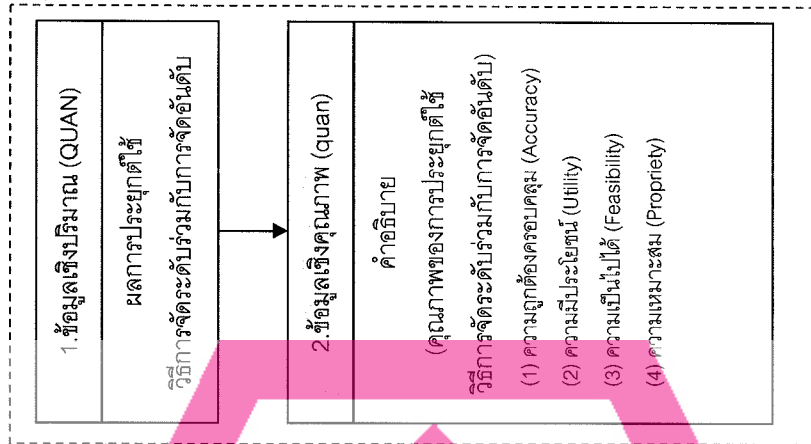
(qual)

ระยะที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบ (Analyze & Compare)



(QUAN+qual)

ระยะที่ 3 อธิบาย (Explain)



(QUAN → qual)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ (1) เพื่อจัดระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก และ (3) เพื่อศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สำหรับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 หลักการและเหตุผลของการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

- 1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
- 1.2 กรอบมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549
- 1.3 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)
- 1.4 แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554)
- 1.5 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
- 1.6 ทิศทางการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 2 กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ PDCA กับการปรับปรุงคุณภาพ
- 2.2 ความจำเป็นของการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
- 2.3 ความหมายของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
- 2.5 แนวปฏิบัติที่ดีของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

ตอนที่ 4 ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกกับการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

- 4.1 ผู้ที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา
- 4.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกกับการปรับปรุงคุณภาพ
- 4.3 จรรยาบรรณของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ

- 5.1 ความหมายของการจัดระดับและการจัดอันดับ
- 5.2 ข้อดีและข้อจำกัดของการจัดระดับและการจัดอันดับ
- 5.3 ตัวอย่างการจัดระดับและการจัดอันดับในระดับอุดมศึกษา
- 5.4 แนวโน้มเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ
- 5.5 เทคนิคการจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญ

ตอนที่ 6 การออกแบบการวิจัยแบบผสม

- 6.1 ความหมายของการวิจัยแบบผสม
- 6.2 การออกแบบและประเภทของการวิจัยแบบผสม
- 6.3 กระบวนการทำวิจัยแบบผสม

ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 7.1 การประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับอุดมศึกษา
- 7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก
- 7.3 การจัดระดับและการจัดอันดับ
- 7.4 การปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 8 ผลการสังเคราะห์กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 1 หลักการและเหตุผลของการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยมีภารกิจหลักในการผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่นับเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกด้าน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในแต่ละสาขาวิชาของประเทศและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาในระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเข้าสู่วิชาชีพ ให้เป็นผู้มีความรู้ มีความสามารถ และมีคุณธรรมและจริยธรรม การประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ บัณฑิตจะมีคุณภาพได้ก็ต่อเมื่อกระบวนการจัดการศึกษามีคุณภาพ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรจะผลิตบัณฑิตให้ได้ปริมาณและคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการกำลังคนของประเทศ

สำหรับหลักการและเหตุผลของการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในประเทศไทย มาจากสาระสำคัญที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ เอกสารเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา และทิศทางการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ดังนี้

- (1) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
- (2) กรอบมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549
- (3) กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)
- (4) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554)
- (5) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
- (6) ทิศทางการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

ในหมวด 6 มาตรา 47-51 ได้กล่าวถึง มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสาระสำคัญในมาตรา 48 เรื่อง มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก โดย สมศ.

1.2 กรอบมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549

โดยประกาศกระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้เกี่ยวกับมาตรฐานการอุดมศึกษา 3 เรื่อง ได้แก่ (1) มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต (2) มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และ (3) มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ สำหรับตัวบ่งชี้ย่อยที่จะต้องได้รับการประเมินของมาตรฐาน 3 ด้าน มีดังนี้

(1) มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มีจำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 1 บัณฑิตมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ของตน สามารถเรียนรู้ สร้างและประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สามารถปฏิบัติงานและสร้างงานเพื่อพัฒนาสังคมให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

ตัวบ่งชี้ที่ 2 บัณฑิตมีจิตสำนึก ดำรงชีวิต และปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 3 บัณฑิตมีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีการดูแล เอาใจใส่ รักษาสุขภาพของตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม การพัฒนาบัณฑิตจำเป็นต้องอาศัยการจัดกระบวนการเรียนการสอนที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาตามคุณลักษณะดังกล่าว

(2) มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา มีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 1 มีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ทันสมัย ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนแบบผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการเรียนรู้และการสร้างงานด้วยตนเองตามสภาพจริง ใช้การวิจัยเป็นฐาน มีการประเมินและใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาผู้เรียน และการบริหารจัดการหลักสูตร ตลอดจนมีการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรและการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้ที่ 2 มีการวิจัยเพื่อสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นการขยายพรมแดนความรู้ และทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมตามศักยภาพของประเภทสถาบัน มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับนานาชาติของสังคมและประเทศชาติ

ตัวบ่งชี้ที่ 3 มีการให้บริการวิชาการที่ทันสมัย เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ตามระดับความเชี่ยวชาญของประเภทสถาบัน มีการประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของสังคมและประเทศชาติ

ตัวบ่งชี้ที่ 4 มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน พัฒนา เผยแพร่ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และความภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีการปรับใช้ศิลปะวัฒนธรรมต่างประเทศอย่างเหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

(3) มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ มีจำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 1 มีการแสวงหา การสร้าง และการใช้ประโยชน์ความรู้ทั้งส่วนที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทศเพื่อเสริมสร้างสังคมฐานความรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 2 มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบโดยใช้หลักการวิจัยแบบบูรณาการ หลักการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลักการสร้างเครือข่าย และหลักการประสานความร่วมมือรวมพลังอันนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้

1.3 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 มีเป้าหมายที่ชัดเจนเมื่อสิ้นสุดแผนในปี พ.ศ. 2565 คือ การยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ พัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทยโดยใช้กลไกของกรมกึบาล การเงิน การกำกับมาตรฐาน และเครือข่ายอุดมศึกษานบนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการ ความหลากหลาย และเอกภาพเชิงระบบ โดยผู้ที่ได้รับผลโดยตรง คือ เยาวชนไทย นักศึกษาไทย และบัณฑิตในอนาคต และจากกรอบแผนอุดมศึกษาดังกล่าว นำมาสู่การกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อกำกับติดตามการจัดการอุดมศึกษาตามกรอบมาตรฐานการอุดมศึกษาและกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ที่จะประกาศใช้ต่อไปโดย สกอ. ซึ่งได้มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นและร่วมวิพากษ์ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2552 ณ โรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ

1.4 แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554)

โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2551 ที่ได้กล่าวถึงภาพอนาคตที่จะมีผลกระทบต่ออุดมศึกษาไทย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงประชากร พลังงานและสิ่งแวดล้อม การมีงานทำและตลาดแรงงานในอนาคต การกระจายอำนาจการปกครอง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรง เยาวชน นักศึกษา และบัณฑิตในอนาคต เศรษฐกิจพอเพียง สถานะเศรษฐกิจของประเทศ ข้อมูลพื้นฐานและแนวโน้มเกี่ยวกับอุดมศึกษา ตลอดจนวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ เป้าหมายการรับนักศึกษาเข้าใหม่และผู้สำเร็จการศึกษาในช่วง พ.ศ. 2551-2554 และการนำไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบัณฑิตได้กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น

- (1) เพิ่มสัดส่วนผู้เข้าศึกษาอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี: ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จากเดิม 28:72 เป็น 33:67
- (2) ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษามีงานทำไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (3) ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มีทักษะวิชาการ ทักษะวิชาชีพ มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรมจริยธรรม มีวินัย มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ประกอบการ สามารถปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต มีความสามารถด้านวิเคราะห์ สังเคราะห์ สามารถใช้เทคโนโลยีพื้นฐานได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
- (4) เน้นการมีส่วนร่วมของภาคอุตสาหกรรมผลิตและภาคอุตสาหกรรมบริการ
- (5) เพิ่มศักยภาพการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ
- (6) เพิ่มจำนวนผู้เรียนอุดมศึกษาออกเหนือช่วงอายุ 18-24 ปี โดยใช้ระบบสะสมหน่วยกิตในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อรองรับการศึกษาตลอดชีวิต เป็นต้น

สำหรับบทบาทของอุดมศึกษาไทยในการพัฒนาขีดความสามารถของประเทศ ได้กำหนดเป้าหมายไว้ว่าให้มีศูนย์กลางความเป็นเลิศที่เป็นแหล่งสร้างผลงานทางวิชาการเฉพาะสาขาในสถาบันอุดมศึกษาที่มีความพร้อมและเชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ เพื่อจัดระเบียบทางวิชาการใหม่ในการจัดการบัณฑิตศึกษาและการวิจัย โดยใช้โจทย์หรือปัญหาจากภาคการผลิตมาจัดทำเป็นหลักสูตรการศึกษา และวิจัยบูรณาการที่ช่วยตอบโจทย์ปัญหา ในด้านโครงสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ มีเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และการให้บริการการเรียนรู้ทางไกล (Distance Learning) รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจและการแข่งขันเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างกว้างขวางโดยนำสื่อการเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษาออกสู่สาธารณะ (Open Courseware) เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงอุดมศึกษาและเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.5 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ได้แบ่งการประกันคุณภาพแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายใน และภายนอก

1.5.1 การประกันคุณภาพภายใน

ในหมวด 2 การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ไว้จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

(1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

(2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาโดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(3) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา

(4) ปฏิบัติการอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐมนตรีหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษามอบหมาย

ส่วนบทบาทและหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา ในกฎกระทรวงฉบับนี้ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ และความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก สำหรับหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้พิจารณาจาก

(1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด

(2) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้

(3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

ส่วนวิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้ดำเนินการดังนี้

(1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบาย และหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

(3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

(4) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังต่อไปนี้

- (ก) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ
- (ข) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์
- (ค) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน
- (ง) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น
- (จ) อุปกรณ์การศึกษา
- (ฉ) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา
- (ช) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา
- (ซ) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร และให้แต่ละคณะวิชา

และสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

1.5.2 การประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก ได้กล่าวถึงไว้ในหมวด 3 ของกฎกระทรวงฉบับนี้ โดยการประกันคุณภาพภายนอกให้คำนึงถึงจุดมุ่งหมายและหลักการ ดังต่อไปนี้

- (1) เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- (2) ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม และโปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงและมีความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้

(3) สร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการการศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย ซึ่งสถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน

(4) ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับสถานศึกษาในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

(5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ และพัฒนาการจัดการศึกษาของรัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคล ครอบครัวยุทธศาสตร์ชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น

(6) ความเป็นอิสระ เสรีภาพทางวิชาการ เอกอัครราชทูต ปรักฎษา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ เป้าหมายของสถานศึกษา

และในการประกันคุณภาพภายนอก ให้สำนักงานทำการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาแต่ละแห่งตามมาตรฐานการศึกษาของชาติและครอบคลุมหลักเกณฑ์ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (1) มาตรฐานที่ว่าด้วยผลการจัดการศึกษาในแต่ละระดับและประเภทการศึกษา
- (2) มาตรฐานที่ว่าด้วยการบริหารจัดการศึกษา
- (3) มาตรฐานที่ว่าด้วยการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- (4) มาตรฐานที่ว่าด้วยการประกันคุณภาพภายใน

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องทำการประเมินคุณภาพภายนอกจากมาตรฐานอื่นเพิ่มเติมจากมาตรฐานที่กำหนดในวรรคหนึ่ง ให้สำนักงานประกาศกำหนดมาตรฐานอื่นได้โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี และในกรณีที่ผลการประเมินคุณภาพภายนอกแสดงว่า ผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาได้ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ให้สำนักงานแจ้งเป็นหนังสือพร้อมแสดงเหตุผลที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแก่หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษานั้น และให้สถานศึกษานั้นปรับปรุงแก้ไขโดยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและดำเนินการตามแผน เพื่อขอรับการประเมินใหม่ภายในสองปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมินครั้งแรก และให้สถานศึกษาเสนอแผนพัฒนาคุณภาพต่อสำนักงานเพื่อพิจารณาอนุมัติภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมิน

1.6 ทิศทางการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

ทิศทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อการทำประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย (1) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ (2) นโยบายของรัฐบาล (3) ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสอง (4) การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม และ (5) การแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา

1.6.1 กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ หรือ Thailand Quality Framework (TQF) โดยกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้ได้ตาม TQF (หลักสูตรเก่าภายในปี 2553 ส่วนหลักสูตรใหม่ภายในปี 2555) เนื่องด้วยข้อกำหนดทางกฎหมาย 2 ฉบับ คือ (1) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และ (2) ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 จากสาระสำคัญของ TQF จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการจัดกระบวนการเรียนรู้และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น

การกำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ TQF จะต้องกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตมีอย่างน้อย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (2) ด้านความรู้ (3) ด้านทักษะทางปัญญา (4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ (5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี รวมไปถึงคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของแต่ละระดับคุณวุฒิ นอกจากนี้การพัฒนามาตรฐานคุณวุฒิสาขา/สาขาวิชา จะเปิดกว้างและส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ มีโอกาสบรรจุเนื้อหาวิชาในส่วนที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ได้อย่างอิสระ เหมาะสม และตรงกับความต้องการหรือเอกลักษณ์ของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาซึ่งจะทำให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งสามารถพัฒนาหลักสูตรได้อย่างหลากหลาย และอาจเพิ่มเติมมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่จำเป็นเพื่อให้บัณฑิตในระดับคุณวุฒิสาขา/สาขาวิชาเกิดความตระหนัก และเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามปรัชญาและปณิธานของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนั้น

จะเห็นได้ว่า การนำ TQF มาใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทำให้บทบาทของคณาจารย์มหาวิทยาลัยเปลี่ยนไปจากเดิมค่อนข้างมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน รวมไปถึงการจัดทำ Curriculum Mapping แสดงการกระจายความรับผิดชอบต่อผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชาเพื่อให้เห็นว่าแต่ละรายวิชาในหลักสูตรมีความรับผิดชอบหลักหรือความรับผิดชอบต่อมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านใดบ้าง รวมไปถึงการจัดทำรายละเอียดของรายวิชา (Course Specification) และรายละเอียดของประสบการณ์ภาคสนาม (Field Experience Specification)

1.6.2 นโยบายของรัฐบาล

รัฐบาลมีนโยบายการปฏิรูปการศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องและตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล จากการประชุมโครงการรวมพลังเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ครั้งที่ 5 หัวข้อ "ปฏิรูปการศึกษารอบสอง การประเมินรอบสาม: ครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา" ซึ่งจัดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ร่วมกับ สภาคณบดีคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์แห่งประเทศไทย โดยมีกำหนดการ 2 วัน คือ ระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2552 ณ หอประชุมสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ (สุบิน ยุระรัช, 2552ข)

การประชุมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 5 ประการ คือ (1) รับทราบนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการปฏิรูปการศึกษา (โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ, คุณจรินทร์ ลักษณะวิศิษฎ์) (2) แนะนำสถาบันครูศึกษาแห่งชาติ (โดย ศ.ดร.วิจิตร ศรีสอาน) (3) นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาขาดแคลนครู (โดย รศ.ดร. วราภรณ์ สามโกเศศ) (4) นำเสนอแนวคิดและทิศทางการพัฒนาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (โดยประธานสภาคณบดีคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์แห่งประเทศไทย) (5) นำเสนอทิศทางการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามและรับฟังความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ (ร่าง) กรอบการประเมินและทิศทางการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (โดย ผอ.สมศ., ศ.กิตติคุณ ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์) สำหรับนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล สรุปได้ดังนี้

(1) นโยบายสร้างคุณภาพใน 4 เรื่อง คือ คนไทยยุคใหม่ ครูยุคใหม่ การบริหารจัดการยุคใหม่ และสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ และมุ่งพัฒนาใน 3 ประเด็นหลัก คือ คุณภาพ โอกาส และการมีส่วนร่วม

(2) นโยบาย 3 D ได้แก่ 1) ด้านประชาธิปไตย (Democracy) 2) ด้านคุณธรรมจริยธรรมและความเป็นไทย (Decency) และ 3) ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด (Drug Free) โดยกำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งนำไปดำเนินการ

(3) ยุทธศาสตร์ 3 ข้อในการส่งเสริมการอ่านให้กับคนไทยและผู้เรียน ได้แก่ (1) เพิ่มขีดความสามารถในการอ่านของคนไทย (อ่านออกเขียนได้ อ่านคล่องเขียนคล่อง) 2) สร้างนิสัยรักการอ่าน และ 3) สร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมส่งเสริมการอ่าน โดยกำหนดให้ปี พ.ศ. 2552-2561 เป็นทศวรรษของการอ่านของประเทศไทย และเป็นวาระแห่งชาติ

(4) โครงการอบรมครูและผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพ (ประมาณ 500,000 คน) และโครงการครูพันธุ์ใหม่โดยคัดคนเก่งและคนดีมาเป็นครู ประกอบด้วย 2 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรครู 5 ปี และ 2) หลักสูตรครู 4 + 1 ปี (จบปริญญาตรีคณะอื่น และมาเรียนต่อครูอีก 1 ปี)

(5) โครงการจัดตั้งสถาบันครูศึกษาแห่งชาติ เพื่อกำหนดมาตรฐานในการผลิตบัณฑิตในสาขาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์และการฝึกอบรมพัฒนาครู เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาในสาขาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์และกำกับดูแลด้านการพัฒนาครูของครู (คณาจารย์ในคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์)

(6) โครงการวิทยฐานะของครู ปรับเกณฑ์วิทยฐานะใหม่ โดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ 1) วัดที่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็ก (น้ำหนัก 60%) และ 2) เอกสารทางวิชาการ เช่น ผลงานวิจัยในชั้นเรียน (น้ำหนัก 40%) เป็นต้น

(7) นโยบายพัฒนาโรงเรียนดี 3 ระดับเพื่อให้เป็นสถานศึกษาหรือแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ ได้แก่ ระดับชาติ (500 แห่ง) ระดับอำเภอ (โรงเรียนในฝัน) (2,500 แห่ง) และระดับตำบล (ตำบลละ 1-2 แห่ง รวมแล้ว 7,000 แห่ง) รวมทั้ง 3 ระดับประมาณ 10,000 แห่ง

(8) นโยบายส่งเสริมโอกาสทางการศึกษาโดยเน้นให้เด็กทุกคนมีโอกาสได้เรียนอย่างเท่าเทียมกัน เช่น เด็กนักเรียนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล เด็กพิการ 9 ประเภท เป็นต้น

(9) นโยบายด้านการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อระดมทรัพยากรทางการศึกษา เช่น โครงการทำ Free-ETV เพื่อลดช่องว่างการดูเด็กนักเรียนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล เป็นต้น

1.6.3 ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง

จากรายงานที่เสนอต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับสถานการณ์การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง สมศ. ได้รวบรวมข้อเสนอแนะที่คัดสรรได้จากการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสอง ดังนี้

(1) อุดมศึกษาไทยต้องเร่งรัดสรรหาและพัฒนาให้ได้คณาจารย์วุฒิปริญญาเอก และตำแหน่งทางวิชาการให้เป็นไปตามเกณฑ์ โดยเร่งยกระดับวิชาชีพครูให้เทียบเคียงกับวิชาชีพชั้นสูง ด้วยการสนับสนุนการจัดหลักสูตรผลิตครู 5 ปี และปรับฐานค่าตอบแทนให้เทียบเท่ากับวิชาชีพชั้นสูงอื่น ตามทิศทางการปฏิรูปการศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนาครู เพื่อให้คุณภาพของผู้เรียนดีขึ้น

(2) ให้ สกอ. สมศ. สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานประมาณ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้หลักการของการจัดกลุ่มสถาบันเป็นกรอบการบริหารการศึกษา ระดับอุดมศึกษา โดยเร่งสร้างความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์อุดมศึกษาชาติ กับความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อให้เกิดการผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และทิศทางการพัฒนาประเทศ (Demand side) โดยใช้ประโยชน์จากแนวคิด University Mapping/Classification โดยสถาบันอุดมศึกษาต้องเร่งปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการของตลาด และทบทวนหลักสูตรที่ไม่เป็นที่ต้องการของตลาด เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของบัณฑิตและแก้ปัญหาการตกงาน รวมทั้งส่งเสริมการทำหลักสูตรสหกิจศึกษาอย่างจริงจัง

(3) กระทรวงศึกษาธิการพึงกำหนดมาตรการเร่งด่วนในการยกระดับคุณภาพให้กับกลุ่มสาขาวิชาที่มีคุณภาพยังไม่ได้มาตรฐานของ สมศ. จำนวน 2 กลุ่มสาขาวิชาที่มีผลประเมินไม่รับรองมาตรฐานการศึกษา ได้แก่ (1) กลุ่มสาขาวิชาบริหาร พาณิชย์ศาสตร์ การบัญชี และเศรษฐศาสตร์ และ (2) กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อีกทั้งเร่งพัฒนาคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาที่มีผลการประเมินไม่รับรอง/รอพินิจ เป็นการด่วน

(4) ให้สร้างกลไกเพื่อให้ระบบการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร และต้องจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องทุกปี พร้อมทั้งรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยกำหนดมาตรการให้สถาบันอุดมศึกษานำผลการประเมินทั้งภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง ตามกรอบกฎกระทรวงว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มุ่งเน้นความเชื่อมโยงของการประกันคุณภาพภายในและภายนอก และใช้ผลประเมินคุณภาพภายในมาปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษา

(5) สนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีผลการดำเนินงานดีมาก (สองแห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร และมหาวิทยาลัยรังสิต) ได้จัดการศึกษาให้เป็นแบบอย่างของประเทศ ในขณะเดียวกันควรบังคับใช้นโยบายลดการขยายตัวของสถานศึกษาทุกประเภท โดยให้ใช้นโยบายด้านคุณภาพเท่านั้นเป็นจุดแข่งขัน

(6) สถานนโยบายส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาที่มีความเข้มแข็งเชิงวิชาการและอิสระคล่องตัวในการบริหารจัดการให้สามารถออกนอกระบบเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐ ตามนโยบายการส่งเสริมการกระจายอำนาจ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในการจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนสถาบันอุดมศึกษา ควรคำนึงถึงจุดเน้น เป้าหมาย หรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งที่ประชุมคณะกรรมการปฏิรูประบบการเงินอุดมศึกษาเห็นชอบหลักการจัดระบบจัดสรรเงินสู่สถาบันอุดมศึกษาใหม่ตามนโยบายหรือกลุ่มสถาบันนั้นๆ

(7) อุดมศึกษาไทยควรเร่งสร้างปัญญาให้กับสังคม โดยเร่งสร้างงานวิจัยภายใต้ความร่วมมือของภาคผลิตและอุตสาหกรรม และสอดคล้องกับนโยบายของกรพัฒนาประเทศไทย ตลอดจนเป็นการส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างเข้าใจระหว่าง

(8) ข้อเสนอเกี่ยวกับทิศทางการประเมินรอบสาม ได้แก่ ให้มีการประเมินทุกวิทยาเขต ให้มีการประเมินระดับคณะ กำหนดมาตรฐานการประเมินที่เน้นผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบ และกระบวนการที่สำคัญ ประสานความเชื่อมโยงของการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก กำหนดเกณฑ์การประเมินโดยอ้างอิงจากมาตรฐานของประเทศ มาตรฐานสากล แผนพัฒนาคุณภาพการอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี และให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการประเมินคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรส่งเสริมให้สภาวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

1.6.4. การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาอบสาม

การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาอบสาม ดำเนินการโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ซึ่งได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2543 มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา ทั้งนี้ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาอบแรก (พ.ศ. 2544-2548) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งได้รับสารสนเทศเพิ่มเติมในการประเมินตนเองและก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอย่างต่อเนื่อง สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกอบสอง (พ.ศ. 2549-2553) มีวัตถุประสงค์เพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถาบันและกลุ่มสาขาวิชาเพื่อกระตุ้นให้สถาบันพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้รูปแบบกัลยาณมิตรประเมิน (Amicable Assessment Model) และ สมศ. ได้สรุปเป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกอบแรกเสนอคณะรัฐมนตรี หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชนตามที่กฎหมายกำหนด หลังจากนั้น สมศ. ได้เริ่มประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานในการประเมินคุณภาพภายนอกอบที่สอง (พ.ศ. 2549-2553) ตามมาตรา 51 หมวด 6 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ระบุไว้ ในกรณี สมศ. ประเมินพบว่า สถานศึกษามีผลการจัดการศึกษาไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด สมศ. ต้องจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าว ให้ สมศ. รายงานต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาอบสาม (พ.ศ. 2554-2558) ในระยะแรก สมศ. ได้พัฒนา (ร่าง) กรอบการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาอบสาม โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหาร สมศ. แล้วจากการประชุมครั้งที่ 8/2552 เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2552 โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง ไม่ว่าจะอยู่ในสังกัดใดและกลุ่มสถาบันใด สำหรับกรอบการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาอบสามดังกล่าว จะเริ่มนำมาใช้อย่างเป็นทางการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่มีความเข้มข้นมากขึ้น และมีความหลากหลายในด้านวิธีการ

ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 กำหนดให้การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา ครอบคลุม 4 มาตรฐาน ได้แก่ (1) ผลการจัดการศึกษา (2) การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (3) การบริหารจัดการศึกษา และ (4) การประกันคุณภาพภายใน โดยแบ่งตัวบ่งชี้ออกเป็น 3 กลุ่ม รวม 18 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ (1) ตัวบ่งชี้พื้นฐาน จำนวน 15 ตัวบ่งชี้ (2) ตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ และ (3) ตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ (สมศ., 2553ก)

ตารางที่ 1

ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา รอบสาม (สมศ., 2553ก)

ประเภท	ตัวบ่งชี้
1. ตัวบ่งชี้พื้นฐาน (น้ำหนักร้อยละ 75)	
1.1 ด้านคุณภาพบัณฑิต	1. บัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี 2. คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษา แห่งชาติ 3. ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 4. ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่
1.2 ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	5. งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 6. งานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ 7. ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ
1.3 ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม	8. ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนหรือการวิจัย 9. ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก
1.4 ด้านการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	10. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม 11. การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม
1.5 ด้านการบริหารและ พัฒนาสถาบัน	12. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน 13. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน 14. การพัฒนาคณาจารย์
1.6 ด้านการพัฒนาและ ประกันคุณภาพภายใน	15. ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด
2. ตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ (น้ำหนักร้อยละ 15)	
	16. ผลการพัฒนาให้บรรลุตามปรัชญา ปณิธาน พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของกร จัดตั้งสถาบัน 17. ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลกระทบต่อเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน
3. ตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม (น้ำหนักร้อยละ 10)	
	18. ผลการชี้แนะ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาสังคมในด้านต่างๆ

1.6.5 การแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา

การแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสอง สมศ. ได้แบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม 1 เน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย กลุ่ม 2 เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม กลุ่ม 3 เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม และกลุ่ม 4 เน้นการผลิตบัณฑิต (สมศ., 2551) ซึ่งเป็นการแบ่งตามพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อประเมินว่าสถาบันได้ดำเนินการตามพันธกิจหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา (ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551) และได้แบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม (ระดับต่ำกว่าปริญญา 1 กลุ่ม และระดับปริญญาตรี 3 กลุ่ม) ประกอบด้วย กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง (ลักษณะที่ 1 สถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา, ลักษณะที่ 2 สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี) กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก

ตารางที่ 2

การแบ่งกลุ่มสถาบันในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกระดับอุดมศึกษา

ชื่อกลุ่ม	ความหมาย
กลุ่ม ก	วิทยาลัยชุมชน
กลุ่ม ข	สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี
กลุ่ม ค	สถาบันเฉพาะทาง
กลุ่ม ค (1)	สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางระดับบัณฑิตศึกษาและวิจัย
กลุ่ม ค (2)	สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางระดับปริญญาตรี
กลุ่ม ง	สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก

สำหรับนิยาม/คำจำกัดความของกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา (ในตารางที่ 2) ตามกรอบการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสามของ สมศ. ที่ผ่านความเห็นชอบจาก กพอ. และคณะกรรมการบริหาร สมศ. มีดังนี้

กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่าถึง สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรมสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริงในชุมชน สถาบันสนับสนุนรองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิตอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาคเพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางหรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ รวมทั้งสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง สถาบันอาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์หรือการวิจัย หรือเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพระดับสูง หรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งสถาบันอาจมีบทบาทในการพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ สถาบันในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่ 1 เป็นสถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ด้วยเหตุนี้ การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่มดังกล่าว

ตอนที่ 2 กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ในประเทศไทย สถาบันอุดมศึกษาเอกชนอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา การวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง มีนโยบายปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของประชาคมโลก โดยมีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้รองรับบริบทของการพัฒนาการอุดมศึกษาของชาติ โดยสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนหลายแห่งได้ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการในหลายรูปแบบเพื่อให้สามารถบริหารจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับแนวทางและหลักการตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชนซึ่งเป็นตัวบทกฎหมายที่ชี้แนะแนวทางการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกแห่ง จะเห็นได้ว่า ภาคเอกชนได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการศึกษาของประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่รัฐไม่สามารถจัดได้หรือจัดได้ไม่เพียงพอ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดของรัฐในด้านทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณและด้านบุคลากร จึงเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

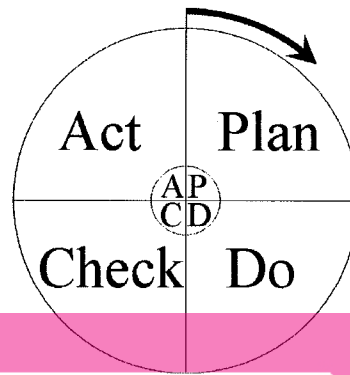
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ PDCA กับการปรับปรุงคุณภาพ

คุณภาพเป็นปัจจัยอันดับแรกในความสำเร็จของทุกองค์กร ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญ PDCA เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการบริหารคุณภาพ (Quality management) โดยนิยามของคำว่า การบริหารคุณภาพ คือ การจัดระบบการทำงานเพื่อให้ผลงานสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และความมั่นใจแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

2.1.1 แนวคิดการบริหารคุณภาพด้วย PDCA

PDCA ย่อมาจากคำว่า Plan (วางแผน)-Do (ปฏิบัติ)-Check (ตรวจสอบ)-Act (ดำเนินการให้เหมาะสม/ปรับปรุง) (วีรพล บดีรัฐ, 2543) ผู้เสนอ คือ Walter Shewhart (1980) ซึ่งเป็นนักสถิติ โดย Shewhart ได้พัฒนาแนวคิด/วงจร PDCA มาจากการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติที่ Bell Laboratories ในประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ.1930 ในระยะแรก วงจรดังกล่าวเป็นที่รู้จักกันในชื่อว่า "วงจรชูฮาร์ท/Shewhart Cycle " จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1950 ได้มีการเผยแพร่อย่างกว้างขวางโดย William Edwards Deming (1986) ปรมาจารย์ของโลกทางด้านการบริหารคุณภาพ ดังนั้น วงจร PDCA/PDCA Cycle จึงเป็นที่รู้จักในระยะหลังว่า "วงจรเดมมิง/The Deming Cycle" โดย Deming ได้นำวงจรของ Walter Shewhart มาปรับปรุงและอธิบายให้เห็นเป็นรูปธรรม

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950 Deming เริ่มรับเชิญเป็นวิทยากรและที่ปรึกษาให้กับอุตสาหกรรมในประเทศญี่ปุ่น ผ่านสหภาพนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรญี่ปุ่น (Japanese Union of Scientists and Engineers) หรือ JUSE ทำให้อุตสาหกรรมของญี่ปุ่นพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ปี ค.ศ. 1951 JUSE เริ่มการมอบรางวัลคุณภาพ Deming (Deming Prize of Quality) ให้แก่ธุรกิจที่ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นรางวัลที่ทรงเกียรติ และเริ่มต้นก่อนรางวัลคุณภาพ Malcolm Baldrige (Malcolm Baldrige National Quality Award) หรือ MBNQA ในสหรัฐอเมริกาหลายสิบปี จนกระทั่งปี ค.ศ. 1980 Deming เริ่มเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในประเทศสหรัฐอเมริกา หลังร่วมรายการถ้าญี่ปุ่นทำได้ ทำไมเราจะทำไม่ได้ (If Japan Can, Why Can't We?) ของสถานีโทรทัศน์ NBC



แผนภาพที่ 2

วงจรเดมมิง (The Deming Cycle)/วงจร PDCA

การบริหารคุณภาพแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) การบริหารคุณภาพ หมายถึง การกำหนดทิศทาง หรือแนวทางอย่างกว้างในการดำเนินการตามพันธกิจของผู้บริหารระดับสูงสุดในหน่วยงาน (2) การจัดการคุณภาพ หมายถึง การนำนโยบายคุณภาพมากำหนดให้เป็นเป้าหมายคุณภาพจากนั้นจะต้องมีการกำหนดเป็นแผนคุณภาพ สำหรับกำหนดการดำเนินงานต่อไป ซึ่งจะเป็นภารกิจของผู้บริหารระดับรองลงมา และ (3) การดำเนินการให้เกิดคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการปฏิบัติการให้ผลงานเป็นไปตามแผนคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีการตรวจติดตาม ปรับปรุงแก้ไข และป้องกันปัญหาต่อไป Deming (อ้างถึงใน ธรรมนูญพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ, 2546) ได้เสนอหลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพไว้จำนวน 14 ข้อ ดังนี้

(1) สร้างปณิธานที่มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ (Constancy of Purpose) ผู้บริหารจะต้องมีความมุ่งมั่น และทุ่มเทในการพัฒนาคุณภาพ โดยกำหนดแผนการดำเนินงานทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ซึ่งจะพิสูจน์ความตั้งใจ ความอดทน และความไม่ย่อท้อต่อความล้มเหลว

(2) ยอมรับปรัชญาการบริหารคุณภาพใหม่ๆ (Adopt the New Philosophy) ที่เปลี่ยนแปลง และก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารต้องสร้าง "วัฒนธรรมคุณภาพและการเรียนรู้อย่างไม่หยุดยั้ง" ให้เกิดขึ้นกับสมาชิกทุกคนและในทุกระดับขององค์การ

(3) ยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบเพียงด้านเดียว (Cease Dependence on Mass Inspection) การให้ความสำคัญกับการควบคุมกระบวนการผลิตสินค้าและบริการให้ได้ตามมาตรฐาน ไม่ได้เป็นการดำเนินงานในเชิงรุกที่จะป้องกันความผิดพลาด ทั้งนี้การควบคุมและการประกันคุณภาพเป็นการแก้ไขที่ปลายเหตุเท่านั้น

(4) ยุติการดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินใจที่ราคาขายเพียงอย่างเดียว (End the Practice of Awarding) เพราะราคาขายจะไม่มี ความหมายต่อขนาดธุรกิจ ถ้าไม่สามารถพัฒนาคุณภาพให้ก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่อง ธุรกิจที่แข่งขันกันลดราคา ทาสงครามราคา จนสุดท้ายต่างจะล้มเหลวในการดำเนินงานและไม่สามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว

(5) ปรับปรุงระบบการผลิตและระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) โดยใช้วงจร PDCA เป็นเครื่องผลักดันองค์กรให้หมุนไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจก้าวไปข้างหน้าอย่างสม่ำเสมอ และไม่หยุดยั้ง

(6) ฝึกอบรมทักษะ (Training for a Skill) ในการทำงานและการจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น ควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ และใช้เครื่องมือการควบคุมคุณภาพต่างๆ เพื่อให้วัฒนธรรมคุณภาพแทรกเข้าสู่งานดำเนินงานทุกขั้นตอนอย่างเป็นธรรมชาติ

(7) สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น (Leadership) กับสมาชิกทุกคนในองค์กร โดยต่างจะเป็นผู้นำ และกล้าที่จะรับผิดชอบในการตัดสินใจ ในการกระทำของตนและกลุ่ม

(8) จัดความกลัวให้หมดไป (Driver out Fear) เป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างองค์การคุณภาพ โดยส่งเสริมความกล้าถาม กล้าคิด กล้าตัดสินใจ กล้าปฏิบัติ และกล้ายอมรับในความผิดพลาด ในทุกระดับของธุรกิจ

(9) ทำลายสิ่งกีดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ (Break down Barriers) โดยส่งเสริมการประสานงาน และช่วยเหลือกันข้ามสายงาน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา และบรรลุเป้าหมายในการส่งมอบสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า

(10) ยกเลิกคำขวัญ คติพจน์ และเป้าหมายที่ตั้งตามอำเภอใจ (Eliminate Slogans, Exhortations, Arbitrary Targets) โดยเฉพาะที่เขียนขึ้นมาอย่างขอไปที แต่ไม่เกิดขึ้นจากความเข้าใจในปรัชญาของคุณภาพ ซึ่งทำให้ข้อความที่กำหนดไว้เป้าหมายที่เป็นรูปธรรม ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

(11) ยกเลิกการกำหนดจำนวนโควตาที่เป็นตัวเลข (Eliminate Numerical Quotas) ในการประเมินผลงานด้านปริมาณเพียงด้านเดียว เพราะพนักงานจะทำงานเพื่อเป้าหมายเท่านั้น แต่จะต้องวัดคุณภาพอย่างชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้

(12) ยกเลิกสิ่งที่กีดขวางความภาคภูมิใจของพนักงาน (Remove Barriers to Pride of Workmanship) โดยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในผลงานและความสำเร็จของตน ซึ่งมีผลผลักดันให้เขาและองค์กรประสบความสำเร็จร่วมกัน

(13) ศึกษาและติดตามความก้าวหน้า (Education and Growth) เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ ตลอดจนให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่เป็นสินทรัพย์สำคัญที่สุดของทุกธุรกิจ

(14) ลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง (Take Action to Accomplish the Transformation) ดำเนินการให้เห็นผลที่เป็นรูปธรรมและต่อเนื่องในระยะยาว ไม่ใช่การดำเนินงานเฉพาะหน้าในการแก้ไขปัญหาเล็กน้อยเท่านั้น โดยผู้บริหารต้องเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์ และผลักดันการดำเนินงานด้านคุณภาพ โดยเป็นผู้นำ ต้นแบบ และผู้สนับสนุนการดำเนินงานด้านคุณภาพอย่างสมบูรณ์

วงจรเดมมิง (The Deming Cycle)/วงจร PDCA เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถานศึกษา (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542) อย่างไรก็ตาม การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพมีเทคนิคและเครื่องมือ (Quality Tools) ที่หลากหลายที่สามารถเลือกนำมาประยุกต์ใช้ได้ ดังนี้

- (1) การบริหารด้วยข้อเท็จจริง (Management by Facts)
- (2) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)
- (3) การระดมสมอง (Brainstorming)
- (4) แผนผัง “ทำไม –ทำไม” (Why-Why Diagrams)
- (5) แผนผัง “อย่างไร-อย่างไร” (How – How Diagrams)
- (6) หลักการ 5W 1H (5W 1H Principles)
- (7) แผนผังเคลื่อนไหว (Work Flow Diagrams)
- (8) หลักการ ECRS เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน
- (9) การปรับปรุงงาน (Work Improvement)
- (10) รายการตรวจสอบเพื่อการปรับปรุงของออสบอร์น (Osborne's Check List)
- (11) กระบวนการแก้ปัญหา (Problem – Solving Process)
- (12) วงจรเดมมิง (Deming Cycle): PDSA or PDCA Cycle
- (13) กิจกรรม QCC: กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle : QCC)
- (14) เครื่องมือ 7 แบบของ QC (7 QC Tools)
- (15) เครื่องมือใหม่ 7 แบบของ QC (7 New QC Tools)
- (16) การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement)
- (17) การแปรนโยบายไปสู่การปฏิบัติ (Policy Deployment)

จากเครื่องมือคุณภาพที่กล่าวมา 17 ประเภท พบว่า เครื่องมือประเภทที่ 1-13 เป็นเครื่องมือพื้นฐานแห่งคุณภาพ ประเภทที่ 14 -15 เป็น QC Tools ประเภทที่ 16 เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการ และประเภทที่ 17 เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแปรนโยบายสู่การปฏิบัติ

2.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง PDCA กับการปรับปรุงคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพภายใน เป็นเรื่องเดียวกันกับกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ หรือวงจร PDCA และจะต้องไม่แยกจากการทำงานของสถานศึกษา แต่จะเป็นระบบที่ผสมผสาน อยู่ในกระบวนการบริหารและจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการทำงานนั้น จะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ คือ การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและการทำงานเป็นทีม โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาต้องได้รับการเตรียมความพร้อมให้มองเห็นคุณค่า และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และดำเนินการอย่างต่อเนื่องร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา โดยมีการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ

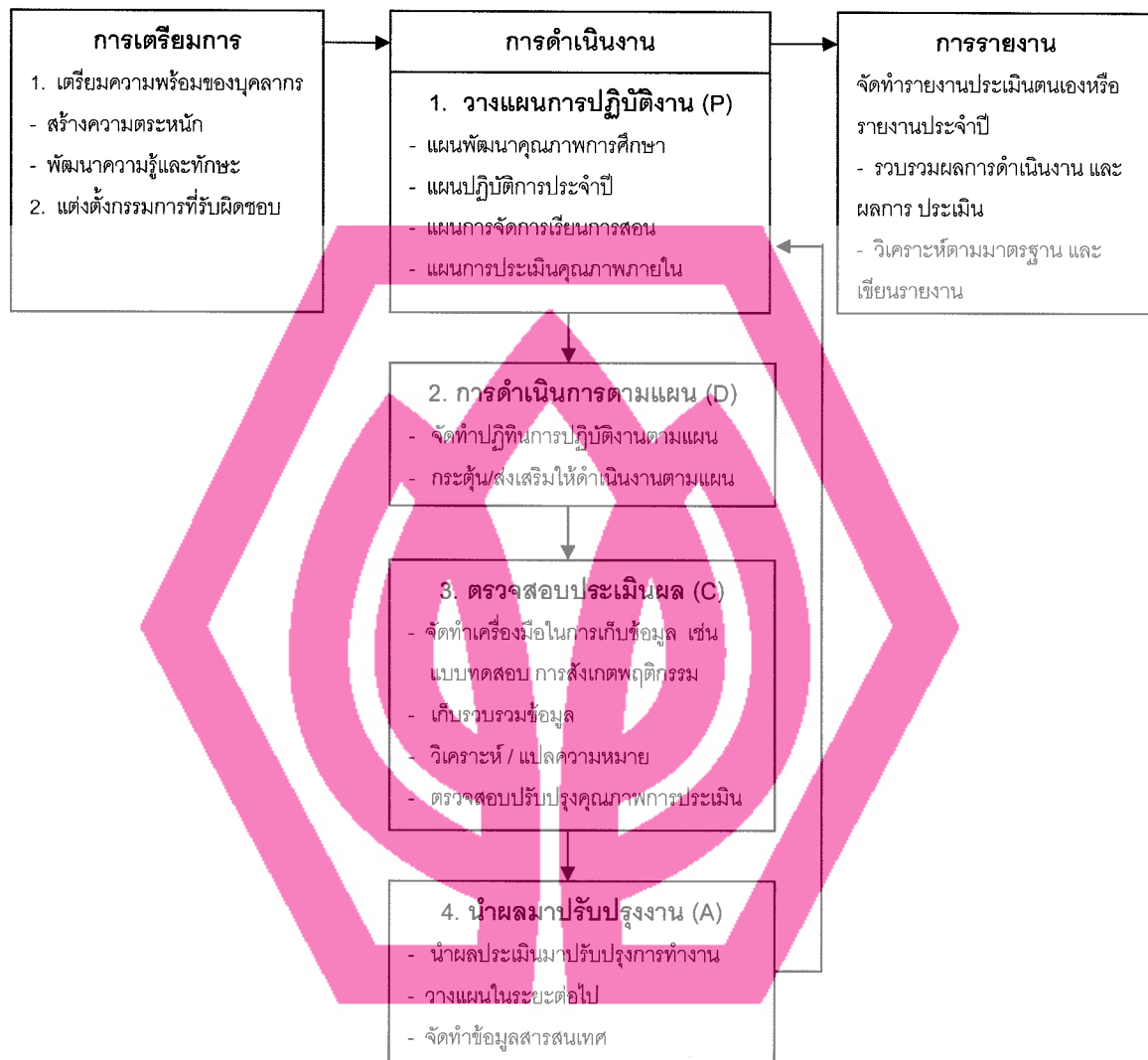
วงจรรบริหารงานคุณภาพ PDCA มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปรับปรุงคุณภาพ โดยเริ่มจากการวางแผน (P) การนำไปปฏิบัติ (D) การตรวจสอบ (C) และการปรับปรุงหรือแก้ไข (A) และการปรับปรุง/แก้ไขก็เริ่มจากการวางแผนก่อน กระบวนการดังกล่าวนี้จึงเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องเป็นวงจรไม่รู้จบ ดังนั้น บางครั้งจึงเรียกระบบการบริหารคุณภาพด้วย PDCA ว่า “วงจร PDCA”

วงจร PDCA มีประโยชน์หลายประการ สรุปได้ดังนี้

- (1) การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริง (Plan)
- (2) การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถเตรียมงานได้ล่วงหน้า หรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น วิธีการปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Do)
- (3) การตรวจสอบ ให้ได้ผลงานที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ (Check)
- (4) การปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นอย่างขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุง/แก้ไข คุณภาพก็จะเกิดขึ้น (Act)

การปรับปรุง จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ถ้าเกิดปัญหาจะต้องมีการทบทวนและกำหนดขั้นตอนเพื่อแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งปัญหาบางอย่างอาจเกิดจากการวางแผนที่ไม่ดี จึงหาสาเหตุของการวางแผนที่ไม่ดีก่อน แล้วจึงดำเนินการปรับปรุงคุณภาพของการวางแผนและปรับปรุงเนื้อหาของแผนด้วยในบางกรณี

โดยสรุป วงจร PDCA เป็นเครื่องมือคุณภาพที่มีประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ อย่างไรก็ตาม นอกจากการใช้วงจร PDCA เป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ สถานศึกษาอาจพิจารณาเครื่องมือคุณภาพประเภทอื่นมาประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถานศึกษาเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากไม่มีเครื่องมือแห่งคุณภาพชนิดใดที่มีความสมบูรณ์แบบในตัวเอง



แผนภาพที่ 3

การนำแนวคิด PDCA มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

2.2 ความจำเป็นของการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

พันธกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจ 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกแห่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ โดยมองว่าการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ สำหรับความจำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกแห่งต้องดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีดังนี้ (สกอ., 2553)

(1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

(2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

(3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

(4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

(5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

(6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

(7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

(8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

(9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

2.3 ความหมายของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

ความหมายของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา อ้างถึง กิจกรรมการทำประกันคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกแห่งดำเนินการ ตามหลักการที่ระบุไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 (ฉบับเดือนกรกฎาคม 2553) ที่กล่าวไว้ว่า ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ (1) การให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic freedom) (2) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional autonomy) และ (3) ความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

ในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นใช้เอง อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา (ตามกระบวนการ PDCA; Plan-Do-Check-Act) ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าหมาย และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ., 2553)

ปี พ.ศ. 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ

(1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

(2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

ดังนั้น จากแนวคิด และวิธีการปฏิบัติที่ระบุไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 (ฉบับเดือนกรกฎาคม 2553) ตลอดจนหลักการและแนวคิดที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดนิยาม/คำจำกัดความ/ความหมายของคำว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา ได้ดังนี้

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา (Quality improvement activities in higher education institutions) หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก และสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามระบบการบริหารคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินงานตามแผน (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ (Act)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน อ้างถึงการปฏิบัติงาน/กิจกรรมการรับประกันคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะต้องดำเนินการ ตามแนวทางและวิธีการที่ระบุไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 (ฉบับเดือนกรกฎาคม 2553) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตามที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

- (1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด
- (2) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้
- (3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

2.3.2 วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ให้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง สำหรับวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้ดำเนินการตามที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

(1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

(3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

(4) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ประกอบด้วย 1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ 2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์ 3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน 4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น 5) อุปกรณ์การศึกษา 6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา 7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา และ 8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

2.3.3 การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพภายใน ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยดำเนินการให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

2.3.4 การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด

ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

2.5 แนวปฏิบัติที่ดีของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best/good practice) อ้างถึงแนวทาง/วิธีการ/กิจกรรมการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับรางวัลจากโครงการประกวดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา 2550 ซึ่งจัดโดย สกอ. และ สมศ. (2552) จากการประชุมวิชาการระดับชาติ เรื่อง 2552 ปีแห่งคุณภาพการอุดมศึกษาไทย ระหว่างวันที่ 2-3 กรกฎาคม 2552 ณ ห้อง Grand Diamond Ballroom อาคาร Impact Convention Center (Hall 9) ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี ทำให้มองเห็นภาพความก้าวหน้าของการทำประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีสถาบันอุดมศึกษา 8 แห่งที่ได้รับรางวัลจากโครงการประกวดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา 2550 ซึ่งถือได้ว่าเป็นกิจกรรม/แนวปฏิบัติที่ดีของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่ประสบความสำเร็จ

สำหรับสถาบันอุดมศึกษา 8 แห่งที่ได้รับรางวัล ได้แก่ (1) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (3) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (4) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (6) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (7) มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ (8) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จากรายงานสรุปการเข้าร่วมการประชุมวิชาการระดับชาติดังกล่าว พบว่าสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 8 แห่งมีแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่คล้ายคลึงกันใน 3 กระบวนการ ได้แก่ (1) การพัฒนาคุณภาพ (2) การตรวจสอบคุณภาพ และ (3) การประเมินคุณภาพ รวมไปถึงการมีแผนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน สำหรับแนวปฏิบัติที่ดี/กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา 8 แห่งที่ได้รับรางวัลมีดังนี้

(1) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีระบบประกันคุณภาพภายในของตนเองเรียกว่า CU-Quality Assurance System และมีการพัฒนา CU Quality Model เรียกว่า บ้านคุณภาพ 4 เสา 6 ฐาน โดยมีแนวนโยบายประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยที่สำคัญ 5 ข้อ ได้แก่ (1) Quality Built-in (ไม่เป็นภาระเพิ่มประกันคุณภาพคืองานประจำ) (2) Continuous Quality Improvement (ต่อเนื่อง ไม่หยุดแค่ความสม่ำเสมอ) (3) Quality on Diversity (ร่วมบนความแตกต่าง ไม่มีเหตุผลที่ต้องเหมือนกันทุกสิ่ง) (4) Quality for Quality (เพิ่มมูลค่าได้ประโยชน์ ทำแล้วคุณภาพต้องดีขึ้น) และ (5) Quality Prioritization (ข้อเท็จจริงทำให้รู้ความสำคัญ)

(2) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยอาศัยหลักการพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ (1) University Mission ทุกหน่วยงานมีการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย (2) University of Direction การดำเนินงานของหน่วยงานต้องสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน (3) Management by Fact การบริหารจัดการและการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงวิเคราะห์ (4) Good Governance กระบวนการบริหารโปร่งใสและเป็นธรรม (5) Continuous Improvement ทุกหน่วยงานมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และ (6) Learning Organization การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สำหรับแนวปฏิบัติที่ดีของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพมี 6 ประการ ประกอบด้วย (1) มีหน่วยงานหลักรับผิดชอบ คือ สำนักประกันคุณภาพ (2) ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญ (3) มีการบริหารจัดการฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ (4) บุคลากรทุกระดับทุกหน่วยงานมีส่วนร่วม (5) การให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และ (6) มีเครื่องมือที่ช่วยขับเคลื่อนให้การประกันคุณภาพภายในประสบความสำเร็จ เช่น คู่มือประเมินคุณภาพ แบบเก็บข้อมูลดิบ แบบ Evaluation Template แบบติดตามแผนพัฒนาปรับปรุง เป็นต้น

(3) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (1) Good Governance บริหารจัดการจนได้รับการรับรองมาตรฐาน Q-Mark (2) External Quality Assurance พัฒนาระบบประกันคุณภาพโดยพิจารณาตัวชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอก และเน้นนำผลประเมินภายนอกมาพัฒนาปรับปรุง จนทำให้ผลประเมินภายนอกอยู่ในระดับดี (3) Thailand Quality Award มีเป้าหมายไปสู่รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในปีการศึกษา 2555 (4) Internal Quality Assurance มีระบบประกันคุณภาพภายในที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย และ (5) Thailand Qualifications Framework (TQF) นำมาใช้เป็นกรอบในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้บัณฑิตมีคุณภาพสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สำหรับแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยดำเนินการเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพภายใน เช่น การจัดอบรมและศึกษาดูงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากร รวมไปถึงผู้ประเมินคุณภาพภายใน การพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดเก็บเอกสารหลักฐาน การจัดอบรมเกี่ยวกับการเขียนแผนพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้และการเขียนรายงานการประเมินตนเอง การมีโครงการที่ให้นักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ เป็นต้น

(4) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพที่อยู่ภายใต้กรอบภารกิจและพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่สะท้อนเอกลักษณ์เฉพาะตัว 4 ประการ (พันธกิจ 4Es) ได้แก่ (1) ความเป็นเลิศทางวิชาการ (Excellence) (2) ความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (Equity) (3) ความมีคุณธรรม จริยธรรม (Ethics) และ (4) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และดำเนินการประกันคุณภาพด้วย 4 ระบบหลัก คือ การประกันคุณภาพคณะ สถาบันวิจัย สำนัก/สถาบันสนับสนุนวิชาการ และสำนักงานอธิการบดี

สำหรับแนวปฏิบัติที่ดีในการทำประกันคุณภาพมี 4 ข้อ คือ (1) คู่มือการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้และแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลที่มีการกำหนดรายละเอียดอย่างชัดเจน (2) การประเมินคุณภาพคณะ/สำนัก/สถาบัน ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี (3) การกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ในระดับมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม และ (4) การประเมินคุณภาพภายใน คณะกรรมการประเมินประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกทั้งคณะ ซึ่งปัจจัยสู่ความสำเร็จ คือ อธิการบดีให้ความสำคัญ คณะ/สำนัก/สถาบันให้ความร่วมมือ และการมีหน่วยงานรับผิดชอบหลักด้านการประกันคุณภาพ

(5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดำเนินการประกันคุณภาพโดยอาศัยหลัก 8 ประการ คือ (1) การให้ความสำคัญกับ Stakeholders ของมหาวิทยาลัย (2) ภาวะผู้นำและการนำองค์การ (3) การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ (4) การมุ่งเน้นกระบวนการและการบริหารทรัพยากร (5) การบริหารงานที่เป็นระบบ (6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (7) การตัดสินใจบนพื้นฐานการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ และ (8) ความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคม

(6) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีการจัดทำ AU QA Roadmap 2012-2020 ที่ระบุเส้นทางที่ชัดเจนด้านการทำประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย โดยเริ่มจากการทำ KMS (Knowledge Management System), NQF Benchmark, TQC (Thai Quality Class), TQA (Thailand Quality Award), และ Benchmarking and Ranking ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า เป้าหมายของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญอยู่ที่การได้รับการจัดอันดับโดยองค์กรจัดอันดับชั้นนำของโลก

(7) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความชัดเจนในระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน และกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับคณะและหน่วยงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีระบบการคัดเลือกและส่งเสริมการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการทำประกันคุณภาพภายใน โดยพิจารณาจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย ได้แก่ รายงานการประเมินตนเองของคณะ/หน่วยงาน ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน มีการประชาสัมพันธ์และแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการคัดเลือกแนวปฏิบัติที่ดี และมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีระหว่างคณะ/หน่วยงาน เช่น การจัดประชุมเสวนาทางวิชาการ การเผยแพร่ในวารสารการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย การจัดนิทรรศการด้านการประกันคุณภาพ เป็นต้น ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนำมาสู่การสร้างความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในเรื่องการประกันคุณภาพของบุคลากร ตลอดจนการนำผลการประเมินคุณภาพภายในไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

(8) มหาวิทยาลัยแม่โจ้

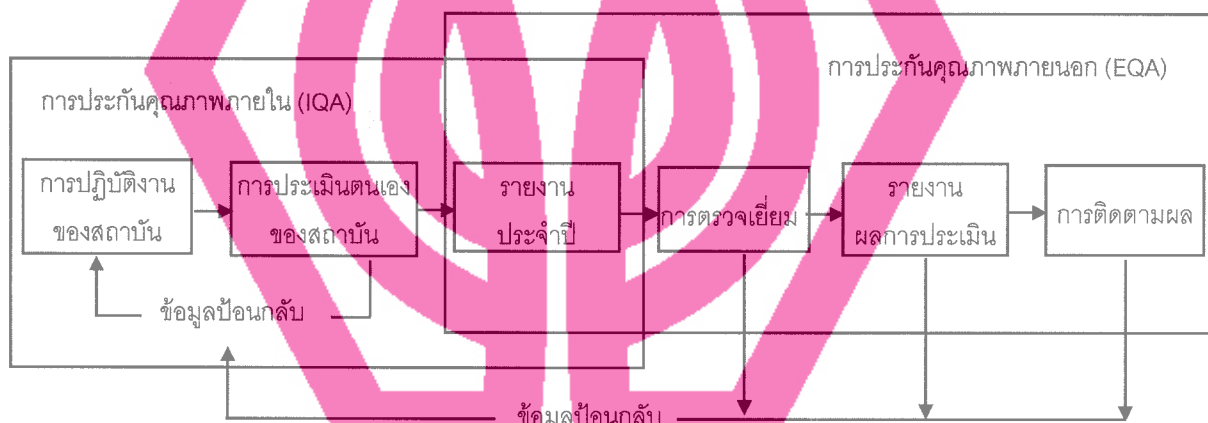
มหาวิทยาลัยแม่โจ้มีแนวปฏิบัติที่เป็นจุดเด่น คือ การมีระบบฐานข้อมูลเพื่อรับรองการประกันคุณภาพที่เรียกว่า FIS ซึ่งย่อมาจากคำว่า Faculty Information System ซึ่งเป็นระบบการจัดการฐานข้อมูลที่มีความสะดวกและสามารถจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพได้ครอบคลุม 3 องค์การที่ทำหน้าที่ประเมิน ได้แก่ สกอ. สมศ. และสำนักงาน ก.พ.ร. ทำให้มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการที่คล่องตัว และสามารถทำประกันคุณภาพและประเมินคุณภาพภายในได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการพัฒนาคุณภาพ การประเมินผล การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษานั้น ผลจากการตรวจสอบคุณภาพภายใน คือ มีการวางระบบพัฒนาคุณภาพ การติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพงานที่มีระบบและกลไกชัดเจน รวมทั้งมีการพัฒนาฐานข้อมูล ส่วนการประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประกันคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบ คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งกระทำโดยหน่วยงานภายนอกหรือผู้ประเมินภายนอก เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น (สมศ., 2551)

การประกันคุณภาพภายในจะเน้นการพัฒนาคุณภาพ การติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ สำหรับการประเมินคุณภาพเป็นการประเมิน และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานด้านปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกจะเน้นการผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในด้านต่างๆ ดังนั้น การประกันคุณภาพภายในย่อมส่งผลถึงการประเมินคุณภาพภายนอกโดยตรง

การประเมินคุณภาพภายนอกจะใช้ตัวบ่งชี้ในการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา และในการประเมินคุณภาพภายนอกจะต้องคำนึงถึงปรัชญา พันธกิจ และลักษณะการเรียนการสอนของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา โดยสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการจัดทำรายงานประจำปี เตรียมเอกสารและข้อมูลเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกจาก สมศ. ต่อไป สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก แสดงในแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก (สมศ., 2551)

จากแผนภาพที่ 4 แสดงให้เห็นว่าเมื่อสถาบันอุดมศึกษา มีการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และจัดทำรายงานประจำปีที่มีลักษณะการวิจัยประเมินตนเองเป็นประจำทุกปี รายงานดังกล่าวจะเสนอต่อ สมศ. เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอก รายงานประจำปีของสถาบันอุดมศึกษาจะช่วยให้คณะผู้ประเมินภายนอกสามารถวางแผนเพื่อรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินคุณภาพของสถาบันได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว การประเมินตนเองจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งของการประเมินคุณภาพภายนอก ดังนั้น การประเมินตนเองจึงไม่ได้มีความหมายเฉพาะการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นผลจากกระบวนการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการสังคมแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีหมายรวมถึงกระบวนการดำเนินงานบริหารจัดการทุกด้านตามสภาพที่เป็นอยู่จริงของสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 4 ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกกับการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

4.1 ผู้ที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา มี 2 กลุ่ม (อุทุมพร จามรมาน, 2544) ประกอบด้วย

(1) บุคคลทุกคนที่รับเงินเดือนและทำงานให้กับสถานศึกษา คือ ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และบุคลากรทุกคน ที่ต้องประเมินตัวเองและพัฒนาตัวเองอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพ ซึ่งเรียกว่า การประกันคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายในอาจทำโดยต้นสังกัดหรือเชิญบุคคลภายนอกมาช่วยประเมินก็ได้ แต่ต้องเป็นการเชิญโดยสถานศึกษาหรือต้นสังกัด

(2) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่กำกับให้เกิดการประเมินสถานศึกษาทุกแห่ง และประเมินทุก 5 ปี สำหรับผลการประเมินคุณภาพ จะต้องแจ้งรัฐบาลและประชาชนให้ทราบทั่วกัน เรียกว่า “การประกันคุณภาพภายนอก”

สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินภายนอก เรียกว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก สำหรับในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง ผู้ที่มีใบอนุญาตการเป็นผู้ประเมินโดยการอบรมและทดสอบโดย สมศ. โดยมีบริษัทประเมินทำหน้าที่เป็นตัวแทนของ สมศ. ในการลงพื้นที่ประเมินสถานศึกษาทั่วประเทศ ส่วนในระดับอุดมศึกษา ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการขึ้นทะเบียนรายชื่อโดย สมศ. แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) ประธานคณะผู้ประเมิน (2) กรรมการประเมิน และ (3) เลขานุการคณะกรรมการประเมิน (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการ สมศ. เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2553)

4.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกกับการปรับปรุงคุณภาพ

ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา วิจิตร ศรีสอ้าน (2551) กล่าวไว้ว่า ระบบการประกันคุณภาพภายในและภายนอก ควรส่งเสริมให้มีการนำผลประเมินคุณภาพไปใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น และผู้ประเมินก็ไม่ได้มีบทบาทแต่เพียงเป็นผู้ประเมินเท่านั้น แต่มีบทบาทในฐานะผู้ร่วมพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพ

ที่ผ่านมา สมศ. ได้พัฒนาหลักสูตรในการอบรมและพัฒนาผู้ประเมินภายนอกมาตั้งการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2543-2548) ซึ่งเป็นไปในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง (พ.ศ. 2549-2553) เป็นการฝึกอบรมโดยการพัฒนาศูนย์จากต้นแบบหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประเมินของประเทศอังกฤษ ซึ่งปรับปรุงและพัฒนาให้เข้ากับบริบทของประเทศไทย ทั้งนี้การฝึกอบรมดังกล่าวเป็นไปเพื่อสร้างความมั่นใจอันเป็นการประกันคุณภาพว่า สมศ. จะมีผู้ประเมินซึ่งเป็นตัวแทนของ สมศ. ไปทำหน้าที่ประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 3

บทบาทและหน้าที่ของกรรมการและเลขานุการคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

กระบวนการประเมิน	บทบาทด้านบริหารจัดการ	บทบาทด้านวิชาการ
1. ก่อนตรวจเยี่ยม	<p>1. ติดตาม และส่งมอบ SAR และเอกสารประกอบให้ผู้ประเมิน</p> <p>2. นัดหมายวันประชุม (ในบางกรณีอาจต้องเชิญสถาบันอุดมศึกษาที่รับการประเมินมาร่วมประชุมด้วย ทั้งนี้ต้องหารือกับประธาน) โดยระหว่างก่อนการประชุมต้องดำเนินการ</p> <p>3. ศึกษาเส้นทางและวางแผนการเดินทางและที่พัก โดยวางแผนครอบคลุมเรื่องค่าใช้จ่าย</p> <p>4. ติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัยเพื่อ (ยกเว้น) กำหนดการร่วมกัน</p> <p>5. กระบวนการประชุม</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดเตรียมเอกสาร Profile และ SAR รวมทั้งเอกสารประกอบอื่นๆ ให้พร้อม - นำเสนอวาระการประชุม ได้แก่ <p>(1) การจัดกลุ่มสถาบัน และการกระจายน้ำหนัก (2) ความสมบูรณ์ของเอกสาร (3) ผลการออกแบบ Team up and Pair off (4) แผนการตรวจประเมิน (5) แผนการเดินทางและที่พัก (6) รายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนและแผนการใช้จ่าย</p>	<p>1. ออกแบบการจัดคณะผู้ประเมินแบบ Team up and Pair off โดยพิจารณาจากความสามารถและความเชี่ยวชาญของผู้ประเมินแต่ละท่าน โดยออกแบบให้ผู้ประเมินแต่ละท่านได้รับผิดชอบทั้งในระดับกลุ่มสาขาและระดับมาตรฐาน ซึ่งอาจต้องพิจารณาว่าในการออกแบบดังกล่าวจะต้องหารือกับประธานก่อนหรือไม่</p> <p>2. จัดทำ Profile ของสถาบัน เพื่อให้มีความเข้าใจและเข้าถึงตัวตนที่แท้จริงของมหาวิทยาลัย โดยการศึกษาข้อมูลต่างๆ จากรายงานประจำปี รายงานการประเมินตนเอง เว็บไซต์ วารสารของมหาวิทยาลัย และเอกสารต่างๆ โดยต้องนำเสนอข้อมูลที่จำเป็น เช่น ปรัชญาและวัตถุประสงค์การจัดตั้งมหาวิทยาลัย ประเภทของมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาที่เปิดสอน หลักสูตรที่เปิดสอน จำนวนอาจารย์และนักศึกษา จุดแข็งและตำแหน่งทางวิชาการของคณาจารย์ สภาพของชุมชนและสังคมโดยรอบ พร้อมทั้งติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัยเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมให้พร้อมก่อนวันประชุม</p> <p>3. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เช่น การกระจายน้ำหนัก การประเมินตนเองของสถาบันถูกต้องหรือไม่ ลองวิเคราะห์ผลการประเมินเบื้องต้นทั้งในระดับสถาบันและระดับกลุ่มสาขา พร้อมทั้งทำประเด็นตรวจสำหรับระดับสถาบันและระดับกลุ่มสาขา</p> <p>4. ยกวางผลการประเมินตามข้อมูลที่มีอยู่</p>
2. ระหว่างตรวจเยี่ยม	<p>1. ติดต่อประสานงานให้การประเมินเป็นไปตามกำหนดการ หรือหากมีการปรับเปลี่ยนต้องประสานงานให้การประเมินเป็นไปด้วยความราบรื่น</p> <p>2. ในวันสุดท้ายของการประเมินสรุปค่าใช้จ่าย</p>	<p>1. ดำเนินการตรวจประเมินตามที่ได้รับมอบหมาย เหมือนกรรมการท่านอื่น</p> <p>2. ในแต่ละช่วงของการเก็บข้อมูล การตรวจเยี่ยม และการสัมภาษณ์ต้องคอยตรวจสอบว่าได้ข้อมูลตามประเด็นตรวจที่ กำหนดไว้ ครบถ้วนหรือไม่</p>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

กระบวนการประเมิน	บทบาทด้านบริหารจัดการ	บทบาทด้านวิชาการ
		<p>3. ประชุมประจำวัน ตรวจสอบว่าได้ข้อมูลตามประเด็นตรวจที่กำหนดไว้ ครบถ้วนหรือไม่และร่วมวางแผนกับคณะผู้ประเมินเกี่ยวกับแนวทางการตรวจประเมิน/ ประเด็นการตรวจเยี่ยมในวันต่อไป ซึ่งในประเด็นที่อยากได้ความชัดเจนจากคณะสาขาที่ไม่ได้ไปตรวจเยี่ยมด้วยตนเองนั้น จะต้องทำการฝากให้ผู้ประเมินท่านอื่น ช่วยเก็บให้</p> <p>4. ปรับปรุงรายงานที่ยกร่างมาให้ทันสมัยอยู่เสมอ และส่งให้กรรมการตรวจสอบเป็นระยะ</p> <p>5. รวบรวมเอกสาร/หลักฐานจากการตรวจเยี่ยมจากกรรมการทุกท่าน เพื่อให้ประกอบการเขียนรายงาน</p> <p>6. ในวันสุดท้ายของการประเมิน ยกร่างผลการประเมินด้วยวาจาให้กับประธานผู้ประเมินภายนอก</p>
3. หลังตรวจเยี่ยม		<p>1. สรุปรายงานให้เสร็จสิ้นภายในสองสัปดาห์ และส่งให้กรรมการทุกท่านตรวจอ่าน</p> <p>2. ปรับแก้ในกรณีมีข้อปรับปรุงจากคณะกรรมการ และส่งให้สถาบันรับร่างภายใน 30 วันหลังการตรวจเยี่ยม (มีหนังสือส่งร่างรายงานให้สถาบันพิจารณา โดยควรระบุให้สถาบันตอบกลับภายใน 15 วัน และหากสถาบันไม่ตอบกลับภายในเวลาดังกล่าว จะถือว่าสถาบันยอมรับร่างรายงานโดยไม่มีข้อแก้ไข)</p> <p>3. ติดตามผลการรับร่างจากสถาบัน (ซึ่งสถาบันต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 15 วัน)</p> <p>4.หารือกับประธานและคณะผู้ประเมินเพื่อการปรับแก้ หากมีข้อทักท้วงของมหาวิทยาลัย</p> <p>5. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ให้กับ สมศ. พร้อมแนบบันทึกข้อมูล ซึ่งดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 120 วันหลังจากลงนามในสัญญา</p>

ในการประเมินคุณภาพภายนอกในรอบสองที่ผ่านมา สมศ. ได้ฝึกอบรมกรรมการประเมินและเลขาธิการคณะผู้ประเมินภายนอกไปแล้วจำนวน 6 รุ่น จำนวนกว่า 400 คน กล่าวได้ว่า สมศ. ได้ประสบความสำเร็จอย่างมากในการดำเนินการดังกล่าว แต่ด้วยผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษามีภาระงานมาก การจัดตารางเวลาในการประชุมเพื่อวางแผนการประเมินร่วมกันจึงไม่ใช่เรื่องง่าย ส่งผลทำให้ผู้ประเมินส่วนใหญ่ไม่สามารถบริหารสัญญาได้ทันตามกำหนด และส่งผลกระทบให้เกิดความล่าช้าในการประเมินเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของชาติ (สมศ., 2552ข)

การพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายนอกมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการพัฒนาให้มีความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามที่มีการปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินให้มีความเข้มข้นมากกว่าเดิม (สมศ., 2553ก) ในคู่มือกรรมการและเลขาธิการคณะผู้ประเมินภายนอกได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของกรรมการและเลขาธิการไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขาธิการคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอก เป็นผู้ที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนให้การประเมินคุณภาพภายนอกประสบความสำเร็จ บทบาทของเลขาธิการจึงครอบคลุมทุกกระบวนการของการประเมิน ทั้งระยะก่อนการประเมิน ระยะระหว่างประเมิน และระยะหลังประเมิน ซึ่งบทบาทดังกล่าวแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านการบริหารจัดการ และ (2) ด้านวิชาการ

4.3 จรรยาบรรณของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

ในคู่มือกรรมการและเลขาธิการคณะผู้ประเมินภายนอกได้กล่าวถึงจรรยาบรรณของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาไว้ดังนี้ (สมศ., 2552ข)

- (1) ทำการประเมินคุณภาพภายนอกด้วยตนเอง
- (2) มีความเที่ยงตรง เป็นกลาง โปร่งใส มีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ รายงานสิ่งที่ค้นพบตามความเป็นจริงอย่างชัดเจน มีเหตุผล มีหลักฐานสนับสนุนและมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ยอมให้อิทธิพลใดเบี่ยงเบนผลการประเมินให้ผิดไปจากความเป็นจริง และต้องไม่รายงานเท็จหรือรายงานโดยปกปิดข้อความซึ่งควรต้องแจ้ง
- (3) ต้องไม่ประพฤติให้เสื่อมเสียแก่ชื่อเสียงของตนเองหรือแก่ชื่อเสียงของ สมศ.
- (4) รักษาความลับของข้อมูลสารสนเทศส่วนบุคคลและสถานศึกษาที่ได้รับระหว่างการตรวจเยี่ยมและการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างเคร่งครัด
- (5) ไม่รับและไม่เรียกร้องในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา เช่น ไม่รับอามิสสินจ้าง รางวัล ของขวัญ ของกำนัล การต้อนรับ การรับรอง เป็นต้น

(6) ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่า โดยทางตรงหรือทางอ้อมโดยใช้ข้อมูลใดๆ ซึ่ง สมศ.ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ประเมินหรือหน่วยประเมิน

(7) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่สำนักงานกำหนด

(8) ผู้ประเมินภายนอกต้องไม่พบบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายนอกเข้าไปในสถานศึกษาที่ทำการประเมิน

(9) ผู้ประเมินต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับสถานศึกษาที่ประเมิน เช่น ไม่เป็นที่ปรึกษาหรือวิทยากรให้กับสถานศึกษา ไม่เป็นอาจารย์พิเศษ ไม่เป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย เป็นต้น

ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้น จึงต้องตระหนักถึงจรรยาบรรณของการเป็นผู้ประเมิน และพึงวางตนให้เหมาะสมกับการได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนของ สมศ.

ตารางที่ 4

สิ่งที่ควรทำและสิ่งที่ไม่ควรทำของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

กระบวนการประเมิน	สิ่งที่ควรทำ (do)	สิ่งที่ไม่ควรทำ (don't)
1. ก่อนตรวจเยี่ยม	<ol style="list-style-type: none"> มีการเตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่ มีการวางแผนการประเมินเพื่อตอบโจทย์การประเมินภายนอกที่สำคัญ คาดการณ์และวางแผนแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น มีการจัดทำประเด็นตรวจการประเมินล่วงหน้า ศึกษาข้อมูลพื้นฐานล่วงหน้าก่อนการประเมิน มีการประสานงานกับสถาบันการศึกษาให้ล่วงหน้า โดยเฉพาะกำหนดการประเมิน และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องต่างๆ คณะผู้ประเมินร่วมกันวางแผนการตรวจเยี่ยมและแผนการประเมินกำหนดการประเมิน ประเด็นรายการข้อมูลที่จะตรวจสอบ ตลอดจนการจัดเอกสารต่างๆทั้งในส่วนที่แจ้งล่วงหน้าและส่วนที่อาจขอเพิ่มเติม นัดหมายผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คณะผู้ประเมินภายนอก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ 	<ol style="list-style-type: none"> ขาดการเตรียมความพร้อมก่อนการลงพื้นที่ ไม่เอาใจใส่/ละเลยกับงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดการบริหารจัดการเรื่องค่าตอบแทนภายในทีมและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่สนใจศึกษาข้อมูลของสถาบันการศึกษา ไม่มีความเข้าใจหลักเกณฑ์ระบบการประเมิน ไม่มีการประชุมปรึกษาหารือระหว่างทีมผู้ประเมิน ขาดการแบ่งงานหน้าที่บทบาทที่ชัดเจน ไม่มีความเป็นมิตรแท้และมีข้อเสนอแนะที่ดีให้แก่สถาบันการศึกษา

ตารางที่ 4 (ต่อ)

กระบวนการประเมิน	สิ่งที่ควรทำ (do)	สิ่งที่ไม่ควรทำ (don't)
2. ระหว่างตรวจเยี่ยม	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการศึกษาเฉพาะกรณีอย่างลุ่มลึกเพื่อให้เข้าใจและเข้าถึงมาตรฐานและคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาอย่างแท้จริง 2. การตรวจประเมินต้องครอบคลุมทั้งปัจจัยที่เป็นสาเหตุ และผลที่เกิดขึ้นพร้อมการวิเคราะห์และบันทึกภาคสนาม 3. มีการจัดทำรายงานสะสมเป็นรายวัน 4. การตรวจประเมินควรมีลักษณะจัดเป็นทีมคู่ 5. มีการประชุมทีมเพื่อหาข้อสรุปและเพื่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับร่วมกัน 6. นำเสนอผลการประเมินต่อผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาด้วยวาจาและให้โอกาสสถาบันชี้แจงในกรณีที่สถาบัน เห็นว่าข้อสังเกตยังไม่ถูกต้องหรือไม่ครอบคลุม 7. มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและชี้ชวนให้ติดตาม จากเรื่องราวที่เกิดขึ้น 8. นำเสนอผลการประเมินอย่างถูกต้องปราศจากอคติ 9. ใช้ภาษาที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย และน่าสนใจ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้เวลาน้อยสำหรับงานการประเมิน 2. ครอบงำบุคลากรของสถาบันการศึกษาให้ช่วยจัดทำข้อมูลมากเกินไป 3. ไม่มีการบันทึกข้อมูลที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจประเมิน 4. การตรวจประเมินโดยใช้ความเห็นของคนเดียว 5. ความเป็นอิสระและความเป็นกลางต่อการแสดงความคิดเห็น 6. การแสดงผลการประเมินที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงผลการตัดสินโดยเด็ดขาด 7. ขาดความเกรงใจ/เคารพต่อสถาบันการศึกษา 8. วางอำนาจเหนือสถาบันการศึกษาไม่เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น 9. ขาดคุณสมบัติการเป็นตัวแทนที่ดีของ สมศ.
3. หลังตรวจเยี่ยม	<ol style="list-style-type: none"> 1. เมื่อเสร็จภารกิจในการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา คณะผู้ประเมินภายนอกจะร่วมกันจัดทำรายงานผลการประเมินจากข้อมูลหลักฐานต่างๆทั้งหมดที่รวบรวมได้ 2. คณะผู้ประเมิน เสนอรายงานผลการประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษาภายใน 30 วัน หลังการตรวจเยี่ยมเพื่อให้สถาบันพิจารณาตรวจสอบทุกท่วงภายใน 15 วัน นับจากวันที่สถาบันได้รับร่างรายงาน 3. ผู้ประเมินจะต้องส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ให้กับ สมศ. ตามที่กำหนดไว้ในสัญญา 4. มีการนำเสนอผลการประเมินและวิธีการประเมินอย่างชัดเจน 5. มีการพิจารณาตัดสินคุณค่าแต่ละมาตรฐานตามหลักเกณฑ์ของกลุ่มสถาบัน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ติงงาน เพราะจะทำให้ลืมนื่องานที่ประเมิน 2. ให้โอกาสกับสถาบันการศึกษาได้ทักท้วงและแสดงความคิดเห็นชี้แจงเพิ่มเติมได้ 3. ขาดความรับผิดชอบต่อการประเมิน 4. ขาดความเข้าใจ/ และการแสวงหาองค์ความรู้ ของระบบการประเมิน 5. เปรียบเทียบผลประเมินกับสถาบันอื่นๆ

นอกจากบทบาทและหน้าที่และจรรยาบรรณต่างๆ ที่ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาต้องตระหนักและคำนึงถึงแล้ว มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของ กรรมการและเลขานุการ ได้แก่ (1) การแสดงบทบาทเกินหน้าที่ เช่น Dominated ประธาน เป็นต้น (2) การแสดงว่าตนมีอำนาจเหนือสถาบัน (3) การใช้เวลาในการประเมินทำงานอย่างอื่นหรือใช้เวลาในการ ลงพื้นที่ประเมินไปเพื่อทำการอื่น เช่น การนัดหมายพบปะกับเพื่อนฝูง หรือทำธุระส่วนตัว เป็นต้น (4) การตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และความเพียงพอของข้อมูล (สมศ., 2552ข)

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ

การจัดระดับ (Rating) และการจัดอันดับ (Ranking) มีความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพการศึกษา โดยผลการจัดระดับและการจัดอันดับให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงสถาบันการศึกษา เช่น ผู้บริหาร สถาบันอุดมศึกษา และผู้กำหนดนโยบาย ใช้ผลการจัดระดับและการจัดอันดับในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การปรับปรุงพัฒนามหาวิทยาลัย เป็นต้น (ทวิกา แก้วมกระโทก, 2551)

5.1 ความหมายของการจัดระดับและการจัดอันดับ

จากการศึกษาเอกสาร พบว่า มีนักวิชาการที่ให้นิยาม/คำจำกัดความ/ความหมาย ของคำว่า “การจัดระดับ/Rating” และ “การจัดอันดับ/Ranking” ไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

Hayes (1997 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวาณิช, 2541) กล่าวว่าไว้ว่า การจัด ระดับ และการจัดอันดับมีความคล้ายคลึงกัน โดยทั้งสองคำต่างเป็นวิธีการที่ใช้ในการเปรียบเทียบ คุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย แต่ลักษณะของข้อมูลที่ได้จะแตกต่างกัน การจัดอันดับจะให้ข้อมูลที่ เรียงลำดับมหาวิทยาลัยจากที่ดีที่สุดจนถึงมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพต่ำกว่ามหาวิทยาลัยอื่นมากที่สุด ในขณะที่การประเมินมหาวิทยาลัยจะให้ข้อมูลในเชิงเปรียบเทียบมหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มซึ่งอาจจำแนก เป็น 5-6 กลุ่มก็ได้ ภายในกลุ่มจะให้ข้อมูลว่าแต่ละมหาวิทยาลัยมีคุณภาพในด้านนั้นใกล้เคียงกัน แต่จะ ไม่มีการจัดเรียงอันดับว่าในกลุ่มนั้นมหาวิทยาลัยใดอยู่ในอันดับดีกว่ากัน ดังนั้นการจัดอันดับจึงให้ข้อมูล ในเชิงการแข่งขันระหว่างมหาวิทยาลัยมากกว่าการประเมินมหาวิทยาลัย

เกษม วัฒนชัย (2542 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดอันดับต้องกำหนดเกณฑ์ทั่วไป (General criteria) แล้วให้คะแนนมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งตาม เกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำคะแนนมารวมกัน มหาวิทยาลัยใดได้คะแนนสูงสุดจะได้อันดับ 1 มหาวิทยาลัยที่ ได้คะแนนต่ำก็อยู่อันดับสุดท้าย วิธีการจัดอันดับจึงค่อนข้างโหดเหี้ยม ต้องแข่งขัน สำหรับการจัดระดับ เป็นการแบ่งเป็นกลุ่มย่อย 3, 4 หรือ 5 กลุ่ม กำหนดเกณฑ์เฉพาะของกลุ่ม แล้วเอามหาวิทยาลัยมาเรียง ให้คะแนนตามเกณฑ์ว่าอยู่ในกลุ่มที่ 1 2 3 4 โดยวิธีการจัดระดับไม่เน้นการแข่งขันระดับมหาวิทยาลัย

อุทุมพร จามรมาน (2540) กล่าวไว้ว่า การจัดอันดับ หมายถึง การจัดเรียงอันดับจากสูงมาหาต่ำ จากมากมาหาน้อย ส่วน Rating อุทุมพร จามรมาน ใช้คำในภาษาไทยว่าเป็นการประมาณค่า โดยหมายถึง การให้ค่าจากการประเมินภายใต้เกณฑ์ เช่น ให้ค่า A, B, C, D กับผลการเรียนของนักศึกษา ให้ค่า 4, 3, 2, 1 กับผลการประเมินผลการทำงาน เป็นต้น โดยการจัดอันดับและการจัดระดับต่างเป็นผลการนำเสนอค่าสาระที่ให้คำตอบต่างกัน การจัดอันดับทำให้เห็นตามความมากน้อยอย่างชัดเจนตามลำดับ ข้อเสียคือความแตกต่างระหว่างอันดับที่ไม่จำเป็นต้องเท่ากัน เช่น อันดับที่ 1 กับ 2 ไม่จำเป็นต้องเท่ากับอันดับที่ 2 กับ 3 ส่วนการจัดระดับทำให้เห็นความมากน้อยของด้านต่างๆ ตามเกณฑ์ เช่น ให้ A คือมากที่สุด B คือมาก C คือน้อย D คือน้อยที่สุด สำหรับข้อเสียของการจัดระดับคือไม่ได้คำตอบชัดเจนว่าเป็นอันดับที่เท่าใดของจำนวนทั้งหมดที่นำมาจัดระดับ

จากนิยามที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การจัดระดับ/Rating หมายถึง การประมาณค่าหรือการประเมินเพื่อให้ค่าตามเกณฑ์ ส่วนการจัดอันดับ/Ranking หมายถึง การจัดเรียงลำดับคุณภาพของบางสิ่งบางอย่างตามน้ำหนักจากสูงมาหาต่ำ หรือจากมากมาหาน้อย โดยผลการจัดระดับและการจัดอันดับทำให้ได้สารสนเทศหรือคำตอบที่ต่างกัน

5.2 ข้อดีและข้อจำกัดของการจัดระดับและการจัดอันดับ

การจัดอันดับและการจัดระดับมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน การจัดระดับจะทำให้ทราบว่าสิ่งที่ประเมินมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด อยู่ในกลุ่มคุณภาพระดับใด แต่ในกลุ่มเดียวกันจะไม่ทราบว่าสิ่งที่ประเมินมีคุณภาพสูงกว่กัน ส่วนการจัดอันดับทำให้ทราบตำแหน่งเมื่อเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่นำมาจัดอันดับ แต่ความแตกต่างระหว่างอันดับที่ไม่จำเป็นต้องเท่ากัน จึงไม่สามารถบอกได้ชัดเจนว่าอันดับต่างกันั้นั้นมีคุณภาพต่างกันมากน้อยกันเพียงใด

ตารางที่ 5

ข้อดีและข้อจำกัดของการจัดระดับและการจัดอันดับ

วิธีการ	ความหมาย	ข้อดี	ข้อจำกัด
การจัดอันดับ/ Ranking	การจัดเรียงข้อมูลจากข้อมูลที่สูงที่สุดจนถึงต่ำที่สุด โดยความแตกต่างระหว่างอันดับที่ไม่จำเป็นต้องเท่ากัน	ทำให้ทราบตำแหน่งของสิ่งที่นำมาจัดอันดับว่าจะอะไรที่สำคัญ/ มีคุณภาพมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด	1. ความแตกต่างระหว่างอันดับที่ไม่จำเป็นต้องเท่ากัน จึงไม่สามารถบอกได้ชัดเจนว่าอันดับต่างกันั้นมีคุณภาพต่างกันมากน้อยเพียงใด 2. กรณีคุณภาพใกล้เคียงกันจำนวนมาก อาจให้สารสนเทศที่คลาดเคลื่อน เนื่องจากคุณภาพใกล้เคียงกัน แต่มีอันดับที่แตกต่างกันมาก
การจัดระดับ/ Rating	การจัดกลุ่มหรือจัดระดับโดยเรียงลำดับตั้งแต่กลุ่มสูงสุดลงมาถึงต่ำที่สุด โดยไม่เรียงอันดับภายในกลุ่มแต่ละกลุ่ม	ทำให้ทราบว่สิ่งที่ประเมินมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด และอยู่ในกลุ่มคุณภาพระดับใด	ในกลุ่มเดียวกันจะไม่ทราบว่าสิ่งที่ประเมินมีคุณภาพสูงกว่กัน ทำให้ขาดสารสนเทศในการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)

การศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา ควรดำเนินการจัดระดับ และการจัดอันดับควบคู่กัน เพราะจะทำให้ทราบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพแต่ละกิจกรรมมีความสำคัญอยู่ในระดับใด และเมื่อเปรียบเทียบทุกกิจกรรมแล้วอยู่ในอันดับที่เท่าใดเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นประโยชน์มากที่สุด

5.3 ตัวอย่างการจัดระดับและการจัดอันดับในระดับอุดมศึกษา

ในระดับอุดมศึกษา พบว่า การจัดระดับได้รับความนิยมน้อยกว่าการจัดอันดับ โดยที่การจัดอันดับมหาวิทยาลัย (University ranking) เป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งที่น่ามาใช้ในการการพัฒนาสถาบันสู่ระดับสากล เนื่องจากการส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้รับการยอมรับทางวิชาการในระดับนานาชาติ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2552) โดยได้รับการจัดอันดับเป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของโลก ในระดับสถาบันหรือระดับสาขาวิชาจากองค์การจัดอันดับชั้นนำของโลก สำหรับตัวอย่างองค์การจัดอันดับชั้นนำของโลกที่เป็นที่ยอมรับในระดับอุดมศึกษา แสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6

ตัวอย่างองค์การจัดอันดับชั้นนำของโลกที่เป็นที่ยอมรับในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (สำนักงาน ก.พ.ร., 2552)

องค์กร	ประเทศ	ลักษณะการจัดกลุ่ม/สาขาที่จัด	จำนวนมหาวิทยาลัย	การเสนอ
Asiaweek	ฮ่องกง	จัดเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) Multi-disciplinary Schools (สหสาขาวิชา) (2) Specialized Science and Technology Schools (วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	78 แห่งในเอเชีย	ทุกปี
U.S. News & World Report	สหรัฐอเมริกา	1. จัดแบ่งตามสภาพภูมิศาสตร์ ได้แก่ (1) national universities, (2) national liberal arts colleges, (3) regional universities, (4) regional liberal arts colleges โดย regional universities แบ่งตามภาคเหนือ ได้ ตะวันออกกลาง และตะวันตก 2. จัดตามสาขาวิชา ได้แก่ (1) แพทย์ศาสตร์ ธุรกิจ กฎหมาย การศึกษา และวิศวกรรมศาสตร์ ผลการจัดอันดับจะเรียกว่า America's Best Colleges	1,400 แห่งในสหรัฐอเมริกา	ทุกปี
Business Week	สหรัฐอเมริกา	จัดอันดับเฉพาะ Business School ผลการจัดอันดับเรียกว่า The Best B-Schools	51 แห่ง	ทุก 2 ปี
Money	สหรัฐอเมริกา	จัดอันดับมหาวิทยาลัยที่ให้ผลตอบแทนคุ้มค่าที่สุด (best value)	1,000 แห่ง	ทุกปี

ตารางที่ 6 (ต่อ)

องค์กร	ประเทศ	ลักษณะการจัดกลุ่ม/สาขาที่จัด	จำนวนมหาวิทยาลัย	การเสนอ
Gourman Report	สหรัฐอเมริกา	จัดอันดับมหาวิทยาลัยประมาณ 11 สาขาวิชาใหญ่ ซึ่งมีสาขาย่อยประมาณ 100 สาขา	-	-
RAE (UK)	อังกฤษ	จัดกลุ่มคุณภาพงานวิจัยออกเป็น 7 กลุ่มตามระดับความเป็นเลิศของงานวิจัยซึ่งพิจารณาตามสาขาที่ทำวิจัยและระดับของความเป็นเลิศ (ระดับชาติหรือระดับนานาชาติ)	ตามความต้องการของสถาบัน	ทุก 4 ปี
Maclean's Magazine	แคนาดา	จัดประเภทเป็น 3 กลุ่ม 1) Medical/Doctoral category (มหาวิทยาลัยที่มีโปรแกรมแพทยศาสตร์และปริญญาเอก) 2) Comprehensive category (มหาวิทยาลัยที่มีกิจกรรมวิจัยมาก มีโปรแกรมทางวิชาชีพทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา) 3) Primarily undergraduate category (มหาวิทยาลัยที่สอนระดับปริญญาตรีเป็นหลัก และมีโปรแกรมบัณฑิตศึกษาไม่มาก)	42 English-language universities และ 9 French-language counterparts	ทุกปี
GUG	ออสเตรเลีย	จัดทำโดย Australian Daily Newspaper Publishers จัดกลุ่มมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ย่อย 5 ตัว เช่น ความมีชื่อเสียงหรือจำนวนนักศึกษา ในเกณฑ์ย่อยแต่ละตัว จะมีการจัดกลุ่มคุณภาพเป็น 5 ระดับ (5 ดาว) เช่น ความมีชื่อเสียงน้อยจนถึงมีชื่อเสียงมาก เป็นต้น	มหาวิทยาลัย 40 แห่ง, 30 สาขาวิชา	ทุกปี
Shanghai Jiao Tong University	จีน	จัดทำโดย Institute of Higher Education ของ Shanghai Jiao Tong University เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 2003 มีองค์ประกอบในการจัด 4 องค์ประกอบ 6 ตัวบ่งชี้ ทำเป็นประกาศเรียกว่า Academic Ranking of World Universities จัดอันดับมหาวิทยาลัย 500 แห่ง	มหาวิทยาลัยทั่วโลก	ทุกปี
Times Higher Ed. Supplement	อังกฤษ	การจัดอันดับของ The Times Higher Education Supplement เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ.2004 มีองค์ประกอบในการจัด 4 องค์ประกอบ 6 ตัวบ่งชี้ เมื่อจัดอันดับแล้วทำเป็น University League Tables และทำประกาศเป็น The World's Top 200 Universities	มหาวิทยาลัยทั่วโลก	ทุกปี

นอกจากการจัดอันดับมหาวิทยาลัยแล้ว การจัดระดับได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาคุณภาพของหลักสูตร คุณภาพของการจัดการศึกษา และคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยที่วิธีการจัดระดับยังไม่มีการนำมาใช้เพื่อศึกษาคุณภาพของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ สำหรับตัวอย่างงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจัดระดับแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7

ตัวอย่างงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ

การจัดระดับ/การจัดอันดับ	ผู้วิจัย	วัตถุประสงค์ของการวิจัย
1. การจัดอันดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อไม่ใช้ระเบียบวิธี 6σ ในองค์กรการผลิตขนาดเล็ก	Kondić, Maglić & Samardižić (2009)	เพื่อจัดอันดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระเบียบวิธี 6σ โดยใช้วิธีการจัดอันดับปัจจัยแบบเรียงลำดับ (Prior factor ranking method)
2. การจัดอันดับหลักสูตรทางการเงิน (Financial program) ของ 170 มหาวิทยาลัยในเขตเอเชียแปซิฟิก	Chan และคณะ (2005)	เพื่อพัฒนาระบบการจัดอันดับหลักสูตร (Program) ทางด้านการเงิน โดยขยายฐานข้อมูลรายชื่อวิทยสารทางการเงินที่มีการนำเสนอผลงานวิจัยให้ทันสมัย (update) กว่างานวิจัยเดิม
3. การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น	Yonezawa, Nakatsui & Kobayashi (2002)	เพื่ออธิบายระบบการจัดอันดับมหาวิทยาลัยแบบต่างๆ ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งส่วนใหญ่ (ประมาณร้อยละ 70) เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่ถูกมองว่าเป็นตลาดด้านอุดมศึกษาที่สำคัญในภูมิภาคเอเชีย
4. การจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศรัสเซีย	Filonov & Ruchkina (2002)	เพื่อจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะในประเทศรัสเซีย และตรวจสอบวิธีการจัดอันดับใน 2 มุมมอง คือ (1) ปรากฏการณ์ทางสังคม (Social phenomenon) และ (2) ปัญหาการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ (Multi-criteria decision-making problem)
5. การจัดอันดับคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏ	กรรณิการ์ พรวจิต สุวรรณ (2543)	เพื่อพัฒนาการจัดอันดับคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏโดยการใช้เทคนิคการจัดอันดับ แบบ Competition Ranking Points System ของ STACK Ranking System
6. การจัดระดับสถาบันอุดมศึกษาไทยในสาขาวิชาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	ชูเวช ขาญสง่าเวช และคณะ (2545)	เพื่อจัดระดับสถาบันอุดมศึกษาไทยในสาขาวิชาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์โดยใช้การวิเคราะห์ห้วงรอบข้อมูล (DEA)วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา

จะเห็นได้ว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการจัดอันดับมากกว่าการจัดระดับ และเป็นการศึกษาการจัดระดับและอันดับของสถาบัน หลักสูตร หรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มีข้อสังเกตว่า ในต่างประเทศเน้นการจัดอันดับมากกว่าการจัดระดับ ในขณะที่ในประเทศไทย การจัดอันดับไม่ค่อยเป็นที่นิยมมากนัก แต่ในวงการการอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับการจัดระดับหรือจัดกลุ่มสถาบันมากกว่า อย่างไรก็ตาม การจัดอันดับเป็นตัวบ่งชี้หนึ่งที่สำคัญของ สำนักงาน ก.พ. ร. (2552) กล่าวคือ เป็นตัวบ่งชี้การพัฒนาสถาบันสู่สากล

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย พบว่า ยังไม่มีการศึกษาการจัดระดับและการจัดอันดับเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษามาก่อน ซึ่งเป็นสาระสำคัญของการวิจัยเรื่องนี้ จากข้อเสนอของ Clarke (2002) ได้กล่าวไว้ว่า ในการวัดคุณภาพทางวิชาการ (Academic quality) ไม่ควรพิจารณาแค่การจัดอันดับ แต่ควรจัดอันดับควบคู่ไปกับการจัดระดับ จึงจะทำให้สามารถมองเห็นคุณภาพทางวิชาการได้อย่างชัดเจน

5.4 แนวโน้มเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ

ในปัจจุบัน การจัดระดับและการจัดอันดับเป็นวิธีการตรวจสอบคุณภาพในระดับอุดมศึกษาที่กำลังได้รับความนิยม จะเห็นได้ว่า ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2543-2553) มีงานวิจัยที่เกิดขึ้นมาพอสมควรที่ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจัดระดับและการจัดอันดับ สำหรับแนวโน้มเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ สรุปได้ดังนี้ (อ้างถึงใน ทวีภา แก้วมกระโทก, 2551)

(1) การจัดอันดับหรือการจัดระดับจะมีการเปรียบเทียบในขอบเขตที่เหมาะสม มีความยุติธรรม โดยคำนึงถึงความแตกต่างของมหาวิทยาลัย และมีแนวโน้มที่จะจัดอันดับเฉพาะกลุ่มของมหาวิทยาลัยประเภทเดียวกัน โดยมีการจัดอันดับในระดับคณะ/ภาควิชา/สาขาวิชา (Liu & Cheng, 2005; Vaughn, 2002)

(2) การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่มีความเป็นปรนัย โดยตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดอันดับหรือการจัดระดับ รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีความเป็นปรนัยมากขึ้น (Liu & Cheng, 2005) และมีการพัฒนาโดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุน (Dill & Soo, 2003)

(3) หากเป็นการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระหว่างประเทศ จะมีการคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีความแตกต่างกันระหว่างประเทศ เช่น วัฒนธรรม ระบบการเมืองการปกครอง ภาษาที่ใช้ในประเทศ (ภาษาอังกฤษ หรือภาษาท้องถิ่น) เป็นต้น และตัวบ่งชี้หนึ่งที่สามารถเปรียบเทียบกันได้อย่างยุติธรรมคือ การวิจัย (Liu & Cheng, 2005)

(4) การพัฒนารูปแบบที่ใช้ในการจัดอันดับหรือการจัดระดับจะมีการใช้ทฤษฎีและข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของการวิจัย (Dill & Soo, 2003; Brooks, 2005)

(5) การจัดกระทำข้อมูลจะมีการดำเนินการที่อยู่บนหลักวิชาการ ทั้งหลักสถิติและหลักการวัดผลการศึกษา (สุวิมล ว่องวานิช และนางลักษณีย์ วิรัชชัย, 2542)

(6) การจัดอันดับหรือการจัดระดับจะให้สารสนเทศที่นำไปสู่การใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพและการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ได้อย่างมีความหมายมากยิ่งขึ้น (Brooks, 2005; Vaughn, 2002) โดยการจัดอันดับจะมีการจัดในลักษณะเรียงอันดับตามระดับขั้นของการนำข้อมูลไปใช้ตามความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค (Dill & Soo, 2003)

(7) ผู้ใช้ผลการจัดอันดับหรือการจัดระดับจะมีการใช้อย่างระมัดระวังโดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้และวิธีการที่ใช้ในการจัดอันดับของแต่ละแห่ง (Liu & Cheng, 2005)

(8) จะมีการศึกษา วิจัย เพื่อพัฒนาเทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อขยายองค์ความรู้ทางด้านการจัดอันดับและการจัดระดับเพื่อแก้ปัญหาการจัดที่ผ่านมาให้มีคุณภาพมากขึ้น (Dill & Soo, 2003)

5.5 เทคนิคการจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญ

การจัดระดับและการจัดอันดับเป็นวิธีการที่สถาบันอุดมศึกษานิยมนำมาใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งในการยกระดับมาตรฐานการศึกษา (ทวิกา แก้วมกระโทก, 2551; Dill & Soo, 2003) โดย การจัดระดับ หมายถึง การประมาณค่าหรือการประเมินเพื่อให้ค่าตามเกณฑ์ ส่วนการจัดอันดับ หมายถึง การจัดเรียงลำดับคุณภาพของบางสิ่งบางอย่างตามน้ำหนักจากสูงมาหาลด หรือจากมากมาหาน้อย โดยผลการจัดระดับและการจัดอันดับทำให้ได้สารสนเทศหรือคำตอบที่ต่างกัน (อุทุมพร จามรมาน, 2540; นางลักษณีย์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช, 2541)

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการจัดระดับความสำคัญ (Importance rating) และการจัดอันดับความสำคัญ (Importance ranking/Priority setting) อยู่บนหลักการของการประเมินความต้องการจำเป็น (Needs assessment) สุวิมล ว่องวานิช (2550) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดลำดับ/อันดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการระบุความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์สาเหตุ และการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา โดยที่การจัดลำดับ/อันดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นเป็นการศึกษาความต้องการจำเป็นในแต่ละประเด็น จากนั้นนำความต้องการจำเป็นมาจัดเรียงลำดับ (Sorting) ตั้งแต่ความสำคัญมากไปหาความสำคัญน้อย

สำหรับการวิจัยเรื่องนี้ นำเสนอเฉพาะเทคนิคการจัดระดับและการจัดอันดับสำหรับข้อมูลที่เป็นแบบการตอบสนองเดี่ยว (Single response) โดยที่ การตอบสนองเดี่ยว หมายถึง ผู้ตอบสามารถเลือกตอบข้อคำถามได้เพียงส่วนเดียว เช่น ข้อความนี้มีความต้องการจำเป็นอยู่ในระดับใด/มากน้อยเพียงใด เป็นต้น การตอบสนองเดี่ยวลักษณะนี้เป็นการกำหนดความต้องการจำเป็นตามนิยามการแก้ปัญหา (Solution definition) สำหรับเทคนิคการจัดระดับและการจัดอันดับสำหรับข้อมูลแบบการตอบสนองเดี่ยว มีดังนี้

5.5.1 การจัดระดับ/อันดับความสำคัญตามค่ามัธยฐานสำหรับมาตรแบบกลุ่ม

วิธีการนี้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างระบุน้ำหนักความสำคัญตามการรับรู้เป็นรายประเด็นตามมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) โดยกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลจะให้น้ำหนักความสำคัญกับความต้องการจำเป็นในแต่ละประเด็นเท่ากันได้หากเห็นว่าความต้องการจำเป็นเหล่านั้นมีระดับความสำคัญเท่ากัน จากนั้นแจกแจงความถี่ที่กระจายตามมาตรฐานประมาณค่าของแต่ละข้อคำถาม แล้วหาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม หรือค่าเฉลี่ย อย่างไรก็ตาม ค่ามัธยฐานจะเป็นค่าสถิติที่เหมาะสมสำหรับข้อมูลที่อยู่ในมาตราจัดอันดับ (Ordinal scale) ในการจัดลำดับ/อันดับความสำคัญสามารถเรียงค่าจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด หรือจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุดตามค่าสถิติที่ได้ในแต่ละข้อความ (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

ตารางที่ 8

ตัวอย่างการจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็น (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

ข้อความ	ระดับความสำคัญ*					Mean	Median	ลำดับ/อันดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
1.	3	4	8	3	2	3.15	3	1
2.	0	0	12	7	1	2.55	3	2
3.	0	2	9	6	3	2.50	3	3

*จำนวนผู้ตอบ 20 คน

5.5.2 การสร้างมาตรประมาณช่วงขนาด (Magnitude Estimate Scaling: MES)

การจัดลำดับ/อันดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น สามารถทำได้โดยใช้วิธี MES โดยเปรียบเทียบความสำคัญของความต้องการจำเป็นซึ่งมีหลายด้านว่าด้านใดมีความสำคัญมากกว่า วิธีการสร้างมาตรประมาณช่วงขนาดจะมีการกำหนดความสำคัญของข้อความแต่ละข้อด้วยคะแนนในเชิงเปรียบเทียบกับคะแนนความสำคัญของข้อความแรกที่ใช้เป็นฐานการอ้างอิง ซึ่งกำหนดโดยนักประเมินความต้องการจำเป็น เช่น กำหนดให้ข้อความแรกมีความสำคัญเป็น 500 เป็นต้น สำหรับข้อดีของวิธี MES คือ สามารถกำหนดน้ำหนักความสำคัญได้โดยไม่มีเพดาน ทำให้ระดับความสำคัญของความต้องการจะเป็นได้ละเอียดขึ้น แต่มีจุดอ่อนในการกำหนดค่าเริ่มต้นให้กับข้อความแรก วิธี MES จึงไม่ค่อยเป็นที่นิยมใช้เพราะเตรียมข้อมูลได้ยากกว่า ต้องมีการชี้แจงคำแนะนำในการตอบที่ชัดเจนแก่ผู้ให้ข้อมูลและต้องอาศัยการคำนวณหลายขั้นตอน (สุวิมล ว่องวานิช, 2550; Lodge, 1981)

5.5.3 วิธีการกำหนดน้ำหนักคะแนนรายคู่ (Paired-Weighting Procedure)

การจัดลำดับ/อันดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นด้วยวิธีการกำหนดน้ำหนักคะแนนรายคู่ เป็นการเปรียบเทียบความสำคัญของความต้องการจำเป็นทุกประเด็นเป็นรายคู่ให้ครบทุกคู่ที่เป็นไปได้ สำหรับข้อดีของการใช้วิธี PWP คือ เป็นกระบวนการที่บังคับให้กลุ่มตัดสินใจเลือกรายการที่มีความสำคัญ (Forced choice) ทำให้ได้ความต้องการที่มีความสำคัญจริงๆ อย่างไรก็ตาม ความต้องการจำเป็นที่นำมาจัดลำดับ/อันดับความสำคัญด้วยวิธี PWP ไม่ควรเกิน 15 ข้อ เพื่อให้ผลของการจัดลำดับ/อันดับด้วยวิธีการ PWP มีความสมเหตุสมผล (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

5.5.4 การจัดลำดับ/อันดับความสำคัญด้วยการ์ด (Card Sort)

การจัดลำดับ/อันดับความสำคัญด้วยการ์ด เป็นวิธีการที่ใช้การ์ดเป็นอุปกรณ์ที่ช่วยให้ผู้ประเมินความต้องการจำเป็นมีความสะดวกในการจัดลำดับ/อันดับความสำคัญ โดยพิมพ์ข้อความที่เป็นความต้องการจำเป็นทั้งหมดไว้ในการ์ด และจัดการ์ดเป็นชุดตามจำนวนผู้ที่ทำหน้าที่จัดลำดับ/อันดับความสำคัญ สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่จัดลำดับ/อันดับจะต้องแยกการ์ดออกเป็นกองๆ และแต่ละกองจะต้องระบุความสำคัญ เช่น กองที่ 1 มีความสำคัญระดับ 5 กองที่ 2 มีความสำคัญระดับ 4 และกองที่ 3 มีความสำคัญระดับ 3 เป็นต้น หลังจากนั้นนำมาแจกแจงความถี่ของคะแนนในการ์ดแต่ละใบ แล้วสรุปเป็นภาพรวม ข้อดีของวิธีการจัดลำดับ/อันดับความสำคัญตามการ์ด คือ สามารถจัดเรียงความต้องการจำเป็นได้หลายข้อรายการ มีโอกาสเปรียบเทียบเป็นรายคู่ และมีโอกาสทบทวนผลการจัดลำดับ/อันดับ เนื่องจากสามารถสลับตำแหน่งของการ์ดได้ตลอดเวลา ไม่เหมือนกับการจัดเรียงบนกระดาษที่มีตำแหน่งข้อความอยู่กับที่ ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

5.5.5 การจัดลำดับ/อันดับความสำคัญด้วยค่าเฉลี่ยอันดับที่ (Mean Rank)

วิธีการจัดลำดับ/อันดับความสำคัญด้วยค่าเฉลี่ยอันดับที่เสนอโดย Kondić, Maglić & Samardžić (2009) ซึ่งเป็นผลมาจากการทำวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การจัดอันดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีแบบซิกซิกมาในองค์กรการผลิตขนาดเล็กโดยใช้วิธีการจัดอันดับปัจจัยแบบเรียงลำดับ (Prior factor ranking method) สำหรับวิธีการจัดอันดับแบบ Prior factor ranking method มี 13 ขั้นตอน ได้แก่

(1) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบ (Analysing impact factors)/ความต้องการจำเป็น โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey) ทำให้ได้ปัจจัย (Factor) จำนวน n ปัจจัย (F_1-F_n) หรือความต้องการจำเป็นจำนวน n รายการ

(2) การกำหนดผู้ที่ทำหน้าที่จัดลำดับ/อันดับ เช่น ผู้แทนด้านการจัดการคุณภาพ (Quality management representative: QMR) เป็นต้น และดำเนินการจัดลำดับ/อันดับความสำคัญของปัจจัย/ความต้องการจำเป็น โดยใช้วิธีการสำรวจและนำผลมาวิเคราะห์

(3) การปรับตารางการจัดอันดับ (Reshaping original table) และการทดสอบความเหมาะสม (Suitability) ระหว่างตารางอันดับที่เมื่อวิเคราะห์ครั้งแรก (Original rank table) และตารางอันดับที่มีการปรับใหม่ (Reshaped rank table) โดยการทดสอบใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank coefficient: R_s)

(4) การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน หรือค่า R_s (แบบ t-split) โดยให้พิจารณาว่า ตารางอันดับที่มีการปรับใหม่ (Reshaped rank table) ถูกต้องหรือไม่

(5) การทดสอบความสอดคล้องของความคิดเห็น (Opinion Concordance) ในที่ทำหน้าที่จัดลำดับ/อันดับ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องแบบเคนดอลล์ (Kendall concordance coefficient: w)

(6) การทดสอบค่า w ว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับอันดับที่ (Rank sequences) ของที่ทำหน้าที่จัดลำดับ/อันดับ มีความสอดคล้องกันหรือไม่

(7) การจัดอันดับสมรรถนะของผู้ที่ทำหน้าที่จัดลำดับ/อันดับ (Competence) โดยอาศัยความเห็นของผู้ประเมินที่มีความเชี่ยวชาญ (Professional assessor) โดยให้ผู้ประเมินที่มีความเชี่ยวชาญประเมินสมรรถนะของผู้ที่ทำหน้าที่จัดลำดับ/อันดับ

(8) การตรวจสอบระดับความสอดคล้องของความคิดเห็นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องแบบเคนดอลล์ที่ปรับแก้ (Probability w)

(9) การกำหนดน้ำหนัก (Weight) หรือนัยสำคัญ (Significance) ของผู้ทำหน้าที่จัดลำดับ/อันดับ แต่ละคน โดยคำนวณสัมประสิทธิ์ Z_i (Z_1-Z_9)

(10) การให้ค่าน้ำหนักแก่อันดับที่ของปัจจัยที่มีผลกระทบ/ความต้องการจำเป็นที่มีการปรับใหม่ (Weighting reshaped impact factors ranks) ให้เป็นปัจจัย/ความต้องการจำเป็นที่มีนัยสำคัญ

(11) การทดสอบระดับของความคิดเห็นในกลุ่มผู้ทำหน้าที่จัดลำดับ/อันดับ ที่พิจารณาจากปัจจัย/ความต้องการจำเป็นที่มีนัยสำคัญ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องแบบเคนดอลล์ (Kendall concordance coefficient: w)

(12) การทดสอบการทดสอบค่า w ว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับอันดับที่ (Rank sequences) ของกลุ่มความต้องการจำเป็นที่มีนัยสำคัญ ว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่

(13) การระดับผลกระทบ (Level of impact) ของแต่ละปัจจัย/ความต้องการจำเป็น ด้วยสัมประสิทธิ์ความสำคัญของปัจจัย/ความต้องการจำเป็น (Factor importance coefficient: M_i)

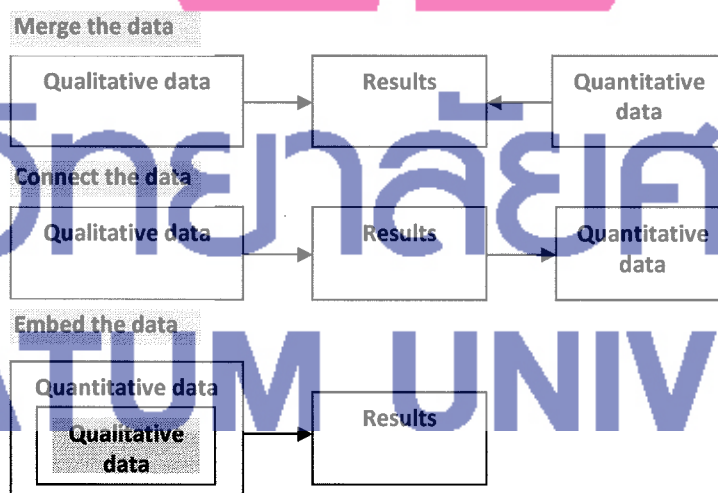
สำหรับข้อดีของวิธีการจัดลำดับ/อันดับความสำคัญด้วยค่าเฉลี่ยอันดับที่ จะทำให้ได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวม ซึ่งเหมาะที่จะนำมาใช้ในกรณีที่ทำหน้าที่จัดลำดับ/อันดับมีหลายกลุ่มหรือหลายคน ซึ่งผลการจัดลำดับ/อันดับความสำคัญจะเป็นภาพรวมของทุกกลุ่ม

ตอนที่ 6 การออกแบบการวิจัยแบบผสม

6.1 ความหมายของการวิจัยแบบผสม

การวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research) เป็นการวิจัยทางสังคมศาสตร์ที่มีการพัฒนา มาอย่างต่อเนื่อง (Tashakkori & Teddie, 1998; Caracelli & Greene, 1993) สำหรับความหมายของ การวิจัยแบบผสม Creswell (2005) และ Creswell & Plano Clark (2007) กล่าวไว้ว่า การวิจัยแบบ ผสม หมายถึง การออกแบบการวิจัย (Research design) ตามข้อตกลงในเชิงปรัชญา (Philosophical assumptions) โดยที่การวิจัยแบบผสมเป็นกระบวนการที่เน้นการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการผสมผสาน (Mixing) ระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) เพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ดังนั้น ในการออกแบบการวิจัยแบบผสม ผู้วิจัยจะต้องเข้าใจทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งการวิจัยแบบผสมนี้มีจุดแข็งอยู่ที่ ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจปรากฏการณ์ทางสังคมที่ซับซ้อนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

จากความหมายดังกล่าว การวิจัยแบบผสมเกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ข้อมูลเชิงปริมาณมีลักษณะเป็นข้อมูลปลายปิด (Closed-ended information) เช่น ทศนิยมคิด พหุคูณ เครื่องมือที่วัดผลการปฏิบัติงาน (Performance instrument) เป็นต้น สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว มักจะวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติเพื่อตอบคำถามวิจัย หรือเพื่อ ทดสอบสมมติฐาน ในทางกลับกัน สำหรับข้อมูลในเชิงคุณภาพมีลักษณะเป็นข้อมูลปลายเปิด (Open- ended information) เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เอกสาร สื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ เป็นต้น (Creswell & Plano Clark, 2007)

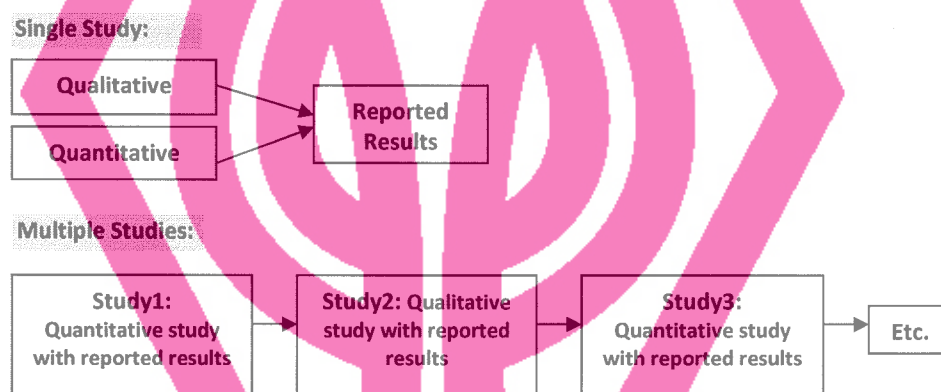


แผนภาพที่ 5

วิธีการ 3 แบบในการผสมผสานข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

Creswell & Plano Clark (2007) กล่าวว่า การผสมผสานชุดของข้อมูล (Mixing the datasets) ในการวิจัยแบบผสม นักวิจัยควรมีความเข้าใจในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 แบบ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สำหรับวิธีการผสมผสานข้อมูล Creswell & Plano Clark ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย (1) การรวมข้อมูล (Merge the data) (2) การเชื่อมต่อข้อมูล (Connect the data) และ (3) การทับซ้อนหรือฝังตัวของข้อมูล 2 ชุด (Embed the data)

ในการทำวิจัยแบบผสม นอกจากที่ผู้วิจัยจะต้องเข้าใจวิธีการผสมผสานระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพแล้ว Creswell & Plano Clark (2007) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้วิจัยจะต้องเข้าใจด้วยว่า การวิจัยแบบผสมมีลักษณะเป็นการศึกษากกรณีเดียว (Single study) หรือพหุกรณีศึกษา (Multiple studies) สำหรับประเภทของการออกแบบการวิจัยแบบผสมแบบกรณีเดียว และประเภทของการออกแบบการวิจัยแบบผสมแบบพหุกรณีศึกษา แสดงในแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 6

การวิจัยแบบผสมที่มีการศึกษาแบบกรณีเดียวและแบบพหุกรณี

6.2 การออกแบบและประเภทของการวิจัยแบบผสม

6.2.1 การออกแบบการวิจัยแบบผสม

Creswell (2005) และ Creswell & Plano Clark (2007) ได้อธิบายแนวทางของการออกแบบการวิจัยแบบผสมไว้ว่า ผู้วิจัยจะต้องเข้าใจระบบการให้สัญลักษณ์ (Notation System) หรืออักษรย่อที่เป็นตัวแทนการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Shorthand labels) ได้แก่ QUAN หมายถึง การวิจัยเชิงปริมาณ และ QUAL หมายถึงการวิจัยเชิงคุณภาพ

Study #1	QUAL	+	QUAN
Study #2	QUAN	→	qual
โดยที่			
+ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ดำเนินการไปพร้อมกัน (Simultaneous or Concurrent Collection of Quantitative and Qualitative Data)			
→ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแบบลำดับขั้นตอน (Sequential Collection of Quantitative and Qualitative Data)			

แผนภาพที่ 7

ระบบการให้สัญลักษณ์สำหรับการออกแบบการวิจัยแบบผสม

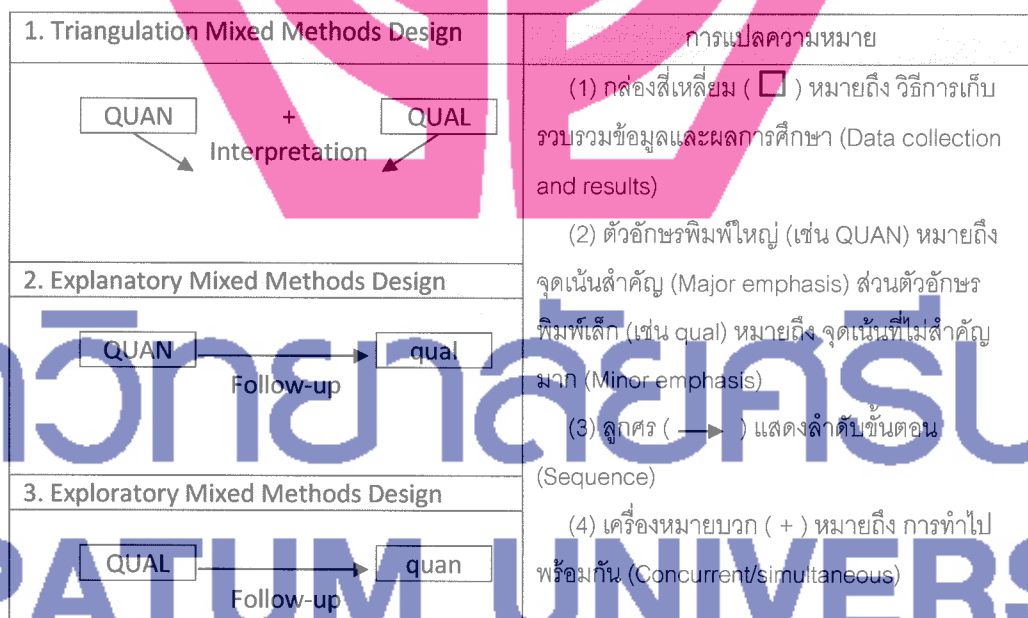
จากแผนภาพที่ 7 นอกเหนือไปจากสัญลักษณ์หรืออักษรย่อที่ใช้แทนวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่และตัวอักษรพิมพ์เล็ก เช่น QUAL หรือ qual เป็นต้น ยังให้ความหมายที่ต่างกัน กล่าวคือ ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ หมายถึง การให้ความสำคัญหรือให้ความสำคัญมากสำหรับวิธีการใดวิธีการหนึ่ง (เชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพ) ส่วนตัวอักษรพิมพ์เล็ก หมายถึง การให้ความสำคัญน้อยหรือให้ความสำคัญน้อยสำหรับวิธีการใดวิธีการหนึ่ง

การออกแบบการวิจัยแบบผสมที่มีลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบขั้นตอน (Sequential collection) ส่วนใหญ่นิยมอาจออกแบบการวิจัยเป็น 2 ระยะ (Two phases design) โดยเริ่มจากการสำรวจข้อมูลในเชิงคุณภาพ (QUAL) เพื่อสร้างเครื่องมือหรือระบุตัวแปรที่ต้องการศึกษา และทดสอบด้วยวิธีการเชิงปริมาณ (QUAN) ในภายหลัง หรือเริ่มจากวิธีการเชิงปริมาณก่อนและตามด้วยวิธีการเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนและเฉพาะมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในการออกแบบที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้วิจัยอาจออกแบบการวิจัยที่มากกว่า 2 ระยะได้ และอาจเก็บข้อมูลในระดับที่ต่างกันได้ (Multiple levels) เช่น ระดับพื้นที่ ระดับโรงเรียน ระดับครู และระดับนักเรียน เป็นต้น ส่วนการตรวจสอบข้อมูล Rossman & Wilson (1985) ได้อธิบายไว้ว่า การทำวิจัยแบบผสมอาจนำแนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) มาใช้โดยเน้นการรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อนำมาใช้อธิบายปัญหาวิจัย โดยเฉพาะการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อนำมาเสริมกัน

สำหรับประเภทของการออกแบบการวิจัยแบบผสม (Types of Mixed Methods Designs) พบว่า ในปัจจุบันมีผู้เสนอแนวคิด (Approaches) และโมเดลไว้หลายแบบ (Creswell, 2005; Tashakkori & Teddie, 1998) อย่างไรก็ตาม ในปี ค.ศ. 2005 การวิจัยแบบผสมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท (Creswell, 2005) ประกอบด้วย (1) การออกแบบการวิจัยแบบผสมแบบสามเส้า (Triangulation Mixed Methods Designs) (2) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย (Explanatory Mixed Methods Designs) และ (3) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสำรวจ (Exploratory Mixed Methods Designs) ต่อมา ในปี ค.ศ. 2007 Creswell & Plano Clark ได้เพิ่มประเภทของการออกแบบการวิจัยแบบผสมอีก 1 ประเภท คือ การออกแบบการวิจัยแบบผสมแบบฝังตัว (Embedded Mixed Methods Designs)

6.2.2 ประเภทของการวิจัยแบบผสม

การออกแบบการวิจัยแบบผสมมี 3 ประเภท ได้แก่ (1) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสามเส้า (Triangulation Mixed Methods Design) (2) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย (Explanatory Mixed Methods Design) และ (3) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสำรวจ (Exploratory Mixed Methods Design)



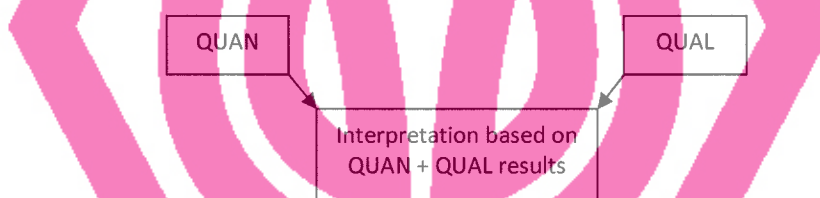
แผนภาพที่ 8

ประเภทของการออกแบบการวิจัยแบบผสม (Creswell, 2005)

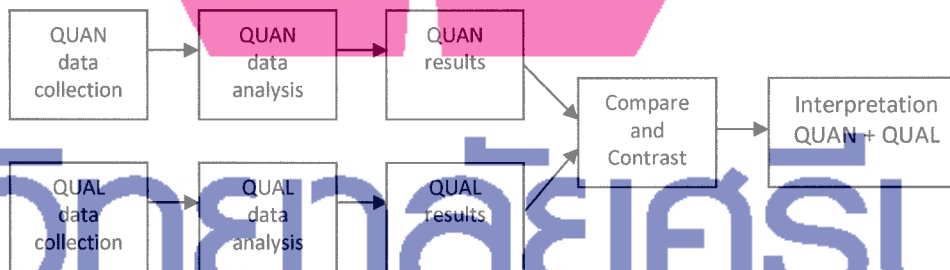
(1) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสามเส้า

การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสามเส้า (Triangulation Mixed Methods Designs) มีจุดมุ่งหมายเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไปพร้อมกัน และเน้นการนำข้อมูลจากวิธีการทั้งสองแบบมาผสมผสานกัน (Merge the data) เพื่อนำมาอธิบายหรือตอบปัญหาวิจัย โดยมีหลักการเบื้องต้น (Basic rationale) คือ การออกแบบโดยให้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบหนึ่งไปเสริม ขดเซย หรือสร้างความเข้มแข็งให้กับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกแบบหนึ่ง เช่น คะแนนจากแบบประเมิน (วิธีการเชิงปริมาณ) ไปช่วยเสริมและลดจุดอ่อนของการศึกษาเฉพาะเอกสาร (วิธีการเชิงคุณภาพ) หรือในขณะเดียวกัน การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth observation) (วิธีการเชิงคุณภาพ) ช่วยสร้างความแกร่งให้กับข้อมูลที่มาจากการเชิงปริมาณ เนื่องจากไม่ได้ให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับสภาพการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เป็นต้น

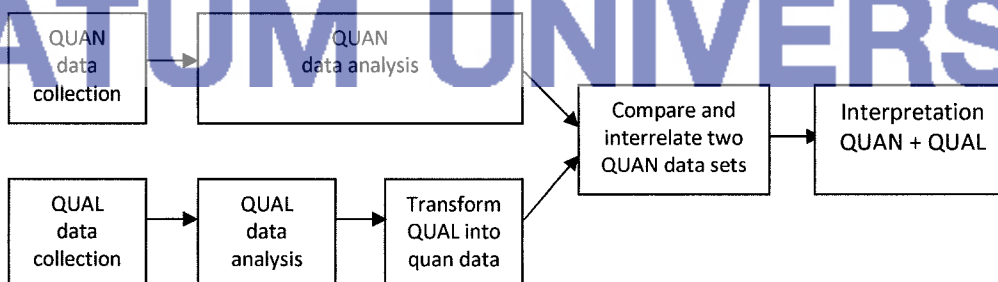
แบบที่ 1 โมเดลทั่วไป (Triangulation Design)



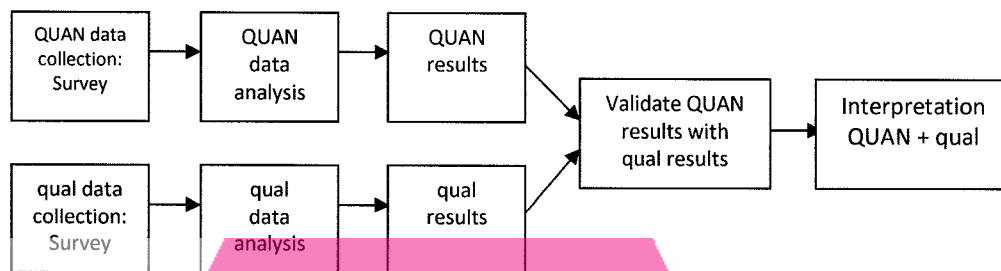
แบบที่ 2 Triangulation Design: Convergence Model



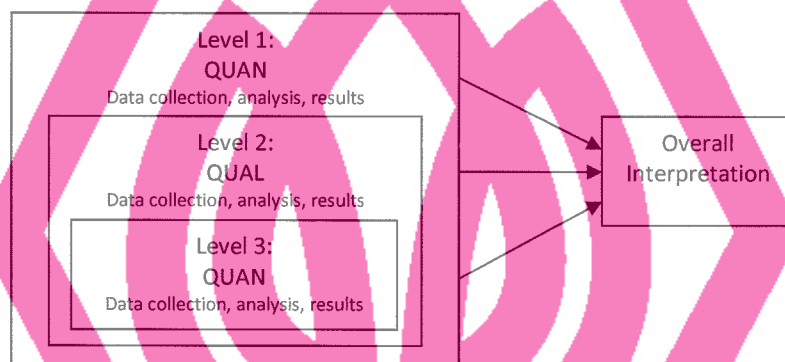
แบบที่ 3 Triangulation Design: Data Transformation Model (Transforming QUAL data into QUAN)



แบบที่ 4 Triangulation Design: Validating Quantitative Data Model



แบบที่ 5 Triangulation Design: Multilevel Model



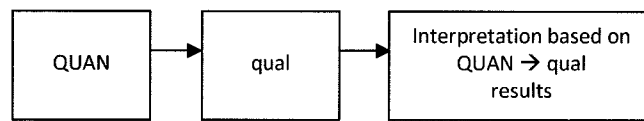
แผนภาพที่ 9

การออกแบบการวิจัยเชิงสามเส้า (Triangulation Design)

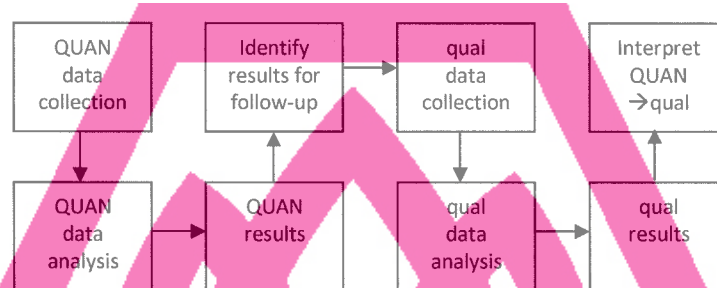
(2) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย

การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบายความ (Explanatory Mixed Methods Designs) มีลักษณะคือ แทนที่ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงครั้งเดียว ผู้วิจัยอาจจะเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นลำดับขั้นตอน (Sequentially) หรือแบ่งระยะของการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ระยะ (Two phrases) การออกแบบด้วยวิธีการนี้ Creswell (2005) อธิบายไว้ว่า นิยมใช้มากที่สุดในการวิจัยทางการศึกษา โดยขั้นตอนแรกเป็นการเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณก่อนและต่อมาจึงค่อยเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพเพื่อช่วยอธิบายหรือช่วยให้ผลของวิธีการเชิงปริมาณมีความชัดเจนขึ้น สำหรับหลักการเบื้องต้นของการออกแบบด้วยวิธีการนี้ คือ ข้อมูลและผลจากการศึกษาดังกล่าวด้วยวิธีการเชิงปริมาณช่วยให้ได้คำตอบหรือภาพทั่วไป (General picture) เกี่ยวกับปัญหาของการวิจัย และถ้ามีการวิเคราะห์มากขึ้นด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ ก็จะทำให้คำตอบของปัญหาวิจัยมีความชัดเจนขึ้น โดยข้อมูลที่ได้จากวิธีการเชิงคุณภาพจะนำไปช่วยอธิบาย ขยายความ และยืนยันผลของการศึกษาวิจัยด้วยวิธีการเชิงปริมาณ

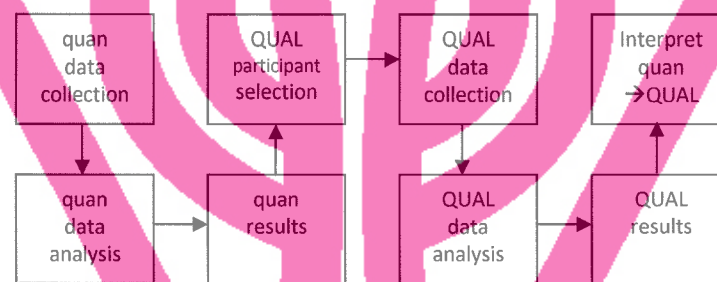
แบบที่ 1 โมเดลทั่วไป (Explanatory Design)



แบบที่ 2 Explanatory Design: Follow-up Explanations Model (QUAN emphasized)



แบบที่ 3 Explanatory Design: Participant Selection Model (QUAL emphasized)



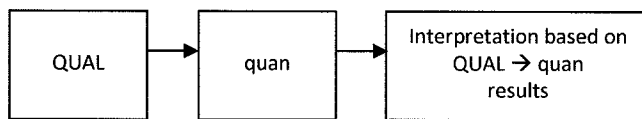
แผนภาพที่ 10

การออกแบบการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory Design)

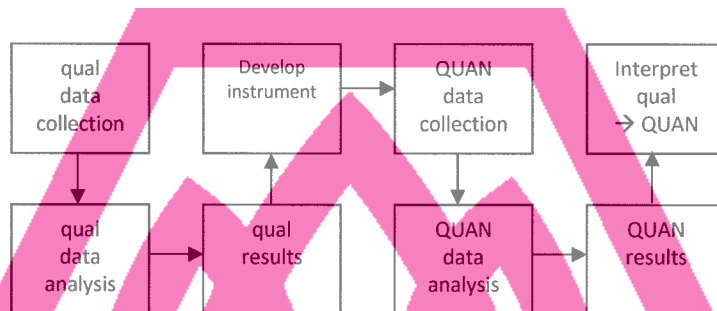
(3) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสำรวจ

การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสำรวจ (Exploratory Mixed Methods Designs) มีลักษณะคือ ผู้วิจัยสามารถเริ่มขั้นตอนของการวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพก่อน แล้วจึงค่อยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในภายหลัง โดยหลักการเบื้องต้นของการออกแบบด้วยวิธีการนี้ คือ ในขั้นตอนแรกจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพเพื่อสำรวจหรือเพื่อให้ทราบปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ต่อมาจึงค่อยใช้วิธีการในเชิงปริมาณเพื่อนำมาช่วยอธิบายความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากผลการศึกษาที่ได้จากวิธีการเชิงคุณภาพ สำหรับตัวอย่างงานวิจัยที่นำวิธีการออกแบบประเภทนี้ไปใช้ เช่น การสำรวจปรากฏการณ์ต่างๆ การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นต้น

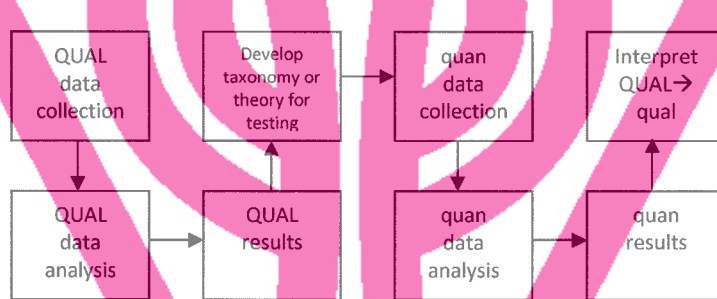
แบบที่ 1 โมเดลทั่วไป (Exploratory Design)



แบบที่ 2 Exploratory Design: Instrument Development Model (QUAN emphasized)



แบบที่ 3 Exploratory Design: Taxonomy Development Model (QUAL emphasized)



แผนภาพที่ 11

การออกแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Design)

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research) ออกแบบโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research) ที่ผสมผสานระหว่างวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และผสมผสานโมเดลการออกแบบการวิจัย 2 วิธี คือ (1) การออกแบบเชิงสำรวจ (Exploratory Design) และ (2) การออกแบบเชิงอธิบาย (Explanatory Design) (Creswell & Plano Clark, 2007)

6.3 กระบวนการทำวิจัยแบบผสม

การวิจัยแบบผสมมีกระบวนการที่สำคัญ 7 ขั้นตอน (Creswell, 2005) ได้แก่

(1) การตัดสินใจว่าการวิจัยแบบผสมเป็นวิธีการที่สามารถทำได้หรือไม่ และมีความเหมาะสมเพียงใดที่จะนำมาใช้ (Determine if a mixed methods study is feasible) โดยผู้วิจัยจะต้องมีทักษะหรือความชำนาญทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

(2) การระบุหลักการและเหตุผลว่าทำไมจะต้องศึกษาวิจัยโดยใช้ทั้งวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Identify a rationale for mixing methods)

(3) การระบุกลยุทธ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Identify a data collection strategy) และการเลือกประเภทของการออกแบบการวิจัยที่เหมาะสม (Type of Design)

(4) การพัฒนาคำถามวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Develop quantitative and qualitative research questions) โดยเขียนคำถามวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(5) การเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ (Collect quantitative and qualitative data)

(6) การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในลักษณะของการแยกวิเคราะห์ระหว่างวิธีการเชิงปริมาณและวิธีการเชิงคุณภาพ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไปพร้อมกัน (Analyze data separately or concurrently)

(7) การเขียนรายงานการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะของวิธีการเชิงปริมาณ และระยะของวิธีการเชิงคุณภาพ (Write the report as a one- or two-phase study)

ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสืบเคราะห์งานวิจัยจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ 2 แหล่ง คือ (1) ฐานข้อมูลงานวิจัยออนไลน์ และ (2) แหล่งข้อมูลอื่นที่สามารถสืบค้นได้นอกจากฐานข้อมูลงานวิจัยออนไลน์ สำหรับการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลงานวิจัยออนไลน์ ใช้คำสืบค้น (Keyword) ว่า “ประกันคุณภาพ/Quality assurance” “ประเมินคุณภาพ/Quality assessment” “ปรับปรุงคุณภาพ/Quality improvement” “การจัดระดับ/Rating” และ “การจัดอันดับ/Ranking” ประกอบด้วย ฐานข้อมูลของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (lib.edu.chula.ac.th) ฐานข้อมูลของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) (elibrary.trf.or.th) ฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) (www.riclib.nrct.go.th) และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทยของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) (thesis.stks.or.th) และฐานข้อมูล Education Resources Information Center (ERIC)

ส่วนแหล่งข้อมูลอื่นที่สามารถสืบค้นได้นอกเหนือจากฐานข้อมูลงานวิจัยออนไลน์ เช่น ผลการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาจากโครงการประกวดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. ร่วมกับ สมศ. ประจำปีการศึกษา 2552 หนังสือครบรอบ 8 ปีของการจัดตั้ง สมศ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ “ครบรอบ 9 ปี สมศ.” ที่ได้รวบรวมผลงานวิจัยด้านการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพไว้อย่างหลากหลาย เป็นต้น

จากผลการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับอุดมศึกษาในช่วงระหว่าง ปี พ.ศ. 2544-2553 (10 ปีย้อนหลัง) พบว่า หัวข้องานวิจัยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ ต่อมาคืองานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้ การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพภายใน การดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพภายใน การส่งเสริมการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ และประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน ตามลำดับ สาเหตุที่เลือกสังเคราะห์ผลงานวิจัยเฉพาะในช่วงปี พ.ศ. 2544-2553 เนื่องจากภายหลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติเมื่อ พ.ศ. 2542 สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการวางระบบการประกันคุณภาพภายใน และการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก ทำให้งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ทำในช่วงก่อนปี พ.ศ. 2544 เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาเสนอเป็นผลการวิจัยในประเทศไทยและต่างประเทศที่คัดสรรมาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับอุดมศึกษา การจัดระดับและการจัดอันดับ และกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

7.1 การประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับอุดมศึกษา

Ming (2010) ได้ศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมการตรวจสอบคุณภาพ (Audit culture) และกลไกการประกันคุณภาพ (Quality assurance mechanism) ในประเทศอังกฤษ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์อาจารย์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ประมาณ 2 ใน 3 ของผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า วัฒนธรรมการตรวจสอบคุณภาพและกลไกการประกันคุณภาพเป็นการปฏิบัติหรือการดำเนินงานตามระบบหรือระเบียบที่มีอยู่แล้ว ซึ่งส่งผลกระทบในระดับน้อยต่องานด้านวิชาการที่ทำอยู่ ส่วนผู้ถูกสัมภาษณ์อีกประมาณ 1 ใน 3 ให้ความเห็นว่า วัฒนธรรมการตรวจสอบคุณภาพและกลไกการประกันคุณภาพ เป็นประโยชน์ในด้านการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนระดับปริญญาตรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วยเพิ่มความตระหนัก (Awareness) ให้กับอาจารย์มหาวิทยาลัยในด้านความสำคัญของการจัดการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพ (The importance of good teaching)

Bernhard (2010) ได้ศึกษาความแตกต่างของระบบการประกันคุณภาพและการทำประกันคุณภาพภายในของ 2 ประเทศในทวีปยุโรป คือ ประเทศเยอรมันและสหราชอาณาจักร ผลการศึกษาพบว่า ระบบการประกันคุณภาพของ 2 ประเทศมีความเหมาะสมกับภูมิหลังทางวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสังคม (Cultural, economic and social background) ของแต่ละประเทศ สำหรับข้อเสนอแนะ คือ แม้ว่าหลายประเทศในยุโรปจะมีระบบการประกันคุณภาพที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากวัฒนธรรมและภูมิหลังที่ต่างกัน แต่ยังคงพบว่า มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพระหว่างประเทศภายใต้ความแตกต่างที่หลากหลายของแต่ละประเทศ ซึ่งการสร้างความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพระหว่างประเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

Chantarasombat (2009) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาในคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ (1) การเตรียมผู้บริหาร/ทีมงาน (Team/core-leader preparation) (2) การสร้างแรงจูงใจและการทำงานแบบมีส่วนร่วม (Building motivation and participatory working) (3) การจัดทำแผนและการพัฒนาศักยภาพของทีมงาน (Making the plans and developing team potential) (4) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติและการพัฒนาผลงาน (Putting the plans into practice and developing work) (5) การกำกับติดตามและการพัฒนาองค์ความรู้ (Follow-up and upgrading the body of knowledge) และ (6) การประเมินสรุปผล (Evaluation for conclusions) สำหรับปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ คือ การใช้ภาวะผู้นำ (Leadership) โดยผู้วิจัย ผู้เข้าร่วม และผู้บริหาร โดยคณะกรรมการบริหารคณะเป็นทั้งผู้เรียนรู้ ครูผู้สอน และเป็นผู้สร้างความตระหนักเชิงบวกในการพัฒนาองค์กร การสร้างโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการทำวิจัย การเรียนรู้จากการปฏิบัติ การปรับปรุงและพัฒนาผลงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล คนในชุมชน และผู้ปฏิบัติผ่านช่องทางต่างๆ

Martin (2009) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพภายนอกและนโยบายการสร้าง ความเท่าเทียมที่ดำเนินการโดยสถาบันวางแผนการศึกษาขององค์การยูเนสโก (The UNESCO Institute for Educational Planning) และการนำผลการประเมินคุณภาพภายนอกและผลการใช้นโยบายการสร้าง ความเท่าเทียมกันมากำหนดเป็นวาระเชิงนโยบายแห่งชาติ (National Policy Agendas) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิใน 4 ประเทศ ได้แก่ ออสเตรเลีย บราซิล อินเดีย และแอฟริกาใต้ ผลการวิจัยพบว่า นโยบายการสร้าง ความเท่าเทียมแห่งชาติสามารถสะท้อนระบบการประเมินคุณภาพภายนอกได้ และการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้เพื่อตรวจสอบนโยบายความเท่าเทียมกันแห่งชาติได้

Liu & Rosa (2008) ได้ทำวิจัยเชิงนโยบายเพื่อศึกษาวิธีการประเมินคุณภาพของการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีในประเทศจีน โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 4 ด้านในการวิเคราะห์นโยบาย คือ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Improvement) ด้านการทำตามนโยบาย (Compliance) ด้านการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศ (Information) และด้านความสามารถในการตรวจสอบได้ (Accountability) ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการประเมินคุณภาพของประเทศจีนยังไม่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ด้านดังกล่าว และเกิดผลลัพธ์ที่ไม่คาดหวังในบางด้าน ผลการวิเคราะห์นโยบาย แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (Inevitable factors) และปัจจัยที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ (Contingent factors) ทำให้การดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพของประเทศจีนมีประสิทธิภาพต่ำ โดยผู้วิจัยได้ชี้ให้เห็นถึงเหตุผลสำคัญ และเสนอวิธีการปรับปรุงนโยบายโดยอาศัยหลักการของโมเดลความเป็นเหตุผลและส่วนเพิ่ม (Incremental and rational models) เกี่ยวกับแนวทางการจัดทำงานนโยบายและการปฏิรูปด้านการประเมินคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างเชื่อมโยงที่เข้มแข็ง (Strong link) ระหว่างการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

Luckett (2007) ได้ศึกษาวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของประเทศแอฟริกาใต้ ที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการการอุดมศึกษา (Higher Education Quality Committee: HEQC) โดยเก็บข้อมูลความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) สำหรับกรอบแนวคิดได้นำโมเดลของ Habermas มาประยุกต์ใช้โดยเป็นโมเดลที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานด้านกลยุทธ์ (Strategic action) และการดำเนินงานด้านการสื่อสาร (Communicative action) ในการศึกษาวิธีการทำประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศแอฟริกาใต้ ผลการศึกษาพบว่า ระบบการประกันคุณภาพถูกรับรู้ว่าเป็นวิธีการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา แต่อาจมีความแตกต่างกันตามค่านิยมและจุดมุ่งหมายของแต่ละสถาบัน การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องจะส่งผลต่อการสร้างนโยบายการประกันคุณภาพที่มีความชัดเจน ตลอดจนการประเมินคุณภาพภายนอกควรมีความโปร่งใสและสามารถเปิดเผยต่อสาธารณชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

Havey (2006) ได้ศึกษาผลกระทบ (Impact) ของการประกันคุณภาพโดยเก็บข้อมูลจากผู้แทนขององค์กรประกันคุณภาพภายนอก (External quality assurance agencies) จากการประชุมเชิงปฏิบัติการของเครือข่ายนานาชาติขององค์กรประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา (The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education: INQAHE) ผลการวิจัยพบว่า การประกันคุณภาพส่งผลกระทบที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) การปรับปรุงตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน (Performance indicators) (2) การยอมรับกระบวนประกันคุณภาพภายในที่เสนอโดยสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นทางการ (3) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) จากนักศึกษาที่แสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก (Positive change) และ (4) การรับรู้ของนายจ้าง (Employer perception) เกี่ยวกับการปรับปรุงความสามารถของบัณฑิต (Graduate ability)

สุบิน ยूरราช (2553ข) ได้วิเคราะห์สาเหตุของการไม่ใช้ประโยชน์และการนำผลประเมินคุณภาพไปใช้ประโยชน์อย่างคลาดเคลื่อนในสถาบันอุดมศึกษา และจัดทำข้อเสนอแนะให้กับสถาบันอุดมศึกษาในการนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษา การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 21 แห่ง และใช้วิธีการเชิงคุณภาพ 3 แบบ ได้แก่ การจดบันทึกภาคสนาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตผู้มีส่วนรวมในการประเมิน ผลการวิจัยพบว่า

(1) สาเหตุที่สถาบันอุดมศึกษาไม่ใช้ประโยชน์จากผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอก คือ 1) การเลือกรายงานผลประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนดีและเพิกเฉยต่อตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนต่ำหรือผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย 2) ผลประเมินไม่ได้ให้ข้อมูลที่ผู้ใช้องค์กร 3) สถาบันอุดมศึกษาไม่ได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรมจากผู้ประเมิน ส่วนสาเหตุที่สถาบันอุดมศึกษานำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกนำไปใช้ประโยชน์อย่างคลาดเคลื่อน คือ 1) ผู้ประเมินรายงานผลประเมินเกินจริงหรือให้ข้อเสนอแนะที่ไม่ชัดเจน 2) ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา คณาจารย์ หรือผู้ใช้ผลประเมินเขียนข้อสรุปใหม่ที่แตกต่างไปจากผลประเมินเดิม 3) การสื่อสารไม่ชัดเจนระหว่างผู้ประเมินและผู้ที่ต้องการใช้ผลประเมิน และ 4) การบิดเบือนผลการประเมินเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจบางอย่าง

(2) ข้อเสนอแนะในการนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ คือ 1) จัดทำเป็นนโยบายและมีการประกาศใช้อย่างชัดเจน ตลอดจนการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพที่ปฏิบัติได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม 2) จัดทำเทมเพลตแบบฟอร์มการนำผลประเมินไปใช้ประโยชน์ดำเนินการสำรวจ และให้ คณะ/วิทยาลัย/สำนัก รายงานผลโดยตรงต่อคณะผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และนำเข้าที่ประชุมสภาสถาบันเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ 3) ศึกษาว่าบุคลากรกลุ่มใดที่ต้องการใช้ผลประเมินและเป็นผลประเมินในเรื่องใดบ้างเพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลที่ต้องการจากผู้ประเมิน และ 4) คณะผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษากำกับและติดตามการนำผลประเมินคุณภาพไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นระยะ

สมศ. (2552ค) ได้ทำวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาของการดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาและความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อ คือ (1) เพื่อพัฒนาผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะสามารถประเมินสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก และ (3) เพื่อศึกษาความต้องการการสนับสนุนของผู้ประเมินภายนอกจากองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชากร คือ ผู้ประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษาที่ สมศ. รับรอง และมีประสบการณ์ประเมินในช่วงปี พ.ศ. 2549-2551 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือวิจัยที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากรองผู้อำนวยการและผู้อำนวยการ สมศ. และได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับการพัฒนาระบบประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษารอบสาม ในวันจันทร์ที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2551 ผลการวิจัย พบว่า

(1) การพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา แบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การพัฒนาและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก และการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โครงการพัฒนาผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาของ สมศ. ที่ผ่านมาถือว่าประสบความสำเร็จเนื่องจากผู้ประเมินภายนอกมีโอกาสได้ทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการประเมินคุณภาพภายนอกที่ผ่านมา (พ.ศ. 2549-2551) ได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว และมีความพึงพอใจต่อการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ประเมินภายนอก โดยผลของการสำรวจสภาพปัญหาของการประเมินคุณภาพภายนอก ความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผลจากการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้นำไปสู่การพัฒนาผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ เป็นมืออาชีพในการตรวจประเมินอย่างแท้จริง และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับรอบสองในเวลาที่เหลือและรอบสามเพื่อการตรวจประเมินจะได้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(2) ปัญหาที่พบมากที่สุดของการประเมินคุณภาพภายนอก คือ การจัดเตรียมข้อมูลเอกสารหลักฐานของสถาบัน รองลงมา คือ 1) การนัดหมายภายในกลุ่มของผู้ประเมิน 2) การจัดส่ง SAR ของสถาบัน และ 3) ระยะเวลาในการอ่าน SAR ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุดของการประเมินคุณภาพภายนอก คือ สถานที่ที่สถาบันจัดให้แก่ผู้ประเมินในช่วงระหว่างการประเมิน สำหรับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้ประเมินภายนอก ประกอบด้วย 1) ประสานและกรรมการประเมินส่วนใหญ่มีภารกิจมากทำให้ไม่มีเวลาสำหรับการตรวจประเมิน 2) กรรมการที่เป็นเลขานุการต้องทำงานหนักเพราะมีหน้าที่สรุปและจัดทำรายงานด้วยทำให้การส่งรายงานล่าช้า 3) การทำงานร่วมกันของทีมผู้ประเมินอาจมีการขัดแย้งทางความคิดเห็นระหว่างผู้ประเมิน 4) การขัดแย้งทางความคิดเห็นระหว่างกรรมการกับผู้บริหารสถาบันทำให้ข้อสรุปไม่เป็นเอกฉันท์ 5) เลขานุการคณะผู้ประเมินมีภารกิจหลายด้าน ทำให้การประสานงานเกิดความล่าช้า 6) ผู้ประเมินมีภารกิจมากทำให้การนัดหมายเพื่อประชุมสรุปผลเป็นไปด้วยความยากลำบาก 7) ประสานและเลขานุการคนละภาคทำให้การติดต่อประสานงานค่อนข้างทำได้ยาก 8) การมอบหมายหน้าที่และแบ่งงานการเขียนรายงานเป็นรายมาตรฐานทำให้เกิดปัญหาในการเขียนรายงาน เพราะบางคนวิชาต้องอ่านจากบันทึกของผู้ทรงคุณวุฒิท่านอื่นๆ ทำให้ไม่ได้ภาพลักษณ์ที่ชัดเจน 9) คณะผู้ประเมินมีประสบการณ์ในการประเมินไม่เท่ากัน ทำให้ต้องเสียเวลาอย่างมากในการสรุปรายงาน 10) ประสานกรรมการที่มีเวลาน้อยทำให้การประเมินภายนอกมีข้อจำกัด ทำให้เก็บข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ 11) เนื่องจากผู้ประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิจะมีเวลาน้อยในการเขียนรายงานการประเมิน จึงหาผู้ที่จะเป็นเลขานุการของกลุ่มผู้ประเมินได้ยาก 12) ประสานไม่มีเวลาในการเตรียมการล่วงหน้า ทำให้กรรมการแต่ละท่านไม่มีความชัดเจนว่าต้องทำหน้าที่อะไรบ้าง ในส่วนใด และ 13) การนัดหมายภายในกลุ่มของผู้ประเมินเป็นปัญหามาก เนื่องจากผู้ประเมินเป็นผู้ทรงคุณวุฒิมีภารกิจมาก ไม่ค่อยมีเวลา

(3) ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาต้องการการสนับสนุนจาก สมศ. และจากสถาบันที่รับการประเมิน โดยสิ่งที่ผู้ประเมินภายนอกต้องการการสนับสนุนจาก สมศ. มากที่สุด คือ การประสานงาน เรื่อง การส่งตัวเล่มรายงานประเมินภายนอก โดยประสานให้สถาบันส่งรายงานให้ผู้ประเมินก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ รองลงมา คือ 1) ให้ สมศ. ทำหน้าที่ให้ข้อมูลและประสานงานทุกเรื่องก่อนออกตรวจเยี่ยมและประเมิน 2) การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของ สมศ. และผู้ประสานงานของสถาบันกับผู้ประเมิน/เลขานุการผู้ประเมิน ต้องสามารถติดต่อได้สะดวก และเข้าใจกระบวนการประเมินเป็นอย่างดี และ 3) สมศ. ควรจำกัดจำนวนสถาบันสำหรับผู้ประเมินบางท่านที่รับผิดชอบหลายสถาบันเกินไป โดยการประกาศล่วงหน้าให้ผู้ประเมิน ตามลำดับ

สำหรับเรื่องที่คุณประเมินภายนอกต้องการการสนับสนุนจากสถาบันที่รับการประเมินมากที่สุด คือ สถาบันอุดมศึกษาต้องเสนอความพร้อมตามเกณฑ์มาตรฐานที่ สมศ. กำหนด และมีหนังสือยืนยันความพร้อมทั้งของสถาบันอุดมศึกษาและของ สมศ. ส่วนความต้องการรองลงมา คือ 1) สถาบันต้องมีการจัดส่งข้อมูลพื้นฐาน เช่น Common data set, เกณฑ์/องค์ประกอบล่าสุดที่มีการปรับแก้ให้อยู่ในทีเดียวกัน และส่ง SAR ให้อ่านก่อน 2 สัปดาห์ 2) สถาบันต้องประสานงานกับหน่วยงานที่กรรมการต้องตรวจเยี่ยมให้เรียบร้อย และ 3) สถาบันจัดเตรียม SAR และข้อมูลเอกสารหลักฐานให้พร้อมและถูกต้องตรงกัน เพื่อความรวดเร็วในการอ่าน SAR และตรวจสอบข้อมูลเอกสารหลักฐาน ตามลำดับ

นิชดา สารภีพัทธ์ (2549) ได้พัฒนาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และพัฒนาระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับ วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า

(1) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่พัฒนาขึ้นตามเทคนิคดุลยภาพ จำนวน 38 รายการใน 4 มุมมอง ประกอบด้วย ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงิน ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา

(2) ระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ 1) หลักการและเหตุผล ความรู้และความเข้าใจในระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพ 2) ข้อมูลในการบริหาร 3) เครื่องมือ ได้แก่ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน กระบวนการ ได้แก่ 1) สร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการบริหารด้วยเทคนิคดุลยภาพ 2) ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์หลักของหน่วยงาน 3) จัดทำแผนที่กลยุทธ์ 4) การวัดผลงาน 5) ประมวลผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์ ได้แก่ รายงานผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามมุมมองด้าน ลูกค้า มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านกระบวนการภายในและมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา ข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพ เพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

(3) การนำระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคคุณภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขไปทดลองใช้ พบว่า องค์ประกอบทุกรายการของระบบมีความเหมาะสมและผลการประเมินค่าจริงเทียบเท่า ของกลุ่มตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านต่างๆ อยู่ในระดับดี แสดงด้วยรายงานเรดาร์ชาร์ตและพบว่าระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการ ใช้ระบบอยู่ในระดับดี

กิตติยา สีอ่อน (2547) ได้ทำวิจัยเรื่อง โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน สำหรับกลุ่มสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โมเดลเชิงสาเหตุที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก 6 ตัวแปร ได้แก่ ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพภายใน การฝึกอบรมพัฒนานุคลากร ความพร้อมด้านทรัพยากร การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และโมเดลการวัดประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในเป็น โมเดลองค์ประกอบสองขั้นตอน ประกอบด้วย ตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ การทำงานแบบวงจรคุณภาพ และความพึงพอใจในงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ 108 คณะวิชา ผลการวิจัยพบว่า (1) คณะวิชาของกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในทั้งสิ้นด้าน หลังจากดำเนินงานประกันคุณภาพตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แล้วสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2) โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระยะที่หนึ่งและระยะที่สองได้ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไปทั้งโมเดลแบบแยกและแบบรวม และ(3) โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในแบบที่มีการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระรวมด้วย สามารถอธิบายความแปรปรวนของคะแนนเศษเหลือได้มากกว่าแบบที่ไม่มีการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระร้อยละ 2

ดาวระดา ธรรมม (2547) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารงานวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยของรัฐ การวิจัยมี 3 ขั้นตอน คือ (1) การพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารงานวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยการวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารงานวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ (2) การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานวิชาการของบัณฑิตวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยของรัฐ และ (3) การวิเคราะห์ข้อมูลมาสังเคราะห์ วิเคราะห์ และตรวจสอบ เพื่อพัฒนาเป็นระบบคุณภาพการบริหารงานวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยของรัฐ และนำไปทดลองใช้ เช่น ขอบข่ายการบริหารงานวิชาการของ สกอ. แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้ และวงจรเดมมิง (Demming cycle)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ขอบข่ายการบริหารงานวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยของรัฐมี 11 ด้าน และระบบการบริหารงานวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีองค์ประกอบ 11 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า 5 ปัจจัย ปัจจัยกระบวนการ 5 ปัจจัย และปัจจัยผลลัพธ์ 1 ปัจจัย (2) ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานวิชาการของบัณฑิตวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยของรัฐมีจำนวน 55 ตัวบ่งชี้ เพื่อใช้ในการอธิบายขอบข่ายการบริหารงานวิชาการ และ (3) ผลการตรวจสอบระบบการบริหารงานวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้บัณฑิตวิทยาลัยทั่วไป

ชุตินันท์ อิทธิรัตน (2546) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยวิเคราะห์สาระการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาของในประเทศและต่างประเทศภายใต้กรอบพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ.2543 ตลอดจนวิเคราะห์การประเมินคุณภาพภายนอกของ 5 ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย และประเทศไทย พบว่า การประเมินคุณภาพภายนอกมีประเด็นพิจารณา คือ

(1) จุดประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายนอก โดยจุดประสงค์หลัก คือ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา รองลงมาคือ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษารับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) ในด้านความโปร่งใสในการบริหารงานและคุณภาพของบัณฑิต เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้งบประมาณคุ้มค่า

(2) แบบแผนของการประเมิน การประเมินคุณภาพเกิดจากแรงผลักดันจากภายนอกสถาบันอุดมศึกษาคือ รัฐบาลของประเทศนั้นๆ เอง แต่จารีตด้านความมีอิสระในการดำเนินการ (Autonomy) ที่ประชุมอธิการบดีของแต่ละประเทศมีบทบาทสำคัญในการประสานกับสถาบันอุดมศึกษา รัฐบาลออกกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับใช้และสร้างกลไกเพื่อกำกับดูแลการจัดการ ศึกษา ระดับอุดมศึกษาขึ้น ทั้งที่เป็นหน่วยงานรัฐและหน่วยงานอิสระ สิ่งที่ทำให้ความสนใจประเมินในระดับสถาบันคือ การจัดการคุณภาพ โดยมีกระบวนการประเมินคือ การกำหนดแนวทางการประเมิน การตรวจเยี่ยมสถาบันที่ถูกประเมิน การวิเคราะห์สรุปผลการประเมิน และการตัดสินผล ส่วนเกณฑ์ที่ใช้แตกต่างกันตามมาตรฐานของแต่ละประเทศให้ความสำคัญ

(3) ผู้ประเมิน มีการกำหนดหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นผู้ประเมินโดยอาจมาจาก การเสนอชื่อของสถาบันอุดมศึกษา องค์การวิชาชีพ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้สมัครเป็นผู้ประเมินต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด ส่วนของไทยผ่านกระบวนการคัดเลือกจาก สมศ. ทุกประเทศให้ความสำคัญกับคุณภาพผู้ประเมินเป็นอย่างยิ่ง มีการกำหนดคุณสมบัติ จรรยาบรรณ และทักษะของผู้ประเมิน

(4) รายงานผลการประเมิน รูปแบบของรายงานกล่าวถึงบริบทสถาบัน กระบวนการที่ใช้ในการตรวจสอบ ข้อค้นพบ จุดที่น่าชื่นชม ข้อควรปรับปรุงแก้ไขและข้อเสนอแนะ การรับรองรายงานและการเขียนข้อเสนอแนะเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการประเมินคุณภาพภายนอก ส่วนของไทยคือ สมศ.

(5) การติดตามผล การส่งเสริมคุณภาพ และผลกระทบ พบว่า มีกลไกการร้องทุกข์ในกรณีที่สถาบันอุดมศึกษาผู้ศึกษาไม่ได้รับความเป็นธรรม ในการประเมิน แต่ละประเทศมีกิจกรรมติดตามผลหลังประเมิน สำหรับไทย หากผลการประเมินไม่ได้มาตรฐาน สมศ. ต้องแจ้งต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ผลการประเมินคุณภาพภายนอกส่งผลกระทบต่อสถาบันอุดมศึกษาในด้านชื่อเสียงของสถาบัน รายได้จากการรับนักศึกษา งบประมาณที่รัฐจัดสรรแหล่งเงินอุดหนุน และการรับรองสถานภาพ

โดยผลการวิเคราะห์พบว่า รูปแบบการจัดการประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาไทย เริ่มต้นที่จุดประสงค์ของการประเมินคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ.2543 ที่ระบุตรงกันถึงการกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา แนวการปฏิบัติจึงต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งแนวปฏิบัติ 4 ด้านนี้ถือเป็นกลไกและแนวทางหลักในการประกันคุณภาพ คือ การจัดการผู้ประเมิน การตรวจเยี่ยม รายงานผลการประเมิน และการติดตามผล การส่งเสริมคุณภาพและผลกระทบของการประเมินคุณภาพต่อสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย พบว่า

(1) หลักการและแนวปฏิบัติในการประเมินคุณภาพภายนอก การประเมินคุณภาพภายนอกมีแนวปฏิบัติที่พึงยึดถือ คือ 1) ผู้ประเมิน ต้องคำนึงถึงจำนวนผู้ประเมินในแต่ละคณะ การขึ้นทะเบียนผู้ประเมิน จรรยาบรรณผู้ประเมิน การเคารพกฎเกณฑ์ที่ สมศ.กำหนด และการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประเมิน 2) การตรวจเยี่ยม ต้องคำนึงถึงจำนวนครั้งในแต่ละรอบ จำนวนวันในแต่ละครั้งและกิจกรรมในการประเมิน 3) รายงานการประเมิน ต้องคำนึงถึงระยะเวลาการจัดทำรายงาน ลักษณะภาษาที่ใช้ การระบุปัญหา ผู้มีอำนาจรับรองรายงาน การจัดทำข้อเสนอแนะ ขอบเขตข้อมูล และคุณภาพของรายงาน และ 4) การติดตามผล การส่งเสริมคุณภาพ และผลกระทบของการประเมินคุณภาพภายนอกต่อสถาบันอุดมศึกษา ภายหลังการประเมินคุณภาพภายนอก สมศ.ควรเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาโรงเรียนได้หากได้รับการประเมินไม่เป็น ธรรม ควรใช้กระบวนการประเมินสร้างเครือข่ายไม่เป็นทางการของผู้ประเมิน ควรติดตามผลสถาบันอุดมศึกษาเป็นรายกรณี อีกทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพ และควรมีการศึกษาวิจัยประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการประเมิน

(2) ประเด็นในการประเมิน ควรประเมินกลไกการจัดการคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ประเมินกระบวนการและมาตรฐานที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ แผนการดำเนินการและผลลัพธ์ ประเมิน กลไกการติดตามและการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา

(3) การจัดคณะผู้ประเมิน คณะผู้ประเมินภายนอกควรประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่าย เช่น ผู้มี ประสบการณ์บริหารสถาบันอุดมศึกษา ผู้แทนภาคการค้า/อุตสาหกรรม นักวิชาชีพ เจ้าหน้าที่ประจำของ องค์การประเมินคุณภาพ ควรมีตัวแทนผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครองนิสิต/นักศึกษา และนิสิต/นักศึกษา (Stakeholders) นอกจากนี้ควรมีผู้ประเมินจากต่างประเทศสถาบันเข้าร่วมการประเมินเพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ด้วย

(4) การคัดเลือกผู้ประเมิน จะต้องพิจารณาทั้งในเรื่องประเภทผู้ประเมิน วิธีการคัดเลือก และการจ่ายค่าตอบแทน

(5) วิธีการคัดเลือกและประเมินผลผู้ประเมินในด้านจรรยาบรรณ ก่อนการคัดเลือก สมศ.ควรใช้ แบบทดสอบเชิงจิตวิทยาเพื่อทดสอบจรรยาบรรณของผู้สมัคร ควรสอบถามประวัติจากหน่วยงานต้น สังกัดของผู้สมัคร อีกทั้งตรวจสอบประเมินจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่โดยจัดทำแบบสำรวจ ความคิด เห็นให้ผู้รับการประเมินทุกครั้งหรือเป็นระยะ

(6) ทักษะผู้ประเมิน ผู้ประเมินควรมีทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ ทักษะด้านการจัดการกับข้อมูล ทักษะด้านการเขียน การอ่าน การสัมภาษณ์ การตั้งคำถาม การฟัง การสังเกต และทักษะด้านบุคคล อีกทั้งควรรู้และเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพ 2.7 การประเมินคุณภาพภายนอกในอนาคต ควรมีการจัดลำดับของสถาบัน (Ranking) โดยเรียงลำดับตามผลการประเมิน การตรวจเยี่ยมควรดำเนินการรอบ ละ 2 ครั้ง และคณะผู้ประเมินภายนอกควรมีตัวแทนผู้ทรงคุณวุฒิต่างประเทศร่วมอยู่ด้วย

โดยสรุป ผลการพัฒนา รูปแบบการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย เริ่มต้นที่จุดประสงค์ในการประเมินคุณภาพภายนอก คือ เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนา คุณภาพและดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวปฏิบัติในการประเมินคุณภาพจำเป็นต้องสอดคล้อง กับจุดประสงค์ เป็นการจัดการใน 4 เรื่องได้แก่ การเตรียมผู้ประเมิน การจัดให้มีการตรวจเยี่ยม การ จัดทำรายงานการประเมิน และการติดตามผลการส่งเสริมคุณภาพและผลกระทบทตอสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้แนวคิดตามหลักการบริหารที่เป็นระบบครบวงจร (PDCA) ทั้งนี้รูปแบบดังกล่าว มีเงื่อนไข 3 ประการ คือ (1) เป็นการจัดการที่สอดคล้องกับบริบทการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา และด้าน มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไข พ.ศ. 2545 (2) เป็นการจัดการที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สมศ. พ.ศ.2543 และ (3) ระบบประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือที่ใช้ควบคู่กับการกระจายอำนาจบริหารการ ศึกษา เพื่อให้เกิด ความมั่นใจว่า ผู้เรียนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน เป้าหมายการประเมินเพื่อสะท้อนให้ สถานศึกษานำไปพิจารณาจัดการศึกษาให้เกิด ประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน

เฉลิมชัย หาญกล้า (2545) ได้พัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงบรรยาย แนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับระบบ การพัฒนา ระบบ และการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและการ สัมภาษณ์บุคลากรของสถาบันราชภัฏ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช่วิธีการบรรยายและนำมาเป็น ข้อมูลในการออกแบบระบบใหม่ และตรวจสอบระบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้วยการใช้แบบตรวจสอบระบบ และประเมินระบบโดยบุคลากรของสถาบันราชภัฏที่เกี่ยวข้องกับระบบ ผลการวิจัยพบว่า ระบบการ ตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏที่พัฒนาขึ้น มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) องค์ประกอบ ด้านปัจจัยนำเข้าของระบบ (วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตาม หลักการตรวจติดตาม บุคลากรซึ่งทำ หน้าที่ผู้ตรวจติดตาม และเครื่องมือที่ใช้ในระบบการตรวจติดตาม) (2) องค์ประกอบด้านกระบวนการ ของระบบ (การวางแผนการตรวจติดตาม การดำเนินการตรวจติดตาม การสรุปผลการตรวจติดตาม การ ประเมินประสิทธิผลการตรวจติดตาม การทบทวนของฝ่ายบริหาร และการปฏิบัติการแก้ไขและติดตาม ผลการตรวจติดตาม) (3) องค์ประกอบด้านปัจจัยส่งออกของระบบ (รายงานผลการตรวจติดตาม คุณภาพ) (4) องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับของระบบ (ข้อมูลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลการ ตรวจติดตาม การทบทวนของฝ่ายบริหาร และการปฏิบัติการแก้ไขและติดตามผลการตรวจติดตาม) และ (5) องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของระบบ (การจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก)

7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

Kristensen (2010) ได้ศึกษานผลกระทบของการประกันคุณภาพภายนอกที่มีส่วนช่วยในการ ปรับปรุงคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างไร โดยมุ่งศึกษาในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาซึ่ง ถือได้ว่าเป็นยุคของการปฏิรูปคุณภาพ (Quality revolution) ในสถาบันอุดมศึกษา โดยได้มีการจัดตั้ง องค์กรคุณภาพระดับชาติ (National quality agencies) ระบบการประกันคุณภาพภายใน (Internal quality systems) และการพัฒนาวัฒนธรรมการประกันคุณภาพภายใน (Internal quality culture) โดย พิจารณาจากผลกระทบของการประกันคุณภาพภายนอก ผลการศึกษาได้เสนอแนะว่า ควรมีการสร้าง ดุลยภาพ (Balance) ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก (Internal and external quality assurance) และการปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement) โดยการจัดทำข้อเสนอแนะในการ ประเมินคุณภาพภายนอกตามมาตรฐานการศึกษาของยุโรป (European Standards) ส่วนหนึ่งควร พิจารณาจากประสิทธิผล (Effectiveness) ของกลยุทธ์ในการทำประกันคุณภาพภายใน (Internal quality assurance strategy) โดยสถาบันอุดมศึกษาควรจะต้องมีกลไกและวิธีการที่ทำให้การทำ ประกันคุณภาพภายในประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Teelken & Lomas (2009) ศึกษาวิธีการสร้างดุลยภาพที่ถูกต้องระหว่างการส่งเสริมคุณภาพ (Quality enhancement) และการควบคุมคุณภาพ (Quality control) ตามการรับรู้ของอาจารย์มหาวิทยาลัย โดยเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษาในอังกฤษกับเนเธอร์แลนด์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์นักวิจัยและอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของ 2 ประเทศ ผลการวิจัยพบว่า การส่งเสริมคุณภาพและการควบคุมคุณภาพของ 2 ประเทศดำเนินการผ่านกระบวนการที่เรียกว่า Bologna Process โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่การส่งเสริมคุณภาพและการควบคุมคุณภาพผสมผสานกลมกลืนเข้ากับระบบปัจจุบัน อย่างไรก็ตามพบว่า ส่วนใหญ่ยังมีความเชื่อพื้นฐานว่า การจัดการคุณภาพ (Quality management) ที่ดำเนินการอยู่ยังไม่สอดคล้องกับงานด้านวิชาการ งานสอน และงานวิจัยของอาจารย์ ซึ่งเป็นผลทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นตามมาจากการทำประกันคุณภาพและการควบคุมคุณภาพ

Danø & Stensaker (2007) ได้ศึกษาแนวทางการสร้างดุลยภาพระหว่างการปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement) และความสามารถในการตรวจสอบได้ (Accountability) เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาวิธีการประกันคุณภาพภายนอกในกลุ่มประเทศ Nordic ผลการศึกษาได้ชี้ให้เห็นว่า บทบาทและหน้าที่ของการประกันคุณภาพภายนอกมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาวัฒนธรรมการทำประกันคุณภาพภายใน (Internal quality culture) ของสถาบันอุดมศึกษาในยุคของการรับรองวิทยฐานะ (Age of accreditation) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการประกันคุณภาพภายนอกจะมีส่วนช่วยในการกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา แต่พบว่ามีอุปสรรคในเรื่องของเวลา จากผลการศึกษากิจการประกันคุณภาพในช่วง 10 ปี (ระหว่างปี ค.ศ. 1996-2006) พบว่า การสร้างดุลยภาพยังขาดความต่อเนื่อง

Bazargan (2007) ได้ศึกษาสภาพปัญหาของการจัดการและการรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกในประเทศกำลังพัฒนา โดยใช้ประเทศอิหร่านเป็นกรณีศึกษา และนำเสนอมุมมองในเชิงวิเคราะห์ (Analytical view) เกี่ยวกับปัญหาที่สัมพันธ์กับการบริหารจัดการและการรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก ผลการวิจัยพบว่า มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วน (Urgent need) ในการที่จะทำให้แนวคิดเรื่องคุณภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะการพัฒนาขีดความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้ให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ (Capacity to link knowledge to economic growth) ให้กับประเทศกำลังพัฒนา สำหรับกรณีศึกษาในประเทศอิหร่านในฐานะเป็นประเทศกำลังพัฒนาแห่งหนึ่ง พบว่า ควรมีการเชื่อมโยงหรือบูรณาการระบบการประเมินตนเอง (Collegial self-evaluation) หรือการประเมินคุณภาพภายในเข้ากับระบบการประเมินคุณภาพภายนอก โดยผลการวิจัยพยายามชี้ให้เห็นถึงพัฒนาการด้านการประเมินคุณภาพในประเทศอิหร่านในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

Pak Tee (2007) ได้ศึกษาระบบการประกันคุณภาพในประเทศสิงคโปร์ พบว่า ประเทศสิงคโปร์มีความพยายามที่จะสร้างดุลยภาพ (Balance) ระหว่างการประกันคุณภาพ และความหลากหลายและนวัตกรรมทางการศึกษา (Educational diversity and innovation) โดยวิธีการสร้างดุลยภาพ คือ การกระจายอำนาจไปสู่สถานศึกษา (Decentralization) โดยรัฐบาลสร้างระบบประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ดังนั้น สถานศึกษาจะต้องสร้างกลยุทธ์ที่ทำให้การจัดการศึกษาสอดคล้องกับความหลากหลายและนวัตกรรมทางการศึกษาที่เกิดขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการ (Requirements) ของระบบการประกันคุณภาพ

Campos (2004) ได้ศึกษาการสร้างดุลยภาพระหว่างการตรวจสอบตนเองของสถาบันอุดมศึกษา (Higher Education Autonomy) กับการประกันคุณภาพภายนอก โดยมีมุ่งศึกษาระบบการรับรองวิทยฐานะ (accreditation systems) ของสถาบันอุดมศึกษาว่ามีส่วนช่วยในการสร้างดุลยภาพระหว่างการตรวจสอบตนเองของสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพโดยรัฐบาล (Public quality assurance) โดยเฉพาะคุณสมบัติของการได้รับรางวัลด้านการประกันคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ระบบการรับรองวิทยฐานะของประเทศโปรตุเกสให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม (Social demand) โดยแรงกดดันจากการประกันคุณภาพภายนอก (External pressure) มีผลต่อการตรวจสอบตนเองของสถาบันอุดมศึกษา และมีความสัมพันธ์กับตัวแปรทางสังคม (Social factors) ดังนั้น กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพจึงเป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญต่อการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายของสถาบันอุดมศึกษา

7.3 การปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

Nicholls (2007) ได้พัฒนาวิธีการเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking Methodology) ที่มีลักษณะเป็น Short-term tracking ที่ช่วยติดตามการดำเนินงานและสนับสนุนการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยถูกนำเสนอในลักษณะของเมตริกที่แสดงดัชนีบ่งชี้คุณภาพงานวิจัย (Research Quality Index: RQI) เพื่อนำมาใช้ในการประเมินและการตรวจสอบคุณภาพด้านการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษา โดยที่ RQI เป็นดัชนีรวม (Composite Index) ที่แสดงขอบเขตของกิจกรรมการวิจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) การตีพิมพ์ (Publications) (2) การให้ทุนวิจัย (Research grants) และ (3) การเรียนการสอนระดับปริญญาโดยผ่านกิจกรรมการวิจัย (Higher degree by research activity) ซึ่งค่าดัชนี RQI ดังกล่าวนำมาสู่การดำเนินการเปรียบเทียบสมรรถนะใน 3 ลักษณะ คือ การเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างหน่วยงานภายในสถาบันอุดมศึกษา (Internally) การเปรียบเทียบในเชิงแข่งขัน (Competitively) และการเปรียบเทียบเพื่อนำผลไปใช้ (Generically)

นอกจากนี้ดัชนี RQI ยังนำมาสู่การจัดทำกรอบคุณภาพด้านการวิจัย (Research Quality Framework, RQF) ในประเทศออสเตรเลียที่ถูกนำมาใช้ทดแทนระบบการให้ทุนแบบเดิม (Funding system) ที่ให้ความสำคัญเฉพาะผลผลิตของงานวิจัย (Research output) แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของงานวิจัยเท่าที่ควร การใช้ดัชนี RQI ทำให้หน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบันอุดมศึกษาสามารถติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน และช่วยส่งเสริมให้เกิดการเปรียบเทียบสมรรถนะและการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภายใน

Bornmann, Mittag & Daniel (2006) ได้ศึกษาแนวทางการประเมินอภิมาน (Meta-Evaluation) ของการประเมินแบบหลายขั้นตอนในการประเมินคุณภาพระดับอุดมศึกษาในประเทศเยอรมันนี (Multi-Stage Evaluation Procedure) ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการที่เป็นระบบที่ดีสำหรับการทำประกันคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพ คือ การประเมินคุณภาพ สำหรับกระบวนการประเมินแบบหลายขั้นตอนเป็นเครื่องมือการทำประกันคุณภาพที่สำคัญที่นำมาใช้ในการประเมินคุณภาพการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งผ่านการพิสูจน์แล้วว่า เป็นเครื่องมือที่เชื่อถือได้และยอมรับได้ ในประเทศเยอรมันนี การประเมินการเรียนการสอนผ่านการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกเกิดขึ้นมานาน ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่มีส่วนร่วมในการประเมิน หรือผู้ประเมินมีความพึงพอใจต่อการใช้กระบวนการดังกล่าว และเชื่อมั่นว่าจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพในระยะต่อมา แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรมีการกำหนดกลุ่มผู้ที่สามารถทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินอภิมานได้อย่างลงตัว (Composition of the review panel) โดยระบุให้ได้ว่าใครเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม

Rosa, Tavares & Amaral (2006) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาผลของการประเมินคุณภาพในระดับสถาบัน โดยสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศโปรตุเกส เกี่ยวกับระบบการประเมินคุณภาพและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในระดับสถาบัน (Institutional consequences) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ อธิการบดี (Rector) และคณาจารย์ มีมุมมองเชิงบวก (Optimistic view) ต่อการประเมินคุณภาพและผลลัพธ์ของการประเมินคุณภาพในระดับสถาบัน อย่างไรก็ตาม อธิการบดีให้ความสนใจกับผลการประเมินมากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่นที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานในการทำประกันคุณภาพ โดยกลุ่มผู้ประสานงานมักให้ความสนใจกับกระบวนการของการทำประกันคุณภาพมากกว่าผลประเมิน นอกจากนี้พบว่า ลักษณะความเป็นผู้นำ (Leadership) ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษามีส่วนสำคัญต่อกระบวนการทำประกันคุณภาพภายใน โดยเฉพาะให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการประกันคุณภาพภายใน การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) และโครงสร้างการบริหารจัดการในระดับสถาบัน (Institutional management structures) มากกว่าการปรับปรุงคุณภาพในเชิงปฏิบัติ (Actual improvement)

สุบิน ยุระรัช (2553ก) ได้สังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาคำถามวิจัยมี 3 ข้อ คือ (1) แนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ผลประเมินคุณภาพภายในและ/หรือภายนอกมีอะไรบ้าง โดยเฉพาะในด้านรูปแบบและวิธีการ และ (2) ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบและวิธีการดังกล่าวเป็นอย่างไร และ (3) ปัจจัยความสำเร็จมีอะไรบ้าง ประชากร คือ รายงานการวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2547-2551 โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการสังเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative synthesis) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ผลการวิจัยพบว่า

(1) รูปแบบและวิธีการใช้ผลประเมินที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการ คือ การเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างคณะ/วิทยาลัย/สำนัก เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานและการมีเวทีให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนการนำข้อเสนอแนะของผู้ประเมินคุณภาพภายในและ/หรือภายนอกมากำหนดเป็นนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเชิงปฏิบัติการ ส่วนผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้ผลประเมินคุณภาพทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามแผน บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก ความกลัวเรื่องการประเมินลดลง และมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

(2) ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ผลประเมินคุณภาพมี 10 ข้อ ได้แก่ 1) บุคลากรเข้าใจและมีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพและประเมินคุณภาพ 2) ทัศนคติเชิงบวกต่อการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก 3) ผู้บริหารเอาใจใส่และให้ความร่วมมือ 4) การนำข้อเสนอแนะของผู้ประเมินมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ 5) ฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ 6) มีเจ้าภาพที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพและมีการกำหนดผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้และผู้จัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจน 7) มีเครื่องมือการจัดการที่ช่วยในการขับเคลื่อน 8) ผู้บริหารติดตามผลทุก 3, 6, 9 และ 12 เดือน 9) ผู้ประเมินคุณภาพภายในทุกคนเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และ 10) มีระบบการประกันคุณภาพภายในที่เป็นเอกลักษณ์และมีการประกาศนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจน

สุบิน ยุระรัช (2552ก) ได้สังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีของการทำประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา โดยสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับอุดมศึกษาที่ทำในช่วงปี พ.ศ. 2547-2551 จากผลการสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีดังกล่าว นำมาสู่การจัดทำข้อสังเกตและข้อเสนอแนะให้กับสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะวิธีการหรือกิจกรรมการดำเนินงานที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สำหรับผลการสังเคราะห์ทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีของการทำประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ ดังนี้

- (1) สถาบันอุดมศึกษาที่มีความชัดเจนในระบบและกลไกในการทำประกันคุณภาพภายใน และมี การจัดทำรายงานเชิงประเมินเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกลไกดังกล่าว
- (2) การบูรณาการตัวบ่งชี้ของ สกอ. สมศ. สำนักงาน ก.พ.ร. (กรณีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ) และตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ของสถาบัน
- (3) การจัดทำระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการทำ Automated QA ในอนาคต (เช่น ระบบ FIS เป็นต้น)
- (4) การจัดเก็บเอกสารและหลักฐานอย่างเป็นระบบตามตัวบ่งชี้และระดับของการประเมิน เช่น ตัวบ่งชี้ที่เป็นระดับความสำเร็จจะต้องเก็บเอกสาร/หลักฐานตามลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นต้น
- (5) การกำหนดรายชื่อผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ และผู้จัดเก็บข้อมูลที่ชัดเจน (ในระดับสถาบันและ ระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก และระดับวิทยาการ/วิทยาเขต)
- (6) มีแนวทางในการจัดทำรายงานประเมินตนเองที่มีความเป็นเอกภาพ (Homogeneous SAR) ในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก และระดับวิทยาการ/วิทยาเขต
- (7) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ที่เป็นรายงานประจำปี (Annual Report) และเสนอต่อ หน่วยงานต้นสังกัดและสาธารณชนอย่างต่อเนื่องทุกปี
- (8) การเปิดเวทีให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคณะ/วิทยาลัย/สำนัก ในระดับสถาบันและ ระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก และระดับวิทยาการ/วิทยาเขต ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำประกัน คุณภาพ และการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก
- (9) การเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพระหว่างส่วนกลาง คณะ/วิทยาลัย/สำนัก และศูนย์การศึกษา นอกที่ตั้ง (วิทยาเขต/วิทยาการ)
- (10) หน่วยงานกลางมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับกรอบการประเมิน และสามารถพัฒนาเป็น คู่มือการดำเนินงานหรือคู่มือการทำประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสถาบัน
- (11) มีระบบการกำกับ ติดตาม และดูแลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เป็นระยะทั้งในระดับ สถาบันและระดับคณะวิชา โดยมีการติดตามทุก 3, 6, 9, 12 เดือน
- (12) การนำผลการประเมินตนเองมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่าง ต่อเนื่องทั้งในระดับสถาบันและระดับคณะวิชา (ครบตามวงจร PDCA)
- (13) การศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และติดตามความก้าวหน้าในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก
- (14) การสร้างทัศนคติเชิงบวกและความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน และภายนอกให้กับบุคลากรทุกคนในสถาบัน
- (15) มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการในการติดต่อประสานงานและดำเนินการ ด้านประกันคุณภาพ เช่น สำนักประกันคุณภาพ สำนักนโยบายและแผน เป็นต้น

สุมนา โสติดิผลอนันต์ (2549) ได้สังเคราะห์ตัวบ่งชี้ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า มิติความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก มี 3 มิติ สรุปได้ดังนี้

(1) มิติการสนับสนุนและส่งเสริมจากผู้บริหารของวิทยาลัยให้สามารถดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย กลุ่มตัวบ่งชี้ย่อย 3 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ 1) การปรับโครงสร้างการบริหารงาน 2) กำหนดงานประกันคุณภาพไว้ในวาระการประชุม 3) กำหนดผู้รับผิดชอบงานระบบ สารสนเทศ และ 4) จัดสรรเงินงบประมาณที่เพียงพอ ชุดที่ 2 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ 1) การแสดงบทบาทของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ 2) จัดวาระการประชุมเฉพาะ 3) กระจายตัวบ่งชี้คุณภาพให้กับผู้รับผิดชอบ และ 4) บริหารการใช้จ่ายเงินที่ได้รับอนุมัติ ชุดที่ 3 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ 1) นำเสนอผลการดำเนินงานในที่ประชุม และ 2) การรับรู้และใช้ข้อมูลเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพของงาน

(2) มิติการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย กลุ่มตัวบ่งชี้ย่อย 3 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 4 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ 1) กำหนดคุณสมบัติและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่เข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารงาน และ 2) กำหนดแผนงานพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ชุดที่ 5 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ 1) สรรหาบุคลากรที่จะมาดำรงตำแหน่งผู้บริหารงานต่างๆ 2) ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ/ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ และ 3) ติดตามและนิเทศงานของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ชุดที่ 6 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ 1) บุคลากรพึงพอใจต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ และ 2) บุคลากรสามารถพัฒนาคุณภาพของผลงานในงานประจำ

(3) มิติการบริหารจัดการในกระบวนการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย กลุ่มตัวบ่งชี้ย่อย 3 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 7 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ 1) จัดทำแผนงานพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 2) แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ และ 3) จัดทำเอกสาร/คู่มือการปฏิบัติ ชุดที่ 8 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ 1) การมีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้เรียน และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการประกันคุณภาพ 2) ทบทวนและปรับแผนงานคุณภาพให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาคุณภาพของวิทยาลัย 3) กำกับติดตามและประเมิน และ 4) ใช้กระบวนการตรวจสอบความเที่ยงตรงในกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน และ ชุดที่ 9 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ 1) จัดระบบเก็บเอกสารและหลักฐานคุณภาพที่เกี่ยวข้องชัดเจน และ 2) มีรายงานการพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินคุณภาพภายใน

สำหรับแนวทางการตรวจสอบตัวบ่งชี้ความสำเร็จทั้ง 3 มิติ คือ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ 3 - 5 คน 2) กำหนดระยะเวลาการตรวจสอบก่อนหรือ ภายหลังจากสิ้นสุดปีการศึกษา ประมาณ 1 - 2 เดือน 3) กำหนดให้ฝ่ายต่างๆ ตรวจสอบตนเอง และ 4) จัดทำรายงานผลการตรวจสอบ

7.4 การจัดระดับและการจัดอันดับ

Kondić, Maglić & Samardžić (2009) ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์และการจัดอันดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีแบบซิกซิกมา (6σ methodology) ในองค์กรการผลิตขนาดเล็กโดยใช้วิธีการจัดอันดับปัจจัยแบบเรียงลำดับ (Prior factor ranking method) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และจัดอันดับปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการไม่ใช้ระบบการบริหารคุณภาพแบบ 6σ ในองค์กรการผลิตขนาดเล็ก ผลการวิจัยพบว่า วิธีการจัดอันดับด้วยวิธีการจัดอันดับปัจจัยแบบเรียงลำดับเป็นวิธีการที่ทำให้สามารถระบุผลกระทบที่มีลักษณะเด่นชัดได้ (Dominant impact) ทำให้องค์กรสามารถวางแผนและกำหนดแนวทางที่จะลดผลกระทบดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับปัจจัย 3 อันดับแรกที่ส่งผลกระทบมากที่สุดต่อการไม่ใช้ระบบการบริหารคุณภาพแบบ 6σ คือ อันดับที่ 1 การไม่มีส่วนร่วมอย่างเพียงพอจากผู้บริหารระดับสูง (F4: Insufficient participation of top management) อันดับที่ 2 ขนาดขององค์กร (F1: Size of the organization) และอันดับที่ 3 การขาดความรู้ (F5: Lack of knowledge)

กรณีการ พริจิตสุวรรณ (2543) ได้ทำวิจัยเรื่อง การจัดอันดับคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาที่ใช้จัดอันดับที่เหมาะสมกับสถาบันราชภัฏ และเพื่อเปรียบเทียบผลการจัดอันดับคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏที่ได้จากการใช้เทคนิคการจัดอันดับแบบ CRPS ของ SRS กับเทคนิคการจัดอันดับ โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 ท่าน ในการพิจารณาความเหมาะสม และน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ข้อมูลที่ใช้ในการจัดอันดับคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏได้มาจากสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติบรรยาย สำหรับการพิจารณาความเหมาะสม และน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ สำหรับการให้คะแนนและการจัดอันดับใช้เทคนิคการจัดอันดับแบบ CRPS ของ SRS และเทคนิคการจัดอันดับแบบทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า

(1) ตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมมี 6 องค์ประกอบ และ 21 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านอาจารย์มี 6 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านกิจการนักศึกษา มี 2 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านหลักสูตรมี 1 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านการเงินและงบประมาณมี 2 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านการวิจัยมี 2 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบด้านแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้มี 8 ตัวบ่งชี้ ส่วนองค์ประกอบด้านนักศึกษานั้นไม่มีตัวบ่งชี้ตัวใดเลยที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก

(2) ผลการจัดอันดับคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏ ทั้งที่ใช้เทคนิคการจัดอันดับแบบ CRPS ของ SRS และเทคนิคการจัดอันดับแบบทั่วไป ต่างให้ผลการจัดอันดับที่เหมือนกัน

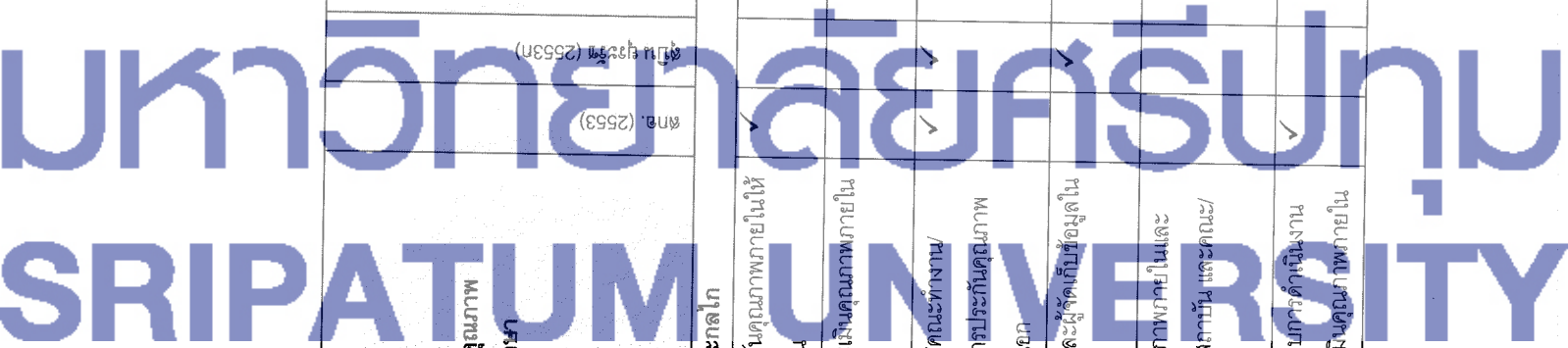
ตอนที่ 8 ผลการสังเคราะห์กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

จากผลการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกแนวปฏิบัติที่ดีในการทำประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา การจัดระดับและการจัดอันดับ ตลอดจนการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา ทำให้สามารถแบ่งกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ (1) ความพร้อมของระบบและกลไก (2) การพัฒนาบุคลากร (3) การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน และ (4) เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ (5) ปัจจัยภายนอกสถาบัน และ (6) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อสรุป/ผลการคัดเลือกเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น (Needed quality improvement activities) ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในบทที่ 4 (ผลการวิเคราะห์ข้อมูล)

สำหรับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มาจากแหล่งข้อมูลเชิงคุณภาพจำนวน 3 แหล่ง ได้แก่ (1) ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก (2) ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดของผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำนวน 20 คน และ (3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 คน คือ ผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยข้อมูลเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูล 3 แหล่งดังกล่าว ถูกนำมาสังเคราะห์และวิเคราะห์เนื้อหา สรุปเป็นด้าน/องค์ประกอบของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น คือ (1) เป็นกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถดำเนินการเองได้ และ (2) มีแหล่งที่มาชัดเจนที่ได้มาจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 2 รายการ ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาได้จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก ด้านที่ 2 การพัฒนาบุคลากร ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน และด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ โดยตัดปัจจัยภายนอกสถาบันออก และกิจกรรมด้านอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ผลงานสร้างสรรค์เชิงประจักษ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ผลงานสร้างสรรค์เชิงประจักษ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	ชื่อนักศึกษา	ปีการศึกษา	สาขาวิชา	ชื่อผลงาน	ประเภทผลงาน	ระดับรางวัล	ปี พ.ศ.
<p>ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบเทคโนโลยี</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาระบบและกลไกของระบบประจักษ์เชิงประจักษ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ - การบูรณาการองค์ความรู้ที่ใช้อยู่ในกระบวนการพัฒนาระบบประจักษ์เชิงประจักษ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ - การจัดทำคู่มือให้ป็นที่เข้าใจได้ง่าย - การจัดทำคู่มือให้ป็นที่เข้าใจได้ง่าย - การจัดทำคู่มือให้ป็นที่เข้าใจได้ง่าย - การจัดทำคู่มือให้ป็นที่เข้าใจได้ง่าย - การจัดทำคู่มือให้ป็นที่เข้าใจได้ง่าย - การจัดทำคู่มือให้ป็นที่เข้าใจได้ง่าย - การจัดทำคู่มือให้ป็นที่เข้าใจได้ง่าย - การจัดทำคู่มือให้ป็นที่เข้าใจได้ง่าย - การจัดทำคู่มือให้ป็นที่เข้าใจได้ง่าย 	ศกอ. (2553)	2553	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2553)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2553
	ศกอ. (2553)	2553	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2553)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2553
	ศกอ. และ ศษ. (2552)	2552	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2552)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2552
	สุนทนา ไชยสิทธิ์ (2549)	2549	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2549)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2549
	กิตติยา สร้อย (2547)	2547	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2547)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2547
	Kristensen (2010)	2010	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2010)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2010
	Bernhard (2010)	2010	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2010)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2010
	Chanarasombat (2009)	2009	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2009)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2009
	Kondic, Maglic & Samardzic (2009)	2009	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2009)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2009
	Lu & Rosa (2008)	2008	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2008)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2008
	Nicholls (2007)	2007	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2007)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2007
	Pak Tee (2007)	2007	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2007)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2007
Bazargan (2007)	2007	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2007)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2007	
Dan & Stensaker (2007)	2007	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2007)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2007	
Luckett (2007)	2007	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2007)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2007	
Luckett (2007)	2007	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2007)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2007	
Bormann, Mittag & Daniel (2006)	2006	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2006)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2006	
Rosa, Tavares & Amaral (2006)	2006	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2006)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2006	
Campos (2004)	2004	ศิลปวัฒนธรรม	คู่มือ (2004)	วิทยานิพนธ์	เกียรตินิยม	2004	



ตารางที่ 6 (ต่อ)

<p>พบเชิงบวก ในสมัยโบราณ เกี่ยวกับปรัชญา ของอริสโตเติล</p>	<p>คณ. (2553)</p>	<p>สุวินัย เตชะชัย (2553)</p>	<p>สุวินัย เตชะชัย (2552)</p>	<p>สุวินัย เตชะชัย (2549)</p>	<p>กิตติยา สุขอน (2547)</p>	<p>Kristensen (2010)</p>	<p>Bernhard (2010)</p>	<p>Chararasombhat (2009)</p>	<p>Kondić, Maglić & Samaržić (2009)</p>	<p>Liu & Rosa (2008)</p>	<p>Nicholls (2007)</p>	<p>Pak Tee (2007)</p>	<p>Bazaragan (2007)</p>	<p>Dano & Stensaker (2007)</p>	<p>Luckett (2007)</p>	<p>Luckett (2007)</p>	<p>Bornmann, Mittag & Daniel (2006)</p>	<p>Rosa, Tavares & AmaraI (2006)</p>	<p>Campos (2004)</p>
<p>การค้นพบแนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาของอริสโตเติลในสมัยโบราณ พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาของอริสโตเติลมีการถ่ายทอดไปยังวัฒนธรรมของอารยธรรมกรีกโบราณ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาระบบความคิดของอารยธรรมตะวันตกในปัจจุบัน</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>
<p>งานวิจัยที่ค้นพบเกี่ยวกับปรัชญาของอริสโตเติลในสมัยโบราณ พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาของอริสโตเติลมีการถ่ายทอดไปยังวัฒนธรรมของอารยธรรมกรีกโบราณ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาระบบความคิดของอารยธรรมตะวันตกในปัจจุบัน</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>

ตารางที่ 9 (ต่อ)

สถาบันวิจัยสังคมและวิจัย พัฒนาระบบบริหารงาน พัฒนาระบบบริหารงาน พัฒนาระบบบริหารงาน	ศสอ. (2553)	สุบิน สุวรงค์ (2553ก)	สุบิน สุวรงค์ (2553ข)	สุบิน สุวรงค์ (2552ก)	ศสอ. และ ศสภ. (2552)	สุมนา ไชยสิทธิ์ (2549)	กิตติยา สุวรงค์ (2547)	Kristensen (2010)	Bernhard (2010)	Chararasombat (2009)	Kondić, Maglić & Samardžić (2009)	Liu & Rosa (2008)	Nicholls (2007)	Pak Tee (2007)	Bazaragan (2007)	Dano & Stensaker (2007)	Luckett (2007)	Luckett (2007)	Bormann, Mittag & Daniel (2006)	Rosa, Tavares & Amaral (2006)	Campos (2004)
พัฒนาระบบบริหารงาน พัฒนาระบบบริหารงาน พัฒนาระบบบริหารงาน พัฒนาระบบบริหารงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ (1) เพื่อจัดระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก และ (3) เพื่อศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสำหรับวิธีดำเนินการวิจัยมีดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

การออกแบบการสุ่มตัวอย่าง (Sampling design) พิจารณาใน 2 ประเด็น คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย มี 3 กลุ่ม คือ (1) ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อธิการบดี/รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี/ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ) จำนวน 70 คน จากสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 70 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเอกชน 37 แห่ง วิทยาลัยเอกชน 28 แห่ง และสถาบัน 5 แห่ง (ข้อมูลจาก สกอ., <http://www.mua.go.th>, 25 กันยายน 2553) และ (2) ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา (ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ) จำนวน 527 คน ประกอบด้วย ประธานคณะผู้ประเมิน จำนวน 87 คน กรรมการประเมิน จำนวน 337 คน และเลขานุการ จำนวน 103 คน (ข้อมูลจาก สมศ., 15 มีนาคม 2553) และ (3) ผู้แทน สมศ. จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. และหัวหน้ากลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มี 3 กลุ่ม คือ

(1) ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อธิการบดี/รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี/ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ) ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) จำนวน 20 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สะดวกในการให้ข้อมูล จำนวน 20 แห่ง และให้สถาบันแต่ละแห่งคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย

(2) ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก จำนวน 325 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ประเมินที่อยู่ในบัญชีรายชื่อของ สมศ. (ได้รับเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2553) ประกอบด้วย ประธานคณะผู้ประเมิน จำนวน 38 คน กรรมการประเมิน จำนวน 229 คน และเลขานุการคณะผู้ประเมิน จำนวน 58 คน

(3) ผู้แทน สมศ. จำนวน 3 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ตารางที่ 10

ข้อมูลจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลจริงในการทำวิจัย

ผู้ให้ข้อมูล	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ผู้ให้ข้อมูลจริง	
			จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษา	70	20	20	100
2. ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก	527	424	325	76.65
3. ผู้แทน สมศ.	3	3	3	100

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 10 จะเห็นได้ว่า ร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจริงสำหรับผู้แทนสถาบันอุดมศึกษา และผู้แทน สมศ. คือ ร้อยละ 100 ส่วนผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาที่ ให้ข้อมูลจริงมีจำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 76.65 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประเมินคุณภาพภายนอก ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งและรับแบบสอบถามคืนทางไปรษณีย์ โดยให้ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยตอบและส่งกลับภายในระยะเวลา 2 เดือน (มิถุนายน-กรกฎาคม 2553) และใช้เวลาติดตามอีก 1 เดือน (สิงหาคม 2553) ทำให้พบปัญหาและเหตุผลของการส่งแบบสอบถามล่าช้าของผู้ประเมินคุณภาพภายนอก สรุปได้ดังนี้

(1) ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกเคยประเมินเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แต่ไม่เคยประเมินสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมาก่อน มักไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้เหตุผลว่าไม่เคยมีประสบการณ์ ทำให้ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้

(2) ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกบางท่านมีประสบการณ์ประเมินสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544-2548) และไม่รับประเมินจาก สมศ. นับตั้งแต่นั้น ทำให้ไม่สะดวกในการให้ข้อมูล

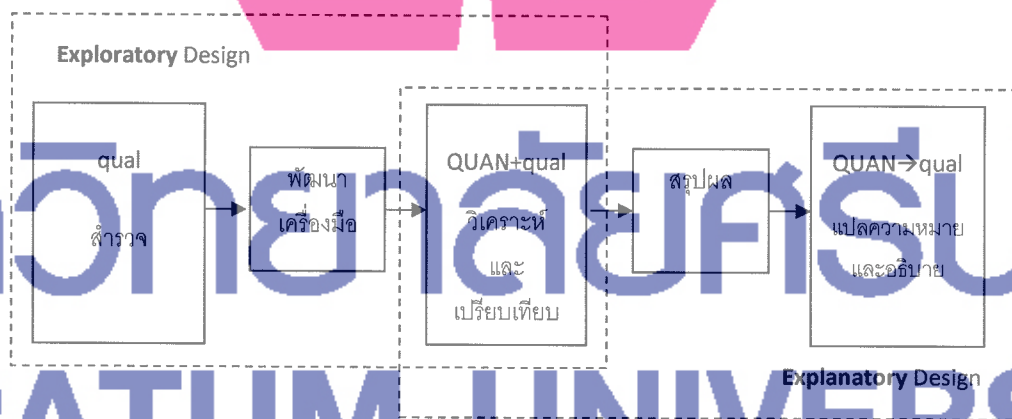
(3) ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกบางท่านไม่เคยลงประเมินสถาบันอุดมศึกษาให้กับ สมศ. เนื่องจากไม่มีเวลาและไม่สะดวกในการเดินทางไปต่างจังหวัด (แต่มีชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อประธานคณะผู้ประเมินและกรรมการประเมิน) จึงปฏิเสธไม่ให้ข้อมูล

(4) ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกบางท่านเสียชีวิตแล้ว (เป็นข้อมูลป้อนกลับให้ สมศ. เพื่อปรับปรุงบัญชีรายชื่อผู้ประเมินภายนอกให้ทันสมัยต่อไป โดยเฉพาะเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามระดับอุดมศึกษา)

(5) ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ ทำให้ผู้วิจัยต้องจัดเตรียมแบบสอบถามและส่งไปให้ผู้ประเมินใหม่ และจากการสอบถามไปยังต้นสังกัดเดิมของผู้ประเมิน พบว่า ไม่สามารถหาที่อยู่ใหม่ของผู้ประเมินบางท่านได้

แบบแผนการวิจัย

การออกแบบการวิจัย (Research design) พิจารณาจาก 3 ประเด็น ได้แก่ (1) ประเภทการวิจัย (2) กระบวนการวิจัย และ (3) ลักษณะของข้อมูลที่ศึกษา (ข้อมูลเชิงปริมาณหรือข้อมูลเชิงคุณภาพ) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research) ออกแบบโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research) ที่ผสมผสานระหว่างวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และผสมผสานโมเดลการออกแบบการวิจัย 2 วิธี คือ (1) การออกแบบเชิงสำรวจ (Exploratory Design) และ (2) การออกแบบเชิงอธิบาย (Explanatory Design) (Creswell & Plano Clark, 2007) ก่อนที่จะนำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (Research framework) โดยแบ่งขั้นตอนของการศึกษาวิจัยออกเป็น 3 ระยะ คือ ได้แก่ ระยะที่ 1 สำรวจ (Explore) ระยะที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบ (Analyze & Compare) และระยะที่ 3 แปลความหมายและอธิบาย (Interpret & Explain) ตามลำดับ



แผนภาพที่ 12

โมเดลผสมผสานระหว่างการออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสำรวจและเชิงอธิบาย

ระยะที่ 1 สำรวจ (Explore)

การวิจัยในระยะที่ 1 เป็นขั้นตอนของการสำรวจกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ (Qualitative data: qual) จากแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง คือ (1) ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) (2) ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) ของผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 20 คน และ (3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) จำนวน 3 คน คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของ สมศ.

สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง ได้แก่ (1) ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน (2) ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากผู้แทนสถาบันอุดมศึกษา และ (3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จะถูกนำมาสังเคราะห์ (Synthesis) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงคุณภาพ (Qualitative factor analysis) (Howe, 2000) เพื่อสรุปเป็นด้าน/องค์ประกอบของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา โดยจัดกลุ่มกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา จำแนกรายด้าน/องค์ประกอบ ก่อนที่จะนำไปใช้สร้างข้อคำถาม (Item) ในแบบสอบถามที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจากผู้ประเมินคุณภาพภายนอกในระดับอุดมศึกษาต่อไป

ระยะที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบ (Analyze)

การวิจัยในระยะที่ 2 เป็นขั้นตอนของการสำรวจความเห็นของผู้ประเมินภายนอกโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อจัดระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น ระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก (ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ) โดยเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณ (Quantitative data: QUAN=เน้นข้อมูลเชิงปริมาณมากกว่าเชิงคุณภาพ) ที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended questionnaire) จากกลุ่มผู้ประเมินคุณภาพภายนอก (ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ) ตลอดจนข้อมูลเชิงคุณภาพ (qual) ที่ได้มาจากรายการข้อคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามความคิดเห็นดังกล่าว

ระยะที่ 3 แปลความหมายและอธิบาย (Interpret & Explain)

การวิจัยในระยะที่ 3 เป็นขั้นตอนของการนำผลการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (QUAN) มาแปลความหมายและจัดทำเป็นคำอธิบายเชิงคุณภาพ (qual) ที่แสดงถึงคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ ซึ่งคุณภาพดังกล่าวเป็นข้อค้นพบ (Findings) ในลักษณะพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) ตามแนวทางของการออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย (Explanatory Mixed-Methods Design) ที่แปลความหมายจาก QUAN → quan จำแนกได้เป็น 4 ประเด็น คือ (1) ความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy) (2) ความมีประโยชน์ (Utility) (3) ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ (Feasibility) และ (4) ความเหมาะสม (Propriety) (Stufflebeam & Wingate, 2005; Joint Committee on Standards for Educational Evaluation, 1988; ทวีกา แก้วมกระโทก, 2551)

คำอธิบายที่แสดงคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ ได้รับการตรวจสอบยืนยันจากที่ปรึกษาโครงการวิจัย และจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 กลุ่ม คือ (1) ประธานคณะผู้ประเมิน (2) รองผู้อำนวยการ สมศ. และ (3) ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สำหรับการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พิจารณาตามเกณฑ์ 3 ข้อ คือ (1) เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมากกว่า 5 ปี (2) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการอุดมศึกษา และ (3) สะดวกในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

- (1) ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ กลุ่มผู้ประเมินภายนอก แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ
- (2) ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมี 5 ฉบับ ประกอบด้วย (1) แบบบันทึกการสังเคราะห์เอกสาร (2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (3) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้ตอบ) (4) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาเป็นผู้ตอบ) และ (5) แบบตรวจสอบคุณภาพการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) แบบบันทึกการสังเคราะห์เอกสาร (Document Synthesis Note) นำมาใช้เพื่อสังเคราะห์กิจกรรมการทำประกันคุณภาพใน หรือกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา โดยพิจารณาจากรายละเอียดที่อยู่ในเอกสารเชิงนโยบายด้านการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ คู่มือการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ สำหรับคุณภาพด้านความตรงใช้วิธีการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาโครงการวิจัย

(2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Form) นำมาใช้เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาเกี่ยวกับ 1) กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และ 2) บทบาทของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาที่มีต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สำหรับคุณภาพด้านความตรงใช้วิธีการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา และปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาโครงการวิจัย

(3) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้ตอบ) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended/Written questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน) มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ

แบบสอบถามชุดนี้ นำมาใช้เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 20 คน จากสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 20 แห่งที่สะดวกในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม คุณภาพด้านความตรงใช้วิธีการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา และปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาโครงการวิจัย

(4) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาเป็นผู้ตอบ) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด (Close- & open-ended questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา) มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยแบ่งกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อคำถาม ประกอบด้วย (1) ความพร้อมของระบบและกลไก จำนวน 5 ข้อคำถาม (2) การพัฒนาบุคลากร จำนวน 4 ข้อคำถาม (3) การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน จำนวน 6 ข้อคำถาม และ (4) เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ จำนวน 5 ข้อคำถาม

มาตราประมาณค่าในแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีเกณฑ์ประเมิน 5 ระดับเพื่อประเมินว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น (รายด้านและรายกิจกรรม) มีระดับความสำคัญมากน้อยเพียงใด สำหรับเกณฑ์ 5 ระดับ มีดังนี้

- | | |
|---|--|
| 5 | หมายถึง สำคัญมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง สำคัญมาก |
| 3 | หมายถึง ไม่มีความคิดเห็น |
| 2 | หมายถึง สำคัญน้อย |
| 1 | หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด หรือไม่มีความสำคัญ |

การแปลความหมายค่าหรือคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) การแปลผลทำได้โดยกำหนดคะแนนแทนน้ำหนักให้แก่ช่วงของระดับความคิดเห็นแล้วคำนวณค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย การหาค่าเฉลี่ยจะใช้ผลรวมของผลคูณระหว่างค่าน้ำหนักของแต่ละระดับกับค่าความถี่ในระดับนั้น แล้วหารด้วยความถี่ทั้งหมด

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายสำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีดังนี้

- | | |
|-------------|--|
| 4.21 - 5.00 | หมายถึง สำคัญมากที่สุด |
| 3.41 - 4.20 | หมายถึง สำคัญมาก |
| 2.61 - 3.40 | หมายถึง สำคัญปานกลาง |
| 1.81 - 2.60 | หมายถึง สำคัญน้อย |
| 1.00 - 1.80 | หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด หรือไม่มีความสำคัญ |

การกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายดังกล่าวมีแนวคิด คือ ให้ช่วงห่าง/พิสัยของคะแนนทุกระดับเท่ากัน ซึ่งเมื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนของระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ จะได้พิสัย (Range) เป็น $5-1 = 4$ ดังนั้น ความกว้างของแต่ละช่วงจะเท่ากับ $4/5 = 0.8$

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน นำมาใช้เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (ประธานคณะผู้ประเมินกรรมการประเมิน และเลขานุการ) จำนวน 424 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม คุณภาพด้านความตรงใช้วิธีการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีของความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คนที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา โดยการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม มีหลักการว่า ข้อคำถามแต่ละข้อวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีของความสอดคล้อง หรือค่า IOC โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิลงความเห็นและให้คะแนน โดยกำหนดว่าถ้าข้อคำถามใดที่ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าใช้ได้จะให้ 1 คะแนน ถ้าไม่แน่ใจให้ 0 คะแนน และถ้าไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นจะให้ -1 คะแนน ถ้าค่า IOC เกิน 0.5 ถือว่าข้อความนั้นใช้ได้

ส่วนคุณภาพด้านความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน (Internal consistency reliability) ใช้วิธีการคำนวณค่าแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient: α) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try out) กับเลขานุการคณะ กรรมการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความเที่ยง ผลการวิเคราะห์พบว่าได้ค่า $\alpha=0.91$

(5) แบบตรวจสอบคุณภาพการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ

แบบตรวจสอบคุณภาพการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ นำมาใช้เพื่อตรวจสอบยืนยันคำอธิบายที่แสดงคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย (1) ความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy) (2) ความมีประโยชน์ (Utility) (3) ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ (Feasibility) และ (4) ความเหมาะสม (Propriety)

แบบตรวจสอบดังกล่าว มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการที่ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน คือ (1) ประธานคณะผู้ประเมิน (2) รองผู้อำนวยการ สมศ. และ (3) ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประเมินว่าเห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย กับคำอธิบายในแต่ละข้อที่แสดงคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ

ตารางที่ 11

เครื่องมือวิจัยจำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ที่	กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือวิจัย	การตรวจสอบคุณภาพ ของเครื่องมือวิจัย
1	ผู้วิจัย	แบบบันทึกการสังเคราะห์เอกสาร	ความตรงเชิงเนื้อหา
2	ผู้แทน สมศ. (ผอ. รอง ผอ. สมศ. เจ้าหน้าที่ กปอ.)	แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	ความตรงเชิงเนื้อหา
3	ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน	แบบสอบถาม (แบบปลายเปิด)	ความตรงเชิงเนื้อหา
4	ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา	แบบสอบถาม (แบบปลายเปิดและปลายปิด)	ความตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน
5	ผู้ทรงคุณวุฒิ	แบบตรวจสอบคุณภาพ	ความตรงเชิงเนื้อหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 1 ปี (มกราคม-ธันวาคม 2553) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามขอบข่ายของข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ข้อมูลจากการสังเคราะห์เอกสาร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม และข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยนัดหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญทางโทรศัพท์ และเดินทางไปสัมภาษณ์ผู้แทน สมศ. จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ส่วนข้อมูลจากแบบสอบถาม 2 ฉบับที่เก็บมาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 20 คน และผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา จำนวน 424 คน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการส่งและรับแบบสอบถามคืนทางไปรษณีย์ โดยใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล 3 เดือน (มิถุนายน-สิงหาคม 2553) ส่วนข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิด้วยตนเองโดยส่งรายละเอียดพร้อมแบบตรวจสอบคุณภาพและรับแบบตรวจสอบคุณภาพคืนทางอีเมลล์ สำหรับแผนการดำเนินงานและกรอบระยะเวลาของการศึกษาวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 12

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยแบบผสมในครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งตามระยะของการศึกษาวิจัยเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 สำรวจ (Explore) ระยะที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบ (Analyze & Compare) และระยะที่ 3 แปลความหมายและอธิบาย (Interpret & Explain) ดังนี้

ระยะที่ 1 สำรวจ (Explore)

การสังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง คือ (1) ข้อมูลทฤษฎีจากเอกสารเชิงนโยบายและงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน (2) ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากผู้แทนสถาบันอุดมศึกษา และ (3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการวิเคราะห์หัวเรื่อง (Theme analysis) โดยให้นำข้อมูลเชิงคุณภาพมาจัดกลุ่มตามประเด็นที่ต้องการศึกษา (Qualitative themes) ตามแนวทางของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงคุณภาพ (Qualitative factor analysis) (Howe, 2000)

การวิเคราะห์หัวเรื่อง แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อย ได้แก่ ขั้นที่ 1 การทำดัชนีข้อมูล (Indexing) การจัดกลุ่มดัชนีข้อมูล (Categorizing) และการสร้างหัวเรื่องและหัวข้อ (Drawing themes and sub-theme) และขั้นที่ 2 การนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ตามหัวเรื่องและหัวข้อ เพื่อทำให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณก่อนนำมาแปลความหมาย สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพที่นำมาวิเคราะห์หัวเรื่อง คือ กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement activities) ที่สรุปเป็นรายการข้อความที่จะนำไปสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลในระยะที่ 2 ต่อไป

ระยะที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบ (Analyze & Compare)

การวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 2 เป็นการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการจัดระดับและผลการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ประธานคณะผู้ประเมิน (2) กรรมการประเมิน และ (3) เลขานุการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดระดับและจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance/ ANOVA) สำหรับการเปรียบเทียบอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก ใช้สถิติแบบไม่ใช้ค่าพารามิเตอร์ (Nonparametric statistics) คือ การทดสอบของฟรีดแมน (Friedman test) และการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของเคนดอลล์ (Kendall coefficient of concordance) ส่วนการทดสอบความสอดคล้องของวิธีการจัดอันดับความสำคัญเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ($Mean_{rating}$) และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ ($Mean_{ranking}$) ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบลำดับที่ของสเปียร์แมน (Spearman rank correlation coefficient: r_s) เพื่อศึกษาว่าผลการจัดอันดับความสำคัญด้วยวิธีการ 2 แบบให้ผลที่ใกล้เคียงกันหรือไม่ สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) ที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในตอนที่ 3 ของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาเป็นผู้ตอบ) นำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ระยะที่ 3 แปลความหมายและอธิบาย (Interpret & Explain)

การวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 3 เป็นการนำผลการจัดระดับและผลการจัดอันดับ ตลอดจนผลการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับรวมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณมาแปลความหมายและจัดทำเป็นคำอธิบายเชิงคุณภาพในลักษณะพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) ตามแนวทางของการออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย (Explanatory Mixed-Methods Design) ที่แปลความหมายจาก QUAN → quan จำแนกได้เป็น 4 ประเด็น คือ (1) ความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy) (2) ความมีประโยชน์ (Utility) (3) ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ (Feasibility) และ (4) ความเหมาะสม (Propriety)

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับรวมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเห็นตรงกัน/เห็นพ้องต้องกัน (Agreeing/According Frequency) สำหรับคำอธิบายที่แสดงคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับรวมกับการจัดอันดับในแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์ผ่าน คือ ผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 2 ใน 3 มีความเห็นตรงกัน/เห็นพ้องกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ (1) เพื่อจัดระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก และ (3) เพื่อศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 2 ผลการสำรวจกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และการแจกแจงของตัวแปร เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่และร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1 ประกอบด้วย (1) สถิติเชิงบรรยายของผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (n=20) และ (2) สถิติเชิงบรรยายของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา (n=325)

ตารางที่ 13

ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน (n=20)

ตำแหน่งปัจจุบันของผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน	ความถี่ (f)	ร้อยละ (%)
รองอธิการบดี	5	25
ผู้ช่วยอธิการบดี	2	10
ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ	10	50
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้	2	10
ผู้บริหารระดับคณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก	1	5
รวม	20	100

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 13 จะเห็นได้ว่า ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ (ร้อยละ 50) รองลงมา คือ รองอธิการบดี (ร้อยละ 25) ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ (ร้อยละ 10 เท่ากัน) และผู้บริหารระดับคณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก (ร้อยละ 5) ส่วนรองอธิการบดี พบว่า ไม่ได้เป็นผู้ให้ข้อมูล

ตารางที่ 14

ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (n=325)

ข้อมูลพื้นฐาน	ความถี่ (f)	ร้อยละ (%)
1. ตำแหน่งปัจจุบันของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา		
อธิการบดี	21	6.46
รองอธิการบดี	59	18.15
ผู้ช่วยอธิการบดี	8	2.46
ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ	8	2.46
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้	3	0.92
ผู้บริหารระดับคณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก	62	19.08
อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา	140	43.08
ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่องค์กรภาครัฐ	13	4.00
เกษียณ	8	2.46
ไม่ตอบ	3	0.92
รวม	325	100
2. ประสบการณ์ในการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (รอบแรกและรอบสอง)		
เคยประเมิน	297	91.38
ไม่เคยประเมิน	20	6.15
ไม่ตอบ	8	2.47
รวม	325	100

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	ความถี่ (f)	ร้อยละ (%)
3. ประเภทของสถาบันอุดมศึกษาที่เคยประเมินคุณภาพภายนอก		
3.1 สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ		
เคยประเมิน	277	85.23
ไม่เคยประเมิน	48	14.77
รวม	325	100
3.2 สถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐ		
เคยประเมิน	48	14.77
ไม่เคยประเมิน	277	85.23
รวม	325	100
3.3 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน		
เคยประเมิน	165	50.77
ไม่เคยประเมิน	160	49.23
รวม	325	100
3.4 สถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทาง (ทหาร/ตำรวจ/แพทย์/พยาบาล/สาธารณสุข)		
เคยประเมิน	114	35.08
ไม่เคยประเมิน	211	64.92
รวม	325	100
4. ตำแหน่งสูงสุดที่ท่านเคยปฏิบัติหน้าที่ในการประเมินคุณภาพภายนอก		
ประธานคณะผู้ประเมิน	38	11.69
กรรมการประเมิน	229	70.46
เลขานุการ	58	17.85
รวม	325	100

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 14 จะเห็นได้ว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์สถาบันอุดมศึกษา (ร้อยละ 43.08) รองลงมา คือ ผู้บริหารระดับคณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก (ร้อยละ 19.08) และรองอธิการบดี (ร้อยละ 18.15) ตามลำดับ ส่วนผู้ประเมินคุณภาพภายนอกที่เป็นผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.92) โดยพบว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์เคยลงพื้นที่ประเมินสถาบันอุดมศึกษามาแล้วในการประเมินรอบแรกและรอบสอง (ร้อยละ 91.38) มีเพียงจำนวน 20 คน ที่ไม่เคยประเมิน (ร้อยละ 6.15)

สำหรับประเภทของสถาบันอุดมศึกษาที่เคยประเมินคุณภาพภายนอก พบว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย (ร้อยละ 85.23) เคยประเมินสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุด รองลงมา คือ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ร้อยละ 50.77) สถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทาง (ทหาร/ตำรวจ/แพทย์/พยาบาล/สาธารณสุข) (ร้อยละ 35.08) และสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐ (ร้อยละ 14.77) ตามลำดับ และส่วนใหญ่ทำหน้าที่เป็นกรรมการประเมินมากที่สุด (ร้อยละ 70.46) รองลงมา คือ เลขานุการ (ร้อยละ 17.85) และประธานคณะผู้ประเมิน (ร้อยละ 11.69 ตามลำดับ)

ตอนที่ 2 ผลการสำรวจกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน การสำรวจกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นการศึกษาวิจัยในระยะแรกโดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง คือ (1) ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก (2) ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดของผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำนวน 20 คน และ (3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน คือ ผู้อำนวยการ สมศ. รองผู้อำนวยการ สมศ. และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยข้อมูลเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูล 3 แหล่งดังกล่าว ถูกนำมาสังเคราะห์ (Synthesis) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อสรุปเป็นด้าน/องค์ประกอบของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา โดยจัดกลุ่มกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาจำแนกเป็นรายด้าน/องค์ประกอบ เพื่อนำไปใช้สร้างข้อคำถามในแบบสอบถามที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจากผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาในระยะที่ 2 ต่อไป

ตารางที่ 15

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกเป็นรายด้าน

ด้านที่	กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ (ด้านที่/กิจกรรมที่)	แหล่งข้อมูลเชิงคุณภาพ*			ผลการ คัดเลือก
		1	2	3	
ด้านที่ 1	ความพร้อมของระบบและกลไก				
กิจกรรมที่ 1.1	การพัฒนาาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)	✓	✓		คงไว้
กิจกรรมที่ 1.2	การบูรณาการตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกให้เป็นชุดเดียวกัน	✓		✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 1.3	การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	✓	✓	✓	คงไว้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ (ด้านที่/กิจกรรมที่)		แหล่งข้อมูลเชิงคุณภาพ*			ผลการ คัดเลือก
		1	2	3	
กิจกรรมที่ 1.4	การกำหนดผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้และผู้จัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจนในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	✓	✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 1.5	การจัดทำแผนการนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	✓	✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 1.6	การพัฒนากระบวนการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	✓			ตัดออก
ด้านที่ 2 การพัฒนาบุคลากร					
กิจกรรมที่ 2.1	ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ	✓	✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 2.2	การประชุม/อบรม/สัมมนาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี ความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำประกันคุณภาพ	✓	✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 2.3	การจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	✓	✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 2.4	การส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	✓	✓	✓	คงไว้
ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน					
กิจกรรมที่ 3.1	การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามบ่งชี้ เช่น ระบบ Faculty Information System (FIS) เป็นต้น	✓	✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 3.2	การพัฒนาคู่มือการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	✓	✓		คงไว้
กิจกรรมที่ 3.3	การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก		✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 3.4	การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน และภายนอกสถาบัน		✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 3.5	การจัดทำ Template เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ตารางผลการดำเนินงาน และรายงานการประเมินตนเองให้กับทุกหน่วยงานในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)	✓	✓	✓	คงไว้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ (ด้านที่/กิจกรรมที่)		แหล่งข้อมูลเชิงคุณภาพ*			ผลการ คัดเลือก
		1	2	3	
กิจกรรมที่ 3.6	การจัดทำโปรแกรมการติดตามประเมินผลตามผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ		✓		คงไว้
ด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ					
กิจกรรมที่ 4.1	การพัฒนากระบวนการและกลไกในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ เช่น ระบบการติดตามทุก 3, 6, 9 และ 12 เดือน โดยคณะผู้บริหารระดับสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนัก เป็นต้น	✓	✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 4.2	การส่งเสริมให้มีการเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) หรือระหว่างสถาบันเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการปรับปรุงคุณภาพ	✓	✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 4.3	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณาบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	✓		✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 4.4	การนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ หรือการดำเนินงานของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	✓	✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 4.5	การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้หน่วยงานภายในมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม เป็นต้น	✓	✓	✓	คงไว้
กิจกรรมที่ 4.6	การพัฒนาตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของสถาบัน และของคณะ/วิทยาลัย/สำนัก หรือการสร้างอัตลักษณ์ในรูปแบบอื่น เช่น การกำหนดให้ผู้ประเมินภายในทั้งหมดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก หรือการประกาศจุดเด่นของมหาวิทยาลัย (เช่น Creativity University) เป็นต้น	✓	✓		ตัดออก

* 1=เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง, 2=แบบสอบถามปลายเปิด, 3=การสัมภาษณ์เชิงลึก

อย่างไรก็ตาม กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 1.6 และข้อที่ 4.6 ไม่ได้นำมาพิจารณาเป็นข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยระยะที่ 2 (ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ) เนื่องจากกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 1.6 ซ้ำซ้อนกับข้อที่ 4.1 และข้อที่ 4.6 ไม่น่าจะเป็นเทคนิคที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้ แต่เป็นความรับผิดชอบของสถาบันคณะ/วิทยาลัย/สำนัก ที่ต้องดำเนินการเป็นปกติอยู่แล้ว

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดระดับ(Rating) และเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอกนำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

- 3.1 ผลการจัดระดับความสำคัญในภาพรวม รายด้าน และรายกิจกรรม
- 3.2 ผลการจัดระดับความสำคัญจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก
- 3.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

3.1 ผลการจัดระดับความสำคัญในภาพรวม รายด้าน และรายกิจกรรม

การวิเคราะห์เพื่อจัดระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการนำข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมาวิเคราะห์ โดยข้อมูลดังกล่าวมาจากแบบประเมินที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าจำนวน 5 ระดับ (Rating scale) และแบ่งกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนออกเป็น 4 ด้าน รวม 20 กิจกรรม ได้แก่ ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก จำนวน 5 กิจกรรม ด้านที่ 2 การพัฒนาบุคลากร จำนวน 4 กิจกรรม ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน จำนวน 6 กิจกรรม และด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ จำนวน 5 กิจกรรม และมีเกณฑ์ประเมินระดับความสำคัญจำนวน 5 ระดับ ได้แก่

ระดับ 5	หมายถึง สำคัญมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง สำคัญมาก
ระดับ 3	หมายถึง ไม่มีความคิดเห็น
ระดับ 2	หมายถึง สำคัญน้อย
ระดับ 1	หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด หรือไม่มีความสำคัญ

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยแบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ช่วง ได้แก่

4.21 - 5.00	หมายถึง สำคัญมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง สำคัญมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง สำคัญปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง สำคัญน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด หรือไม่มีความสำคัญ

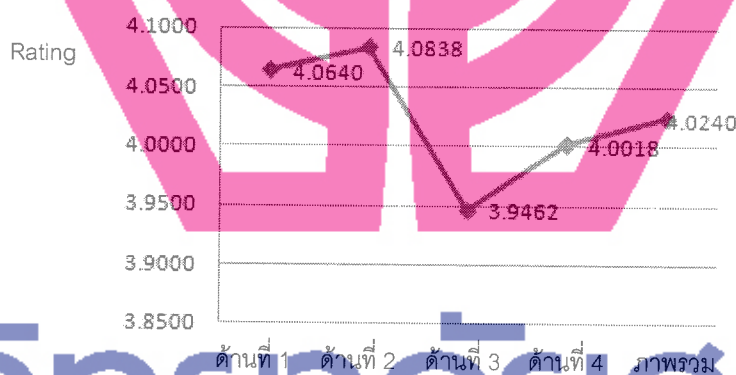
ตารางที่ 16

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
ในภาพรวม รายด้าน และรายกิจกรรม (n=325)

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	ระดับความสำคัญ					Mean	SD	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก						4.0640	.6418	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 1.1	141*	120	49	15	-	4.1908	.8574	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 1.2	98	143*	55	21	8	3.9292	.9740	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 1.3	146*	133	27	17	2	4.2431	.8603	สำคัญมากที่สุด
กิจกรรมที่ 1.4	99	152*	66	6	2	4.0462	.7980	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 1.5	108	114*	76	20	7	3.9108	1.0006	สำคัญมาก
ด้านที่ 2 การพัฒนานักบุคลากร						4.0838	.5723	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 2.1	146*	118	52	9	-	4.2338	.8169	สำคัญมากที่สุด
กิจกรรมที่ 2.2	96	138*	79	11	1	3.9754	.8385	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 2.3	104	160*	57	3	1	4.1169	.7403	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 2.4	85	165*	71	3	1	4.0154	.7390	สำคัญมาก
ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน						3.9462	.6209	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 3.1	137	158*	26	4	-	4.3169	.6721	สำคัญมากที่สุด
กิจกรรมที่ 3.2	76	170*	65	14	-	3.9477	.7780	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 3.3	131	160*	24	9	1	4.2646	.7396	สำคัญมากที่สุด
กิจกรรมที่ 3.4	108	157*	43	17	-	4.0954	.8166	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 3.5	74	179*	67	3	2	3.9846	.7263	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 3.6	63	132*	95	27	8	3.6615	.9635	สำคัญมาก
ด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ						4.0018	.5819	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 4.1	100	149*	61	12	3	4.0185	.8533	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 4.2	49	168*	89	17	2	3.7538	.7941	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 4.3	133	135*	53	3	1	4.2185	.7688	สำคัญมากที่สุด
กิจกรรมที่ 4.4	126*	121	76	2	-	4.1415	.7925	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 4.5	84	151*	65	18	7	3.8831	.9289	สำคัญมาก
ในภาพรวม (ด้านที่ 1-4)						4.0240	.5493	สำคัญมาก

*ระดับความสำคัญที่มีผู้ประเมินคุณภาพภายนอกให้ความถี่ (Frequency) มากที่สุด

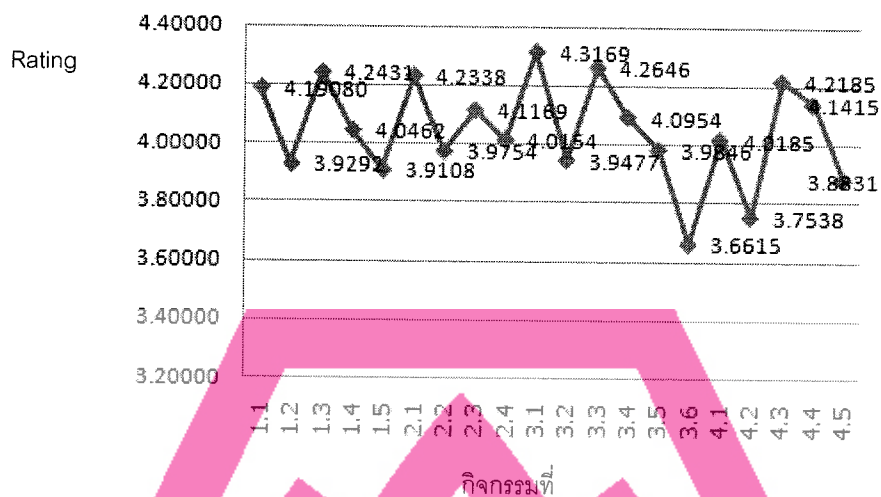
ในตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญในภาพรวม พบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในด้านที่ 1-4 มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (Mean=4.0240, SD=0.5493) นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 5 กิจกรรม ได้แก่ ข้อที่ 1.3 การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (Mean=4.2431, SD=0.8603) ข้อที่ 2.1 ผู้บริหารสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (Mean=4.2338, SD=0.8169) ข้อที่ 3.1 การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามบ่งชี้ (Mean=4.3169, SD=0.6721) ข้อที่ 3.3 การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก (Mean=4.2646, SD=0.7396) และข้อที่ 4.3 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณา ทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (Mean=4.2185, SD=.7688) ส่วน กิจกรรมข้อที่เหลือมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ด้านที่ 1 ข้อที่ 1.1, 1.2, 1.4 และ 1.5; ด้านที่ 2 ข้อที่ 2.2, 2.3 และ 2.4; ด้านที่ 3 ข้อที่ 3.2, 3.4, 3.5 และ 3.6; ด้านที่ 4 ข้อที่ 4.1, 4.2, 4.4 และ 4.5)



แผนภาพที่ 13

คะแนนระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

(รายด้านและภาพรวม)



แผนภาพที่ 14

คะแนนระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
(รายกิจกรรม)

3.2 ผลการจัดระดับความสำคัญจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

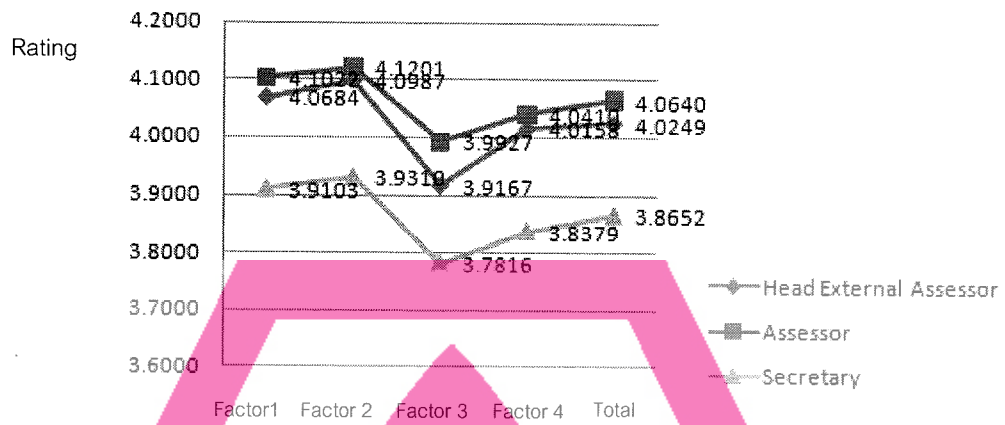
กลุ่มผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ประธาน กรรมการ ประเมิน และเลขาธิการคณะผู้ประเมิน ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมิน ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ประเมินภายนอกในแต่ละกลุ่มมีจำนวน n ไม่เท่ากัน ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน ($n=38$), กรรมการประเมิน ($n=229$) และเลขาธิการ ($n=58$) โดยกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่ประธานคณะผู้ประเมินเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุดมีจำนวน 5 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 1.3, 2.1, 2.3, 3.1 และ 4.3 ส่วนกรรมการประเมินเห็นว่ากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญมากที่สุดมีจำนวน 6 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ 1.1, 1.3, 2.1, 3.1, 3.3 และ 4.3 สำหรับเลขาธิการเห็นว่ากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญมากที่สุดมีจำนวน 2 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ 3.1 และ 3.3 โดยกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่เหลือทั้ง 3 กลุ่ม มีการรับรู้ตรงกัน คือ สำคัญอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมิน (n=325)

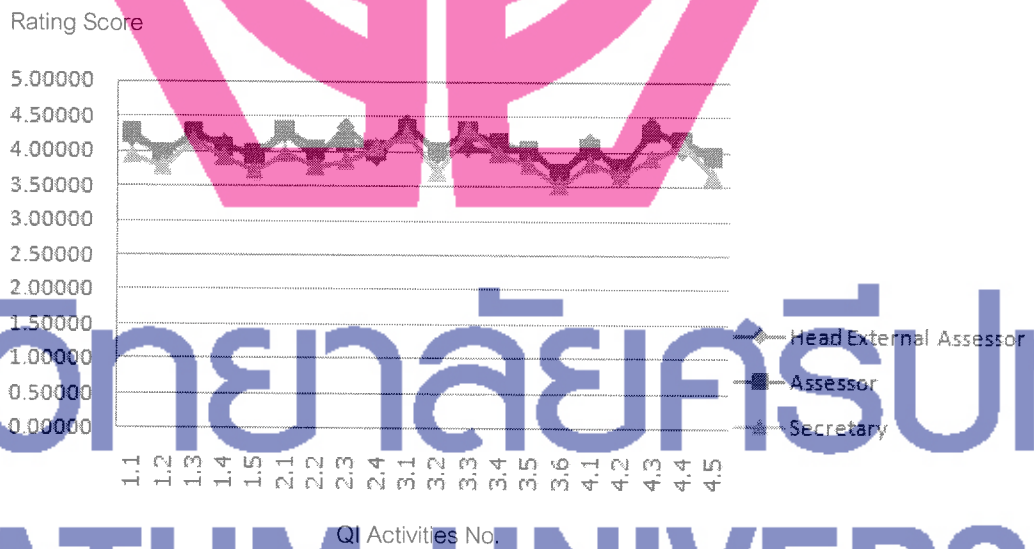
กิจกรรมการ ปรับปรุงคุณภาพ	ประธานคณะผู้ประเมิน (n=38)				กรรมการประเมิน (n=229)				เดชนูการ (n=58)						
	Mean	SD	Sk	Ku	ความหมาย	Mean	SD	Sk	Ku	ความหมาย	Mean	SD	Sk	Ku	ความหมาย
ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก															
กิจกรรมที่ 1.1	4.1842	.8005	-.020	1.203	สำคัญมาก	4.2533	.8306	-.874	-.001	สำคัญมากที่สุด	3.9483	.9629	-.505	-.738	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 1.2	3.9474	.7693	-.660	.682	สำคัญมาก	3.9607	.9970	-.019	.829	สำคัญมาก	3.7931	1.0045	-.641	-.111	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 1.3	4.2105	.8748	-.203	1.201	สำคัญมากที่สุด	4.2707	.8716	-.318	1.658	สำคัญมากที่สุด	4.1552	.8122	-.906	.692	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 1.4	4.1053	.7274	-.165	1.031	สำคัญมาก	4.0655	.8272	-.733	.629	สำคัญมาก	3.9310	.7221	-.185	-.291	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 1.5	3.8947	1.0853	-.719	1.154	สำคัญมาก	3.9607	.9793	-.797	.301	สำคัญมาก	3.7241	1.0224	-.433	-.447	สำคัญมาก
รวม (ด้านที่ 1)	4.0684	.6014	-.852	.507	สำคัญมาก	4.1022	.6409	-.865	.925	สำคัญมาก	3.9103	.6587	-.235	-.853	สำคัญมาก
ด้านที่ 2 การพัฒนาบุคลากร															
กิจกรรมที่ 2.1	4.2368	.8198	-.786	-.101	สำคัญมากที่สุด	4.2969	.7942	-.849	-.094	สำคัญมากที่สุด	3.9828	.8684	-.466	-.499	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 2.2	3.8947	.7637	.183	-1.225	สำคัญมาก	4.0349	.8474	-.590	-.052	สำคัญมาก	3.7931	.8326	-.156	-.584	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 2.3	4.3421	.6689	-.525	-.655	สำคัญมากที่สุด	4.1397	.7361	-.559	.421	สำคัญมาก	3.8793	.7511	-.311	-.061	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 2.4	3.9211	.7491	.131	-1.156	สำคัญมาก	4.0175	.7549	-.461	.300	สำคัญมาก	4.0690	.6718	-.080	-.711	สำคัญมาก
รวม (ด้านที่ 2)	4.0987	.5500	-.020	-.518	สำคัญมาก	4.1201	.5652	-.436	-.213	สำคัญมาก	3.9310	.5993	-.248	-.432	สำคัญมาก
ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน															
กิจกรรมที่ 3.1	4.3947	.6384	-.570	-.545	สำคัญมากที่สุด	4.3188	.6614	-.731	.650	สำคัญมากที่สุด	4.2586	.7389	-.727	.167	สำคัญมากที่สุด
กิจกรรมที่ 3.2	3.9474	.7333	-.785	1.291	สำคัญมาก	4.0087	.7433	-.402	-.101	สำคัญมาก	3.7069	.8985	-.277	-.597	สำคัญมาก

ตารางที่ 17 (ต่อ)

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	ประชาชนคนละผู้ประเมิน (n=38)					กรรมการประเมิน (n=229)					เลขานุการ (n=58)				
	Mean	SD	Sk	Ku	ความหมาย	Mean	SD	Sk	Ku	ความหมาย	Mean	SD	Sk	Ku	ความหมาย
กิจกรรมที่ 3.3	4.0526	.8688	-.889	.584	สำคัญมาก	4.2838	.7271	-1.115	2.135	สำคัญมากที่สุด	4.3276	.6854	-.866	1.006	สำคัญมากที่สุด
กิจกรรมที่ 3.4	4.0000	.8699	-.780	.293	สำคัญมาก	4.1397	.8152	-.802	.274	สำคัญมาก	3.9828	.7834	-.650	.445	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 3.5	4.0263	.6362	-.020	-.356	สำคัญมาก	4.0175	.7373	-.491	.540	สำคัญมาก	3.8276	.7288	-.847	2.784	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 3.6	3.6842	1.1415	-.367	-.814	สำคัญมาก	3.6943	.9191	-.586	.306	สำคัญมาก	3.5172	1.0129	-.363	-.147	สำคัญมาก
รวม (ด้านที่ 3)	3.9167	.6539	-.071	-.835	สำคัญมาก	3.9927	.6031	-.575	-.242	สำคัญมาก	3.7816	.6498	-.091	-1.139	สำคัญมาก
ด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ															
กิจกรรมที่ 4.1	4.1316	.7771	-.602	.043	สำคัญมาก	4.0437	.8470	-.495	.188	สำคัญมาก	3.8448	.9139	-.539	.302	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 4.2	3.6579	.7453	-.991	.165	สำคัญมาก	3.7904	.8109	-.681	-.393	สำคัญมาก	3.6724	.7583	-.115	-.239	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 4.3	4.3684	.6747	-.605	-.623	สำคัญมากที่สุด	4.2707	.7644	-.421	-.992	สำคัญมากที่สุด	3.9138	.7788	-.770	2.058	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 4.4	4.0263	.8216	-.050	1.515	สำคัญมาก	4.1703	.7957	-.934	1.006	สำคัญมาก	4.1034	.7652	-.179	-1.250	สำคัญมาก
กิจกรรมที่ 4.5	3.9211	.8505	-.679	.226	สำคัญมาก	3.9345	.9177	-.495	.188	สำคัญมาก	3.6552	1.0009	-.554	.182	สำคัญมาก
รวม (ด้านที่ 4)	4.0158	.5370	-.310	-.574	สำคัญมาก	4.0410	.5730	-.511	-.026	สำคัญมาก	3.8379	.6252	-.236	-.781	สำคัญมาก
รวม (ด้านที่ 1-4)	4.0249	.5330	-.497	-.273	สำคัญมาก	4.0640	.5378	-.548	-.438	สำคัญมาก	3.8652	.5848	-.160	-1.186	สำคัญมาก



แผนภาพที่ 15
ระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก
(ในภาพรวมและรายด้าน)



แผนภาพที่ 16

คะแนนระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก
(รายกิจกรรม)

3.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

ก่อนที่จะวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลที่วิเคราะห์ก่อนว่าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นหรือไม่ สำหรับข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวมี 4 ข้อ คือ (1) ค่าที่สังเกตได้เป็นอิสระจากกัน (2) กลุ่มตัวอย่างถูกเลือกมาอย่างสุ่มและมีการวัดข้อมูลในระดับช่วงขึ้นไป (3) ตัวแปรตามมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ และ (4) ความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มเป็นเอกพันธ์กัน ข้อตกลงเบื้องต้นข้อที่ 1 และ 2 พิจารณาจากขั้นตอนการดำเนินการวิจัยในบทที่ 3 ส่วนข้อตกลงเบื้องต้นข้อที่ 3 พิจารณาจากผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรตามแต่ละตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ซึ่งพบว่า การแจกแจงของข้อมูลใกล้เคียงโค้งปกติ (Normal curve) โดยที่ค่าความเบ้อยู่ในช่วง -1 ถึง $+1$ และค่าความโด่งอยู่ในช่วง -3 ถึง $+3$ (ตารางที่ 3) สำหรับข้อตกลงเบื้องต้นข้อที่ 4 ใช้การทดสอบของลาเวน (Levene's Test of Homogeneity of Variances) ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ทดสอบความเป็นเอกพันธ์กันของความแปรปรวน ซึ่งการทดสอบของลาเวนควรจะไม่มีนัยสำคัญ

ตารางที่ 18

ผลการทดสอบความเป็นเอกพันธ์กันของความแปรปรวนด้วยจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก
(ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ)

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก	1.159	2	322	.315
กิจกรรมที่ 1.1	1.259	2	322	.285
กิจกรรมที่ 1.2	2.282	2	322	.104
กิจกรรมที่ 1.3	.571	2	322	.566
กิจกรรมที่ 1.4	.793	2	322	.454
กิจกรรมที่ 1.5	1.177	2	322	.310
ด้านที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	.628	2	322	.534
กิจกรรมที่ 2.1	.158	2	322	.854
กิจกรรมที่ 2.2	.218	2	322	.805
กิจกรรมที่ 2.3	.068	2	322	.934
กิจกรรมที่ 2.4	.425	2	322	.654
ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน	1.439	2	322	.239
กิจกรรมที่ 3.1	.453	2	322	.636
กิจกรรมที่ 3.2	5.126*	2	322	.006
กิจกรรมที่ 3.3	.021	2	322	.980
กิจกรรมที่ 3.4	1.009	2	322	.366

ตารางที่ 18 (ต่อ)

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
กิจกรรมที่ 3.5	.587	2	322	.556
กิจกรรมที่ 3.6	3.497*	2	322	.031
ด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ	1.481	2	322	.229
กิจกรรมที่ 4.1	1.037	2	322	.356
กิจกรรมที่ 4.2	.126	2	322	.882
กิจกรรมที่ 4.3	1.875	2	322	.155
กิจกรรมที่ 4.4	.387	2	322	.679
กิจกรรมที่ 4.5	2.014	2	322	.135
รวม (ด้านที่ 1-4)	2.193	2	322	.113

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 18 พบว่า การทดสอบของลาเวนมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในจำนวน 2 ตัวแปร หรือ 2 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ 3.2 และกิจกรรมที่ 3.6 แสดงให้เห็นว่า ความแปรปรวนของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ 2 กิจกรรมดังกล่าวไม่มีความเป็นเอกพันธ์กันเมื่อ จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก (ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ) ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความแปรปรวน ดังนั้น จึงไม่ต้องนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อ สำหรับตัวแปรหรือกิจกรรมที่เหลือทุกกิจกรรม (ยกเว้นกิจกรรมที่ 3.2 และกิจกรรมที่ 3.6) ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น ข้อมูลจึงสามารถนำมาวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับ ความแตกต่างของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ในภาพรวม รายด้าน และ รายกิจกรรม) จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอกได้

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่ จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม รายด้าน และรายกิจกรรม) จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ นำมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า กลุ่มผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา 3 กลุ่มดังกล่าว น่าจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นใน สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ
 ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก
 (ในภาพรวมและรายด้าน)

กิจกรรมการปรับปรุง คุณภาพ	แหล่งของความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านที่ 1 ความพร้อมของ ระบบและกลไก	Between Groups	1.704	2	.852	2.082	.126
	Within Groups	131.765	322	.409		
	Total	133.469	324			
ด้านที่ 2 การพัฒนา บุคลากร	Between Groups	1.664	2	.832	2.563	.079
	Within Groups	104.489	322	.325		
	Total	106.153	324			
ด้านที่ 3 การเตรียม ทรัพยากรสนับสนุน	Between Groups	2.100	2	1.050	2.753	.065
	Within Groups	122.819	322	.381		
	Total	124.919	324			
ด้านที่ 4 เทคนิคการ ปรับปรุงคุณภาพ	Between Groups	1.918	2	.959	2.864	.058
	Within Groups	107.801	322	.335		
	Total	109.719	324			
รวม (ด้านที่ 1-4)	Between Groups	1.829	2	.914	3.069*	.048
	Within Groups	95.940	322	.298		
	Total	97.768	324			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า กลุ่มผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา 3 กลุ่ม น่าจะมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ของผู้ประเมินภายนอกเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 (ความพร้อมของระบบและกลไก) ด้านที่ 2 (การพัฒนาบุคลากร) ด้านที่ 3 (การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน) และด้านที่ 4 (เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า F Prob. = 0.126, 0.079, 0.065 และ 0.058 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า การรับรู้ของผู้ประเมินภายนอกเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า F Prob. = 0.048) แสดงว่า มีกลุ่มผู้ประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 คู่ที่มีการรับรู้ต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก ใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffé's method) (Maxwell & Delaney, 2004) เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรคู่ใดบ้างที่ต่างกัน

ตารางที่ 20

การเปรียบเทียบระดับความสำคัญในภาพรวมของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายคู่

จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

กลุ่มผู้ประเมิน		ประธานคณะผู้ประเมิน	กรรมการประเมิน	เลขานุการ
	ค่าเฉลี่ย	4.0249	4.0640	3.8652
ประธานคณะผู้ประเมิน (n=38)	4.0249			
กรรมการประเมิน (n=229)	4.0640	0.0391		
เลขานุการ (n=58)	3.8652	0.1597	0.1988*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 20 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก พบว่า มีจำนวน 1 คู่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ กรรมการประเมิน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0640 และ 3.8652 ตามลำดับ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายสำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ค่าเฉลี่ย 4.0640 และ 3.8652 ยังอยู่ในช่วง "สำคัญมาก" เหมือนกัน จากเกณฑ์ประเมิน 5 ระดับ (4.21 - 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, 3.41 - 4.20 หมายถึง สำคัญมาก, 2.61 - 3.40 หมายถึง สำคัญปานกลาง, 1.81 - 2.60 หมายถึง สำคัญน้อย, 1.00 - 1.80 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด หรือไม่มีความสำคัญ) นั่นหมายความว่า กลุ่มผู้ประเมินจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ
ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

กิจกรรมการปรับปรุง คุณภาพ**	แหล่งของความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
กิจกรรมที่ 1.1	Between Groups	4.307	2	2.153	2.965	.053
	Within Groups	233.865	322	.726		
	Total	238.172	324			
กิจกรรมที่ 1.2	Between Groups	1.314	2	.657	.691	.502
	Within Groups	306.058	322	.950		
	Total	307.372	324			
กิจกรรมที่ 1.3	Between Groups	.664	2	.332	.447	.640
	Within Groups	239.133	322	.743		
	Total	239.797	324			
กิจกรรมที่ 1.4	Between Groups	.987	2	.494	.774	.462
	Within Groups	205.321	322	.638		
	Total	206.308	324			
กิจกรรมที่ 1.5	Between Groups	2.601	2	1.300	1.301	.274
	Within Groups	321.811	322	.999		
	Total	324.412	324			
กิจกรรมที่ 2.1	Between Groups	4.569	2	2.284	3.475*	.032
	Within Groups	211.659	322	.657		
	Total	216.228	324			
กิจกรรมที่ 2.2	Between Groups	2.986	2	1.493	2.139	.119
	Within Groups	224.817	322	.698		
	Total	227.803	324			
กิจกรรมที่ 2.3	Between Groups	5.321	2	2.660	4.974*	.007
	Within Groups	172.236	322	.535		
	Total	177.557	324			
กิจกรรมที่ 2.4	Between Groups	.506	2	.253	.461	.631
	Within Groups	176.417	322	.548		
	Total	176.923	324			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

กิจกรรมการปรับปรุง คุณภาพ**	แหล่งของความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
กิจกรรมที่ 3.1	Between Groups	.428	2	.214	.472	.624
	Within Groups	145.929	322	.453		
	Total	146.357	324			
กิจกรรมที่ 3.3	Between Groups	2.022	2	1.011	1.858	.158
	Within Groups	175.221	322	.544		
	Total	177.243	324			
กิจกรรมที่ 3.4	Between Groups	1.532	2	.766	1.150	.318
	Within Groups	214.511	322	.666		
	Total	216.043	324			
กิจกรรมที่ 3.5	Between Groups	1.743	2	.872	1.659	.192
	Within Groups	169.180	322	.525		
	Total	170.923	324			
กิจกรรมที่ 4.1	Between Groups	2.380	2	1.190	1.641	.195
	Within Groups	233.509	322	.725		
	Total	235.889	324			
กิจกรรมที่ 4.2	Between Groups	1.040	2	.520	.824	.440
	Within Groups	203.267	322	.631		
	Total	204.308	324			
กิจกรรมที่ 4.3	Between Groups	6.864	2	3.432	5.986*	.003
	Within Groups	184.625	322	.573		
	Total	191.489	324			
กิจกรรมที่ 4.4	Between Groups	.778	2	.389	.618	.540
	Within Groups	202.711	322	.630		
	Total	203.489	324			
กิจกรรมที่ 4.5	Between Groups	3.673	2	1.836	2.143	.119
	Within Groups	275.884	322	.857		
	Total	279.557	324			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ทุกกิจกรรม ยกเว้นกิจกรรมที่ 3.2 และ 3.6 ไม่ได้นำมาวิเคราะห์

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า กลุ่มผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา 3 กลุ่ม น่าจะมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่ผู้ประเมินภายนอกมีการรับรู้ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ กิจกรรมที่ 2.1, 2.3 และ 4.3 (ค่า F Prob. = 3.475, 4.974 และ 5.986 ตามลำดับ) แสดงว่า มีกลุ่มผู้ประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 คู่ที่มีการรับรู้ต่างกัน และการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก ใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé's method) เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรคู่ใดบ้างที่ต่างกัน

ตารางที่ 22

การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 3.2 เป็นรายคู่
จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

กลุ่มผู้ประเมิน		ประธานคณะผู้ประเมิน	กรรมการประเมิน	เลขานุการ
ประธานคณะผู้ประเมิน (n=38)	ค่าเฉลี่ย	4.2368	4.2969	3.9828
	4.2368			
กรรมการประเมิน (n=229)	4.2969	0.0601		
เลขานุการ (n=58)	3.9828	0.2541	0.3142*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 22 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ (ข้อที่ 2.1) จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก พบว่า มีจำนวน 1 คู่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ กรรมการประเมินมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2969 และ 3.9828 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายสำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ค่าเฉลี่ย 4.2969 อยู่ในช่วง "สำคัญมากที่สุด" และค่าเฉลี่ย 3.9828 อยู่ในช่วง "สำคัญมาก" จากเกณฑ์ประเมิน 5 ระดับ (4.21 - 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, 3.41 - 4.20 หมายถึง สำคัญมาก, 2.61 - 3.40 หมายถึง สำคัญปานกลาง, 1.81 - 2.60 หมายถึง สำคัญน้อย, 1.00 - 1.80 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด หรือไม่มีความสำคัญ) นั่นหมายความว่า กรรมการประเมินมีการรับรู้แตกต่างจากเลขานุการ โดยกรรมการประเมินมองว่ากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 2.1 มีระดับความสำคัญมากกว่า

ตารางที่ 23

การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 2.3 เป็นรายคู่
จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

กลุ่มผู้ประเมิน		ประธานคณะผู้ประเมิน	กรรมการประเมิน	เลขานุการ
ประธานคณะผู้ประเมิน (n=38)	ค่าเฉลี่ย	4.3421	4.1397	3.8793
	4.3421			
กรรมการประเมิน (n=229)	4.1397	0.2024		
เลขานุการ (n=58)	3.8793	0.4628*	0.2604	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 23 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ข้อที่ 2.3) จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก พบว่า มีจำนวน 1 คู่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประธานคณะผู้ประเมินมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3421 และ 3.8793 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายสำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ค่าเฉลี่ย 4.3421 อยู่ในช่วง “สำคัญมากที่สุด” และค่าเฉลี่ย 3.8793 อยู่ในช่วง “สำคัญมาก” จากเกณฑ์ประเมิน 5 ระดับ (4.21 - 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, 3.41 - 4.20 หมายถึง สำคัญมาก, 2.61 - 3.40 หมายถึง สำคัญปานกลาง, 1.81 - 2.60 หมายถึง สำคัญน้อย, 1.00 - 1.80 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด หรือไม่มี ความสำคัญ) นั่นหมายความว่า ประธานคณะผู้ประเมินมีการรับรู้แตกต่างจากเลขานุการ โดยมองว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 2.3 มีระดับความสำคัญมากกว่า

ตารางที่ 24

การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 4.3 เป็นรายคู่
จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

กลุ่มผู้ประเมิน		ประธานคณะผู้ประเมิน	กรรมการประเมิน	เลขานุการ
ประธานคณะผู้ประเมิน (n=38)	ค่าเฉลี่ย	4.3684	4.2707	3.9138
	4.3684			
กรรมการประเมิน (n=229)	4.2707	0.0977		
เลขานุการ (n=58)	3.9138	0.4546*	0.3569*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 24 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ข้อที่ 4.3) จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก พบว่า มีจำนวน 2 คู่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

(1) ประธานคณะผู้ประเมินมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3684 และ 3.9138 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายสำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ค่าเฉลี่ย 4.3684 อยู่ในช่วง “สำคัญมากที่สุด” และค่าเฉลี่ย 3.9138 อยู่ในช่วง “สำคัญมาก” จากเกณฑ์ประเมิน 5 ระดับ (4.21 - 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, 3.41 - 4.20 หมายถึง สำคัญมาก, 2.61 - 3.40 หมายถึง สำคัญปานกลาง, 1.81 - 2.60 หมายถึง สำคัญน้อย, 1.00 - 1.80 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด หรือไม่มีความสำคัญ) นั้นหมายความว่า ประธานคณะผู้ประเมินมีการรับรู้แตกต่างจากเลขานุการ โดยประธานคณะผู้ประเมินรับรู้ว่าการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 4.3 มีระดับความสำคัญมากกว่า

(2) กรรมการประเมินมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2707 และ 3.9138 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายสำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ค่าเฉลี่ย 4.2707 อยู่ในช่วง “สำคัญมากที่สุด” และค่าเฉลี่ย 3.9138 อยู่ในช่วง “สำคัญมาก” จากเกณฑ์ประเมิน 5 ระดับ (4.21 - 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, 3.41 - 4.20 หมายถึง สำคัญมาก, 2.61 - 3.40 หมายถึง สำคัญปานกลาง, 1.81 - 2.60 หมายถึง สำคัญน้อย, 1.00 - 1.80 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด หรือไม่มีความสำคัญ) นั้นหมายความว่า กรรมการประเมินมีการรับรู้แตกต่างจากเลขานุการ โดยกรรมการประเมินรับรู้ว่าการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 4.3 มีระดับความสำคัญมากกว่า

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดอันดับ (Ranking) และเปรียบเทียบอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 โดยผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

4.1 ผลการจัดอันดับและเปรียบเทียบอันดับความสำคัญรายด้าน

4.2 ผลการจัดอันดับและเปรียบเทียบอันดับความสำคัญรายกิจกรรม

การวิเคราะห์เพื่อจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ (Average rank) ที่มีลักษณะเป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ $Mean_{\text{ranking}}$ หรือ $Mean_{R_i}$ โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

(1) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ($Mean_{\text{rating}}$) ของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ในภาพรวม รายด้าน และรายกิจกรรม) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน รวม 20 กิจกรรม ได้แก่ ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก จำนวน 5 กิจกรรม ด้านที่ 2 การพัฒนาบุคลากร จำนวน 4 กิจกรรม ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน จำนวน 6 กิจกรรม และด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ จำนวน 5 กิจกรรม

(2) สร้างตารางขนาด $k \times n$ โดยที่แถวบนหมายถึง k ตัวแปร (หรือกลุ่มผู้ประเมินภายนอก จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ) ที่มีข้อมูลลำดับที่ $1-n$ โดยที่ n หมายถึง กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่ถูกจัดเรียงลำดับโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ โดยอันดับที่ต่ำจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ เรียกว่า Rated Ranking

(3) หาผลรวมอันดับที่ (Sum of ranks; แทนด้วยสัญลักษณ์ $\sum R_i$) ของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยจำแนกเป็นรายด้านและรายกิจกรรม และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยอันดับที่ (Average rank; $Mean_{R_i}$ หรือ $Mean_{\text{ranking}}$)

(4) จัดเรียงค่าเฉลี่ยอันดับที่จากค่าน้อยที่สุดไปหาค่ามากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยอันดับที่ที่มีค่าน้อยที่สุด หมายถึง อยู่อันดับที่ 1 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยอันดับที่ที่มีค่ามากที่สุด หมายถึง อยู่อันดับที่สูงสุดท้าย

4.1 ผลการจัดอันดับและเปรียบเทียบอันดับความสำคัญรายด้าน

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 25 จะเห็นได้ว่า อันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกัน เป็นผลทำให้ค่าเฉลี่ยอันดับที่ ($Mean_{R_i}$) และอันดับความสำคัญในภาพรวมคงเดิม จากผลการวิเคราะห์พบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้านที่สำคัญมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านที่ 2 (การพัฒนาบุคลากร) รองลงมาคือ ด้านที่ 1 (ความพร้อมของระบบและกลไก) ด้านที่ 4 (เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ) และด้านที่ 3 (การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน) ตามลำดับ

ตารางที่ 25

อันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพจำแนกเป็นรายด้าน
เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ ($Mean_{R_i}$)

กิจกรรมการ ปรับปรุง คุณภาพ	ผลการวิเคราะห์						ผลรวม อันดับที่ ($\sum R_i$)	ค่าเฉลี่ย อันดับที่ ($Mean_{R_i}$)	อันดับ ความสำคัญ (Rated Ranking)
	ประธาน คณะผู้ประเมิน		กรรมการประเมิน		เลขานุการ				
	ระดับ (Rating)	อันดับ (Ranking)	ระดับ (Rating)	อันดับ (Ranking)	ระดับ (Rating)	อันดับ (Ranking)			
ด้านที่ 1	4.0684	2	4.1022	2	3.9103	2	6	2.0000	2
ด้านที่ 2	4.0987	1	4.1201	1	3.9310	1	3	1.0000	1
ด้านที่ 3	3.9167	4	3.9927	4	3.7816	4	12	4.0000	4
ด้านที่ 4	4.0158	3	4.0410	3	3.8379	3	9	3.0000	3

4.2 ผลการจัดอันดับและเปรียบเทียบอันดับความสำคัญรายกิจกรรม

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 25 จะเห็นได้ว่า อันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่ม พบว่า มีความแตกต่างกัน ดังนั้น ในการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเป็นรายกิจกรรม จึงพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ ($Mean_{R_i}$) เป็นสำคัญ โดยผู้วิจัยได้จัดเรียงกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่มีค่าเฉลี่ยอันดับที่ที่มีค่าน้อยที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยอันดับที่จากค่ามากที่สุด อย่างไรก็ตามพบว่า มีบางกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยอันดับที่เท่ากัน ได้แก่ กิจกรรมที่ 1.3 และกิจกรรมที่ 2.1 ($Mean_{R_i} = 4.1667$) ทำให้มีอันดับที่เท่ากัน คือ อันดับที่ 2.5 และกิจกรรมที่ 1.4 และกิจกรรมที่ 3.4 ($Mean_{R_i} = 9.0000$) ทำให้มีอันดับที่เท่ากัน คือ อันดับที่ 9.5 ดังนั้น จึงต้องมีการปรับอันดับที่เดิม (Initial rated ranking) ให้เป็นอันดับที่ปรับใหม่ (Reshaped rating ranking) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในภาพรวม

ตารางที่ 26

อันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพจำแนกเป็นรายกิจกรรม
เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ ($Mean_{Ri}$)

กิจกรรมการ ปรับปรุง คุณภาพ ที่จำเป็น	ผลการวิเคราะห์						ผลรวม อันดับที่ ($\sum Ri$)	ค่าเฉลี่ย อันดับที่ ($Mean_{Ri}$)	อันดับที่เดิม (Initial Rated Ranking)	อันดับ ที่ปรับใหม่ (Reshaped Rated Ranking)*
	ประธาน คณะผู้ประเมิน		กรรมการประเมิน		เลขานุการ					
	ระดับ (Rating)	อันดับ (Ranking)	ระดับ (Rating)	อันดับ (Ranking)	ระดับ (Rating)	อันดับ (Ranking)				
กิจกรรมที่ 1.1	4.1842	6	4.2533	6	3.9483	8	20	6.6667	6	6
กิจกรรมที่ 1.2	3.9474	13.5	3.9607	16.5	3.7931	14.5	44.5	14.8333	15	15
กิจกรรมที่ 1.3	4.2105	5	4.2707	4.5	4.1552	3	12.5	4.1667	2.5	2
กิจกรรมที่ 1.4	4.1053	8	4.0655	10	3.9310	9	27	9.0000	9.5	10
กิจกรรมที่ 1.5	3.8947	17.5	3.9607	16.5	3.7241	16	50	16.6667	17	17
กิจกรรมที่ 2.1	4.2368	4	4.2969	2	3.9828	6.5	12.5	4.1667	2.5	3
กิจกรรมที่ 2.2	3.8947	17.5	4.0349	12	3.7931	14.5	44	14.6667	14	14
กิจกรรมที่ 2.3	4.3421	3	4.1397	8.5	3.8793	11	22.5	7.5000	8	8
กิจกรรมที่ 2.4	3.9211	15.5	4.0175	13.5	4.0690	5	34	11.3333	12	12
กิจกรรมที่ 3.1	4.3947	1	4.3188	1	4.2586	2	4	1.3333	1	1
กิจกรรมที่ 3.2	3.9474	13.5	4.0087	15	3.7069	17	45.5	15.1667	16	16
กิจกรรมที่ 3.3	4.0526	9	4.2838	3	4.3276	1	13	4.3333	4	4
กิจกรรมที่ 3.4	4.0000	12	4.1397	8.5	3.9828	6.5	27	9.0000	9.5	9
กิจกรรมที่ 3.5	4.0263	10.5	4.0175	13.5	3.8276	13	37	12.3333	13	13
กิจกรรมที่ 3.6	3.6842	19	3.6943	20	3.5172	20	59	19.6667	20	20
กิจกรรมที่ 4.1	4.1316	7	4.0437	11	3.8448	12	30	10.0000	11	11
กิจกรรมที่ 4.2	3.6579	20	3.7904	19	3.6724	18	57	19.0000	19	19
กิจกรรมที่ 4.3	4.3684	2	4.2707	4.5	3.9138	10	16.5	5.5000	5	5
กิจกรรมที่ 4.4	4.0263	10.5	4.1703	7	4.1034	4	21.5	7.1667	7	7
กิจกรรมที่ 4.5	3.9211	15.5	3.9345	18	3.6552	19	52.5	17.5000	18	18

*กรณีอันดับที่เท่ากัน อันดับที่ปรับใหม่จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในภาพรวม

ตารางที่ 27

อันดับความสำคัญในภาพรวมของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพจำแนกเป็นรายกิจกรรม

อันดับที่*	กิจกรรม	รายละเอียด
1	กิจกรรมที่ 3.1	การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามบ่งชี้ เช่น ระบบ Faculty Information System (FIS) เป็นต้น
2	กิจกรรมที่ 1.3	การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก
3	กิจกรรมที่ 2.1	ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก
4	กิจกรรมที่ 3.3	การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบันและคณะ/วิทยาลัย/สำนัก
5	กิจกรรมที่ 4.3	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณาทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก
6	กิจกรรมที่ 1.1	การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)
7	กิจกรรมที่ 4.4	การนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ หรือการดำเนินงานของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก
8	กิจกรรมที่ 2.3	การจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก
9	กิจกรรมที่ 3.4	การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน และภายนอกสถาบัน
10	กิจกรรมที่ 1.4	การกำหนดผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้และผู้จัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจนในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก
11	กิจกรรมที่ 4.1	การพัฒนาระบบและกลไกในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ เช่น ระบบการติดตามทุก 3, 6, 9 และ 12 เดือน โดยคณะผู้บริหารระดับสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนัก เป็นต้น
12	กิจกรรมที่ 2.4	การส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก
13	กิจกรรมที่ 3.5	การจัดทำ Template เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ตารางผลการดำเนินงาน และรายงานการประเมินตนเองให้กับทุกหน่วยงานในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)
14	กิจกรรมที่ 2.2	การประชุม/อบรม/สัมมนาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี ความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำประกันคุณภาพ
15	กิจกรรมที่ 1.2	การบูรณาการตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกให้เป็นชุดเดียวกัน

ตารางที่ 27 (ต่อ)

อันดับที่*	กิจกรรม	รายละเอียด
16	กิจกรรมที่ 3.2	การพัฒนาคู่มือการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก
17	กิจกรรมที่ 1.5	การจัดทำแผนการนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก
18	กิจกรรมที่ 4.5	การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้หน่วยงานภายในมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม เป็นต้น
19	กิจกรรมที่ 4.2	การส่งเสริมให้มีการเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) หรือระหว่างสถาบันเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการปรับปรุงคุณภาพ
20	กิจกรรมที่ 3.6	การจัดทำโปรแกรมการติดตามประเมินตามผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

*พิจารณาจากอันดับที่ปรับใหม่ (Reshaped Rated Ranking)

การทดสอบระดับความสอดคล้องกันระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก (Testing level of matching opinions among the external assessors) เป็นการศึกษาค่าผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ โดยที่ความสอดคล้องกันสูงจะหมายถึงมีความสัมพันธ์กันสูง สำหรับวิธีการวัดความสอดคล้องกันของข้อมูลอันดับที่ 20 อันดับ (N=20) ที่มาจากผู้ประเมิน 3 กลุ่ม (k=3) ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การทดสอบของฟรีดแมน (Friedman test) และการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของเคนดอลล์ (Kendall coefficient of concordance: W) โดยที่ค่า $0 \leq W \leq 1$ (0=ไม่มีความสอดคล้อง, +1=สอดคล้องมากที่สุด) โดยที่ค่า W อยู่บนพื้นฐานความจริงที่ว่า ระดับของความสอดคล้อง (Level of concordance) ระหว่างอันดับที่ (Rank sequences) อาจจะถูกวัดได้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยอันดับที่มีลักษณะเป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Kondić, Maglić & Samardžić, 2009) ดังนั้น ค่า W จะไม่มีค่าติดลบ การทดสอบนัยสำคัญของ W จะให้ H_0 : ไม่มีความสอดคล้องกันของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก และ H_1 : มีความสอดคล้องกันของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก ในกรณีนี้ $k=3$ และ $N=20$ จะมีการแจกแจงแบบไคสแควร์ [$\chi^2 = k(N-1)W$] สำหรับผลการทดสอบความสอดคล้อง (ตารางที่ 28) พบว่า อันดับที่ (Rank sequences) ไม่เป็นอิสระจากกัน หมายความว่า มีความสอดคล้องกันของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่ม

ตารางที่ 28

ผลการทดสอบความสอดคล้องของอันดับที่ของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา
ระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่ม

กิจกรรมที่	ค่าเฉลี่ยอันดับที่ (Mean rank)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)	Friedman test and Kendall Coefficient of Concordance
กิจกรรมที่ 1.1	6.6667	1.1547	(1) Friedman Test ANOVA Chi-Square (N=3, df=19)=49.161, p=0.0000
กิจกรรมที่ 1.2	14.8333	1.5275	
กิจกรรมที่ 1.3	4.1667	1.0408	
กิจกรรมที่ 1.4	9.0000	1.0000	(2) Kendall Coefficient of Concordance $W = \frac{12 \sum (Mean_{Ri})^2 - 3N(N+1)^2}{N(N^2-1)}$ Kendall's $W=0.862$ p=0.0000
กิจกรรมที่ 1.5	16.6667	.7638	
กิจกรรมที่ 2.1	4.1667	2.2546	
กิจกรรมที่ 2.2	14.6667	2.7538	
กิจกรรมที่ 2.3	7.5000	4.0927	
กิจกรรมที่ 2.4	11.3333	5.5752	
กิจกรรมที่ 3.1	1.3333	.5774	
กิจกรรมที่ 3.2	15.1667	1.7559	
กิจกรรมที่ 3.3	4.3333	4.1633	
กิจกรรมที่ 3.4	9.0000	2.7839	
กิจกรรมที่ 3.5	12.3333	1.6073	
กิจกรรมที่ 3.6	19.6667	.5774	

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 29 จะเห็นได้ว่า การทดสอบความสอดคล้องของวิธีการจัดอันดับความสำคัญเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ($Mean_{rating}$) และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ ($Mean_{ranking}$) ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบลำดับที่ของสเปียร์แมน (Spearman rank correlation coefficient: r_s) เพื่อศึกษาว่าผลการจัดอันดับความสำคัญด้วยวิธีการ 2 แบบให้ผลที่ใกล้เคียงกันหรือไม่ สำหรับผลการจัดอันดับความสำคัญด้วยวิธีการ 2 แบบ และผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบลำดับที่ของสเปียร์แมนมีค่าเท่ากับ 0.9920 หมายความว่า วิธีการจัดอันดับความสำคัญ 2 แบบ (พิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่) ให้ผลที่ใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 29

เปรียบเทียบอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นจำแนกเป็นรายกิจกรรม
เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและค่าเฉลี่ยอันดับที่

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	อันดับความสำคัญ (1) (พิจารณาจาก Mean _{rating})	อันดับความสำคัญ (2) (พิจารณาจาก Mean _{ranking})	การทดสอบความสอดคล้อง ของวิธีการจัดอันดับความสำคัญ
กิจกรรมที่ 1.1	6	6	Spearman rank correlation coefficient (r_s) $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^k (\text{rank1} - \text{rank2})^2}{k(k^2 - 1)}$ โดยที่ $-1 \leq r_s \leq 1$, value $r_s = 0.9920^*$ *มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
กิจกรรมที่ 1.2	16	15	
กิจกรรมที่ 1.3	3	2	
กิจกรรมที่ 1.4	10	10	
กิจกรรมที่ 1.5	17	17	
กิจกรรมที่ 2.1	4	3	
กิจกรรมที่ 2.2	14	14	
กิจกรรมที่ 2.3	7	8	
กิจกรรมที่ 2.4	12	12	
กิจกรรมที่ 3.1	1	1	
กิจกรรมที่ 3.2	15	16	
กิจกรรมที่ 3.3	2	4	
กิจกรรมที่ 3.4	9	9	
กิจกรรมที่ 3.5	13	13	
กิจกรรมที่ 3.6	20	20	
กิจกรรมที่ 4.1	11	11	
กิจกรรมที่ 4.2	19	19	
กิจกรรมที่ 4.3	5	5	
กิจกรรมที่ 4.4	8	7	
กิจกรรมที่ 4.5	18	18	

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

การศึกษากการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เป็นระยะของการนำผลการประยุกต์ใช้มาแปลความหมาย (Interpret) และจัดทำเป็นคำอธิบาย (Explain) ใน 2 ประเด็น คือ (1) ความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ และ (2) ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ โดยการศึกษาการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

- 5.1 การจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ: ผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน
- 5.2 การจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ: ผลการวิเคราะห์เป็นรายกิจกรรม
- 5.3 การตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ

5.1 การจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ: ผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน

จากผลการวิเคราะห์เพื่อจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา (ตอนที่ 3) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผลการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในภาพรวม ($Mean_{Rating}$) เหมือนกับผลการจัดอันดับความสำคัญเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ ($Mean_{Ranking}$) กล่าวคือ อันดับที่ 1 ด้านการพัฒนาบุคลากร อันดับที่ 2 ด้านความพร้อมของระบบและกลไก อันดับที่ 3 ด้านเทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ และอันดับที่ 4 ด้านการเตรียมทรัพยากรสนับสนุน ตามลำดับ

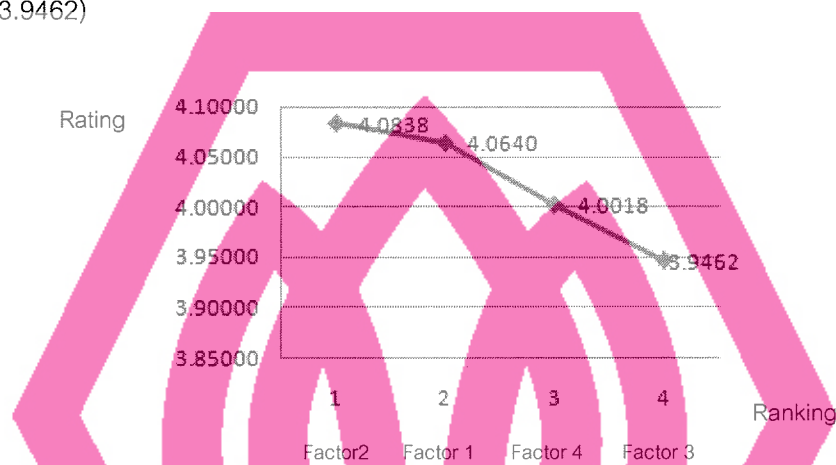
ตารางที่ 30

ผลการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น (จำแนกเป็นรายด้าน)

Ranking	กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น	Rating*
1	ด้านที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	4.0838
2	ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก	4.0640
3	ด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ	4.0018
4	ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน	3.9462

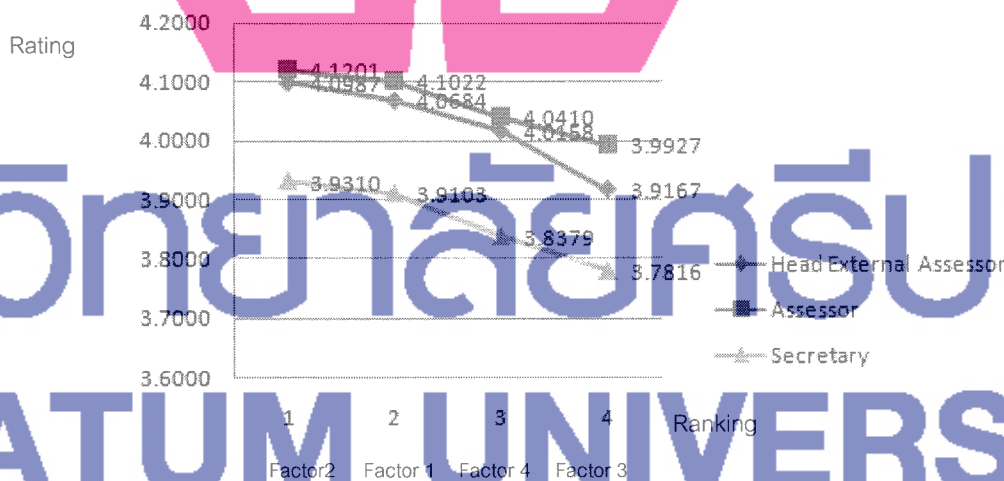
*ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในภาพรวม

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 30 จะเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาจากกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำนวน 4 ด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาบุคลากรมีระดับความสำคัญมากที่สุดและมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ในการปรับปรุงคุณภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพด้านอื่น (Ranking=1, Rating=4.0838) ส่วนด้านการเตรียมทรัพยากรสนับสนุนมีระดับความสำคัญน้อยที่สุดและมีความสำคัญอันดับสุดท้ายในการปรับปรุงคุณภาพ (Ranking=4, Rating=3.9462)



แผนภาพที่ 17

ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพจำแนกเป็นรายด้าน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในภาพรวม



แผนภาพที่ 18

ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพรายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

5.2 การจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ: ผลการวิเคราะห์เป็นรายกิจกรรม

การศึกษาวិธีการจัดระดับความสำคัญร่วมกับการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ (Average rank) ที่มีลักษณะเป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ $Mean_{\text{ranking}}$ หรือ $Mean_{R_i}$ สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายระดับความสำคัญของอันดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ยอันดับที่) ของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กำหนดเป็นช่วงคะแนน 5 ช่วง ได้แก่

16.21 - 20.00	หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด
12.41 - 16.20	หมายถึง สำคัญน้อย
8.61 - 12.40	หมายถึง สำคัญปานกลาง
4.81 - 8.60	หมายถึง สำคัญมาก
1.00 - 4.80	หมายถึง สำคัญมากที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายดังกล่าวยึดหลักว่า ให้ช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนทุกระดับเท่ากัน และเมื่อต้องการกำหนดระดับความสำคัญออกเป็น 5 ช่วง คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด ตามลำดับ จะต้องคำนวณค่าพิสัย (Range) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ก่อน แล้วจึงนำผลมากำหนดช่วงของระดับความสำคัญ จะเห็นได้ว่ามีกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพจำนวน 20 กิจกรรม ดังนั้น พิสัยเป็น $20-1 = 19$ และความกว้างของแต่ละช่วงจะเท่ากับ $19/5 = 3.8$

ตารางที่ 31

ผลการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น
(จำแนกเป็นรายกิจกรรม)

Ranking*	กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	Rating	
		$Mean_{R_i}$	ความหมาย
1	3.1 การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามบงชี้	1.3333	สำคัญมากที่สุด
2	1.3 การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	4.1667	สำคัญมากที่สุด
3	2.1 ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	4.1667	สำคัญมากที่สุด
4	3.3 การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	4.3333	สำคัญมากที่สุด
5	4.3 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณาทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	5.5000	สำคัญมาก

ตารางที่ 31 (ต่อ)

Ranking*	กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	Rating	
		Mean _{Ri}	ความหมาย
6	1.1 การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)	6.6667	สำคัญมาก
7	4.4 การนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาใช้ประโยชน์ในปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน คณะ/วิทยาลัย/สำนัก	7.1667	สำคัญมาก
8	2.3 การจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	7.5000	สำคัญมาก
9	3.4 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) และภายนอกสถาบัน	9.0000	สำคัญปานกลาง
10	1.4 การกำหนดผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้และผู้จัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจนในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	9.0000	สำคัญปานกลาง
11	4.1 การพัฒนาระบบและกลไกในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ เช่น ระบบการติดตามทุก 3, 6, 9 และ 12 เดือน โดยคณะผู้บริหารระดับสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนัก	10.0000	สำคัญปานกลาง
12	2.4 การส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	11.3333	สำคัญปานกลาง
13	3.5 การจัดทำ Template เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ตารางผลการดำเนินงาน และรายงานการประเมินตนเองให้กับทุกหน่วยงานในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)	12.3333	สำคัญปานกลาง
14	2.2 การประชุม/อบรม/สัมมนาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี ความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำประกันคุณภาพ	14.6667	สำคัญน้อย
15	1.2 การบูรณาการตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกให้เป็นชุดเดียวกัน	14.8333	สำคัญน้อย
16	3.2 การพัฒนาคู่มือการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	15.1667	สำคัญน้อย
17	1.5 การจัดทำแผนการนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	16.6667	สำคัญน้อยที่สุด
18	4.5 การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้หน่วยงานภายในมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม เป็นต้น	17.5000	สำคัญน้อยที่สุด

ตารางที่ 31 (ต่อ)

Ranking*	กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	Rating	
		Mean _{Ri}	ความหมาย
19	4.2 การส่งเสริมให้มีการเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) หรือระหว่างสถาบันเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการปรับปรุงคุณภาพ	19.0000	สำคัญน้อยที่สุด
20	3.6 การจัดทำโปรแกรมการคิดคำนวณคะแนนตามผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ	19.6667	สำคัญน้อยที่สุด

*พิจารณาจากอันดับที่ปรับใหม่ (Reshaped Rated Ranking)

ตารางที่ 31 เป็นการแสดงผลการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกเป็นรายกิจกรรม โดยกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($1.00 \leq \text{Mean}_{Ri} \leq 4.80$) โดยเรียงตามอันดับความสำคัญ มีจำนวน 4 กิจกรรม คือ อันดับที่ 1 การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามบ่งชี้ (Ranking=1, Rating=1.3333) อันดับที่ 2 การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (Ranking=2, Rating=4.1667) อันดับที่ 3 ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (Ranking=3, Rating=4.1667) และอันดับที่ 4 การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก (Ranking=4, Rating=4.3333) ตามลำดับ

ตารางที่ 32

ผลการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น (จำแนกเป็นรายกิจกรรมในแต่ละด้าน)

Ranking*	กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	Rating	
		Mean _{Ri}	ความหมาย
ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก			
1	1.3 การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	4.1667	สำคัญมากที่สุด
2	1.1 การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)	6.6667	สำคัญมาก
3	1.4 การกำหนดผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้และผู้จัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจนในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	9.0000	สำคัญปานกลาง

ตารางที่ 32 (ต่อ)

Ranking*	กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	Rating	
		Mean _{Ri}	ความหมาย
4	1.2 การบูรณาการตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกให้เป็นชุดเดียวกัน	14.8333	สำคัญน้อย
5	1.5 การจัดทำแผนการนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	16.6667	สำคัญน้อยที่สุด
ด้านที่ 2 การพัฒนาบุคลากร			
1	2.1 ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	4.1667	สำคัญมากที่สุด
2	2.3 การจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	7.5000	สำคัญมาก
3	2.4 การส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพภายในและภายนอก	11.3333	สำคัญปานกลาง
4	2.2 การประชุม/อบรม/สัมมนาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี ความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำประกันคุณภาพ	14.6667	สำคัญน้อย
ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน			
1	3.1 การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบการดำเนินงานตามบ่งชี้	1.3333	สำคัญมากที่สุด
2	3.3 การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	4.3333	สำคัญมากที่สุด
3	3.4 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) และภายนอกสถาบัน	9.0000	สำคัญปานกลาง
4	3.5 การจัดทำ Template เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ตารางผลการดำเนินงาน และรายงานการประเมินตนเองให้กับทุกหน่วยงานในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)	12.3333	สำคัญปานกลาง
5	3.2 การพัฒนาคู่มือการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	15.1667	สำคัญน้อย
6	3.6 การจัดทำโปรแกรมการติดตามประเมินตามผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ	19.6667	สำคัญน้อยที่สุด

ตารางที่ 32 (ต่อ)

Ranking*	กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	Rating	
		Mean _{Ri}	ความหมาย
ด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ			
1	4.3 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณาบททวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	5.5000	สำคัญมาก
2	4.4 การนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ หรือการดำเนินงานของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	7.1667	สำคัญมาก
3	4.1 การพัฒนาระบบและกลไกในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ เช่น ระบบการติดตามทุก 3, 6, 9 และ 12 เดือน โดยคณะผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนัก เป็นต้น	10.0000	สำคัญปานกลาง
4	4.5 การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้หน่วยงานภายในมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม เป็นต้น	17.5000	สำคัญน้อยที่สุด
5	4.2 การส่งเสริมให้มีการเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) หรือระหว่างสถาบันเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการปรับปรุงคุณภาพ	19.0000	สำคัญน้อยที่สุด

*พิจารณาจากอันดับที่ปรับใหม่ (Reshaped Rated Ranking)

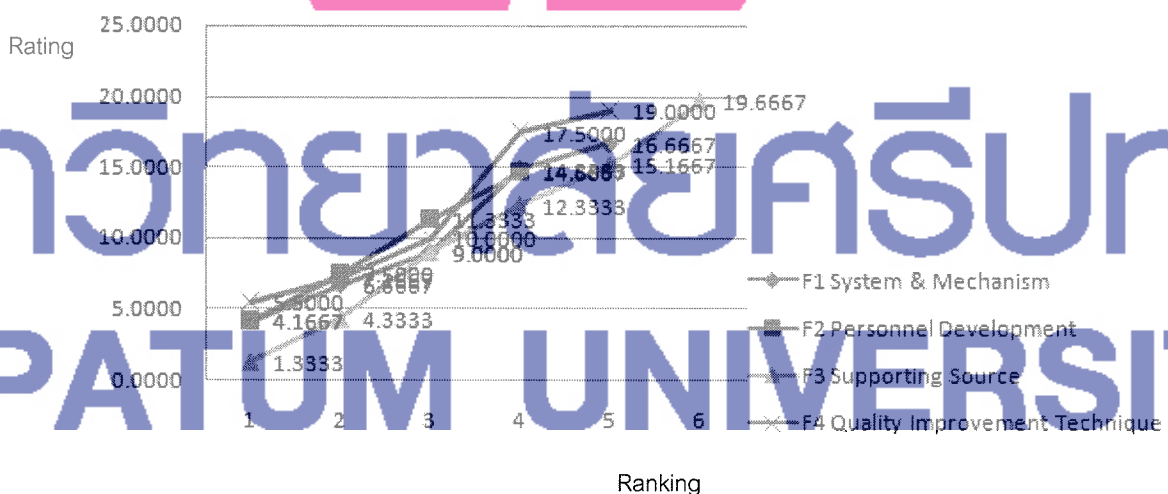
จะเห็นได้ว่า ผลการจัดระดับความสำคัญรวมกับการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยจำแนกเป็นรายกิจกรรมในแต่ละด้าน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก ด้านที่ 2 การพัฒนาบุคลากร ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน และด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญเป็นอันดับที่ 1 และมีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ กิจกรรมที่ 1.3 การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงานที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (Ranking=1, Rating=4.1667) ส่วนกิจกรรมที่ 1.5 การจัดทำแผนการนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก สำคัญเป็นอันดับสุดท้ายและมีระดับความสำคัญน้อยที่สุด (Ranking=5, Rating=16.6667)

ด้านที่ 2 การพัฒนานุคลากร กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญเป็นอันดับที่ 1 และมีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ กิจกรรมที่ 2.1 ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรม การทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (Ranking=1, Rating=4.1667) ส่วนกิจกรรมที่ 2.2 การประชุม/อบรม/สัมมนาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี ความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการ ทำประกันคุณภาพ สำคัญเป็นอันดับสุดท้ายและมีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย (Ranking=4, Rating=14.6667)

ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญเป็นอันดับที่ 1 และมีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ กิจกรรมที่ 3.1 การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมา ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามบ่งชี้ (Ranking=1, Rating=1.3333) ส่วน กิจกรรมที่ 3.6 การจัดทำโปรแกรมการคิดคำนวณคะแนนตามผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ที่ใช้ใน การประเมินคุณภาพ สำคัญเป็นอันดับสุดท้ายและมีระดับความสำคัญน้อยที่สุด (Ranking=6, Rating=19.6667)

ด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ สนับสนุน กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญเป็นอับ ดับที่ 1 และมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ กิจกรรมที่ 4.3 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับ สถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณาทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพ ภายในและภายนอก (Ranking=1, Rating=5.5000) ส่วนกิจกรรมที่ 4.2 การส่งเสริมให้มีการ เปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) หรือระหว่างสถาบันเพื่อ หาแนวปฏิบัติที่ดีในการปรับปรุงคุณภาพ สำคัญเป็นอันดับสุดท้ายและมีระดับความสำคัญน้อยที่สุด (Ranking=5, Rating=19.0000)



แผนภาพที่ 19

อันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
โดยจำแนกเป็นรายด้าน

5.3 การตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ

คุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ เป็นคำอธิบายหรือข้อค้นพบ (Findings) ในลักษณะพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) ตามแนวทางของการออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย (Explanatory Mixed-Methods Design) (Creswell & Plano Clark, 2007) โดยการนำผลการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ (เชิงปริมาณ=QUAN) มาแปลความหมายและจัดทำเป็นคำอธิบาย (เชิงคุณภาพ=qual) ที่แสดงถึงคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ ซึ่งคุณภาพดังกล่าวจำแนกได้เป็น 4 ประเด็น คือ (1) ความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy) (2) ความมีประโยชน์ (Utility) (3) ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ (Feasibility) และ (4) ความเหมาะสม (Propriety) (Stufflebeam & Wingate, 2005; Joint Committee on Standards for Educational Evaluation, 1988; ทวีภา แก้วมกระโทก, 2551)

สำหรับผลการตรวจสอบยืนยันคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ แสดงในตารางที่ 33 ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่า การประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับมีคุณภาพครบถ้วนใน 4 ประเด็น คือ (1) มีความถูกต้องครอบคลุม (2) มีประโยชน์ (3) ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และ (4) มีความเหมาะสม และคำอธิบายของแต่ละประเด็นได้รับการตรวจสอบยืนยันจากการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 กลุ่ม คือ (1) ประธานคณะผู้ประเมิน (2) รองผู้อำนวยการ สมศ. และ (3) ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ตารางที่ 33

ผลการตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับ (Rating) ร่วมกับการจัดอันดับ (Ranking)

ประเด็น	คำอธิบาย	แหล่งอ้างอิง*			ผลการตรวจสอบ**
		1	2	3	
1. ความถูกต้อง ครอบคลุม (Accuracy)	1.1 ผลการจัดระดับและการจัดอันดับตอบวัตถุประสงค์ของการจัดระดับและการจัดอันดับ คือ เพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน	✓	✓	✓	ผ่าน
	1.2 การผสมผสานระหว่างการจัดระดับและการจัดอันดับสามารถอธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น	✓	✓	✓	ผ่าน
	1.3 ระดับและอันดับความสำคัญมีความสอดคล้องและตรงตามสภาพที่เป็นจริง เนื่องจากอธิบายได้ครอบคลุมทุกประเด็นที่แสดงถึงกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น	✓	✓	-	ผ่าน
2. ความมี ประโยชน์ (Utility)	2.1 ระดับและอันดับความสำคัญเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ตอบสนองความต้องการของคณะผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน	✓	✓	✓	ผ่าน

ตารางที่ 33 (ต่อ)

ประเด็น	คำอธิบาย	แหล่งอ้างอิง*			ผลการ ตรวจสอบ**
		1	2	3	
	2.2 ระดับและอันดับความสำคัญเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานต้นสังกัด (สกอ.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สมศ. เครือข่าย เป็นต้น ในการให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ	✓	✓	-	ผ่าน
3. ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ (Feasibility)	3.1 การจัดระดับและการจัดอันดับมุ่งศึกษากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพมากกว่าที่จะเน้นการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (University ranking) สอดคล้องกับสภาพสังคมไทยในปัจจุบัน และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของการอุดมศึกษา	✓	✓	✓	ผ่าน
	3.2 วิธีการจัดระดับและการจัดอันดับมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาเอกชน	✓	✓	✓	ผ่าน
4. ความเหมาะสม (Propriety)	4.1 การรายงานผลการจัดระดับและการจัดอันดับมีความเหมาะสม เนื่องจากสามารถรายงานได้พร้อมกันในลักษณะของตารางแสดงข้อมูลระดับและอันดับ และกราฟ	✓	✓	✓	ผ่าน
	4.2 ผลการจัดระดับและการจัดอันดับมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษา มากกว่าการแข่งขันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชน	✓	✓	✓	ผ่าน

*แหล่งอ้างอิง หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 กลุ่ม คือ (1) ประธานคณะผู้ประเมิน (2) รองผู้อำนวยการ สมศ. และ (3) ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

**เกณฑ์ผ่าน คือ ผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 2 ใน 3 มีความคิดเห็นตรงกัน

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

นอกจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่เป็นผลการจัดระดับและผลการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ดังที่นำเสนอในตอนต้นที่ 3, 4 และ 5) ในแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่ได้เก็บรวบรวมมาจาก “แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาเป็นผู้ตอบ)” ในตอนที่ 3 (ข้อเสนอแนะ) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ คือ (1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (เพิ่มเติม) และ (2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม

ผู้วิจัยดำเนินการสังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ด้านอื่น) และกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินภายนอกรอบสาม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แสดงในตารางที่ 34 และ 35 โดยข้อเสนอแนะที่นำมาเสนอแต่ละข้อ/รายการ เป็นข้อเสนอแนะที่ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 2 คนขึ้นไปได้นำเสนอไว้ในแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ตารางที่ 34

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (เพิ่มเติม)

ด้าน	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ
1. การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสรรหาแนวทางหรือมาตรการในการดำเนินการสำหรับตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกที่เกณฑ์มีความเข้มข้นและดำเนินการได้ยาก 2. การสร้างระบบและกลไกการกำกับ ติดตาม และสนับสนุนให้งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นกิจวัตรประจำวัน
2. งานวิจัยและงานสร้างสรรค์	<ol style="list-style-type: none"> 1. สภามหาวิทยาลัยควรมีมาตรการผลักดันงานวิจัยให้เกิดเป็นรูปธรรม 2. การส่งเสริม/สนับสนุนคณาจารย์ด้วยวิธีการหลายหลายเพื่อให้คณาจารย์ได้นำเสนอผลงานวิจัยในระดับชาติหรือนานาชาติ
3. การจัดเก็บข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาทางเก็บข้อมูล 2. การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ
4. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา รวมทั้งการประสานงานกับ สมศ. และคณะกรรมการประเมิน 2. การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างสถาบันกับหน่วยงานภายนอกที่อาจช่วยสนับสนุนการดำเนินการของสถาบัน เช่น การผลิตบัณฑิต เป็นต้น
5. นโยบายและแผนคุณภาพ	การสร้างความพร้อมในเชิงนโยบายและแผนงานด้านคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
6. คุณภาพบัณฑิต	การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลด้านการมีงานทำของบัณฑิต
7. การมีส่วนร่วมของนักศึกษา	การส่งเสริมให้นักศึกษาเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพในด้านต่างๆ เช่น การเรียนรู้ การพัฒนากิจกรรมนักศึกษา การส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรม เป็นต้น
8. ผู้บริหารสถาบัน/คณะวิชา	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารควรใช้สื่อคุณภาพการศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถาบัน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนรับทราบข่าวสารและทำงานเพื่อคุณภาพ 2. ผู้บริหารให้ความสำคัญและเอาใจใส่ดูแลการมีคุณภาพภายนอก
9. วัฒนธรรมคุณภาพ	การจัดกิจกรรมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้กับบุคลากร

ตารางที่ 34 (ต่อ)

ด้าน	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ
10. การพัฒนาบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดอบรมสัมมนาให้กับบุคลากรในทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ 2. การพัฒนาคุณภาพบุคลากรสายอาจารย์ (วิชาการ) ในด้านการพัฒนาการเรียนการสอน (โดยเฉพาะ TQF) การวิจัย และการผลิตผลงานวิชาการ ตลอดจนบุคลากรสายปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่) ให้มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการทำประกันคุณภาพการศึกษา 3. การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา 4. การพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ประเมินคุณภาพภายใน
11. บทบาทของสภาสถาบัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. สภาสถาบันแสดงบทบาทและหน้าที่อย่างเป็นรูปธรรมในการประกันพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบัน 2. การคัดเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยที่มีความพร้อม
12. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และเป็นระยะ 2. การศึกษาตัวอย่างจาก Best Practice ของสถาบันอุดมศึกษาที่ผ่านการประเมินภายนอกในระดับดีมาก มาเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อม
13. การพัฒนาสถาบันสู่สากล	การส่งเสริมให้สถาบัน/คณะวิชา/สาขาวิชา ได้รับการจัดอันดับโดยหน่วยงานจัดอันดับที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

จากข้อมูลในตารางที่ 34 พบว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอีกจำนวน 13 ด้าน ได้แก่ (1) การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (2) งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (3) การจัดเก็บข้อมูล (4) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (5) นโยบายและแผนคุณภาพ (6) คุณภาพบัณฑิต (7) การมีส่วนร่วมของนักศึกษา (8) ผู้บริหารสถาบัน/คณะวิชา (9) วัฒนธรรมคุณภาพ (10) การพัฒนาบุคลากร (11) บทบาทของสภามหาวิทยาลัย (12) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ (13) การพัฒนาสถาบันสู่สากล

ตารางที่ 35

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: การเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินภายนอกรอบสาม

ด้าน	การเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม
1. อัตลักษณ์ของสถาบัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรกำหนดอัตลักษณ์ของสถาบันให้บุคลากรทุกคนเข้าใจอย่างชัดเจนที่สุดในแนวคิด (Concept) สถานศึกษา 2. กำหนดมาตรการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ ที่ต่อยอดหรือบูรณาการกับศิลปะและมรดกทางวัฒนธรรมตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

ตารางที่ 35 (ต่อ)

ด้าน	การเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม
2. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การแสวงหาทุนในการพัฒนาสถาบัน และการสร้างความร่วมมือกับบุคลากรในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ 2. การจัดทำฐานข้อมูลทำเนียบศิษย์เก่า 3. สร้างเครือข่ายที่จะทำให้เกิดการวิจัยแบบกำหนดหัวข้อโดยหน่วยงานที่ต้องการใช้ผลงานวิจัย
3. การวิจัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. บูรณาการงานวิจัยกับการเรียนการสอน โดยสนับสนุนการทำวิจัยประยุกต์ แล้วนำมาใช้ประกอบการเรียนการสอน หรือนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริการวิชาการ 2. สรรหามาตรการที่จูงใจให้อาจารย์ทำวิจัยมากขึ้น เช่น การจัดการอบรมการจัดคลินิกวิจัยโดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ การจัดงบประมาณสนับสนุนการทำวิจัย การกำหนดเป็นภาระงานของอาจารย์ เป็นต้น 3. สร้างวัฒนธรรมการวิจัยให้กับคณาจารย์ของสถาบัน 4. พัฒนางานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ในการบริการวิชาการได้ 5. ส่งเสริมการทำวิจัยในวิชาที่สอน (วิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน) 6. จัดหาทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยให้กับนักศึกษา 7. หาบุคลากรทางด้านวิจัยมาฝึกอบรม แนะนำ และช่วยพัฒนาการเขียนโครงการวิจัย (Research proposal)
4. การพัฒนาบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควบพิจารณาและทบทวนแผนพัฒนาบุคลากร (สายอาจารย์ และผู้ปฏิบัติการ) ว่าสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสถาบันหรือไม่ 2. การลดจำนวนรับนักศึกษาเพื่อให้ได้สัดส่วนกับอาจารย์ที่มีอยู่และเร่งหาทางพัฒนาอาจารย์ หรือรับอาจารย์ใหม่ 3. เร่งรัดและส่งเสริมให้คณาจารย์ทุกคนพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน และการผลิตผลงานวิชาการ 4. ส่งเสริมให้อาจารย์ทำงานภาคประชาชนมากขึ้น 5. การจัดทำแผนการบริการทางวิชาการล่วงหน้า และระบุแนวทางการนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนในวิชาใดวิชาหนึ่งหรือ นำไปประยุกต์ใช้เมื่อต้องการพัฒนาหัวข้อวิจัย 6. ส่งเสริมการพัฒนาอาจารย์ให้ทุนการศึกษา ทุนวิจัย และสร้างสรรค้จูงใจในการดึงดูดอาจารย์ที่มีคุณภาพสูงมาทำงานในมหาวิทยาลัยให้มาก และพร้อมที่จะสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาและก้าวหน้าในสายวิชาชีพ ดีกว่าหรือใกล้เคียงกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตารางที่ 35 (ต่อ)

ด้าน	การเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม
5. การมีส่วนร่วมของนักศึกษา	ส่งเสริมให้คณาจารย์ร่วมกับนักศึกษาจัดทำกิจกรรมการให้บริการวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น ด้านสาธารณสุข การแก้ปัญหาของชุมชน เป็นต้น และนำมาอภิปรายในห้องเรียน
6. บทบาทของสภาสถาบัน	ควรมีการวัดความสำเร็จ หรือประสิทธิผลของสภาสถาบัน และนำมาเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับสภาสถาบันทั้งหมด
7. การประสานงานกับ สมศ.	ทำความเข้าใจกับสมศ. เพื่อให้ สมศ. เป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับวงชี้และแนวปฏิบัติในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม
8. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จัดประชุมสัมมนาเพื่อให้อาจารย์นำความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการทำประกันคุณภาพ/การประเมินคุณภาพมาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
9. คุณภาพบัณฑิต	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบและกลไกในการเตรียมบัณฑิตที่มีคุณภาพ การสำรวจว่า บัณฑิตที่ต้องการผลิตมากที่สุด อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาใด
10. นโยบายคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดนโยบายเพื่อให้ผลประเมินแต่ละตัวบ่งชี้มีคะแนนระดับดี – ดีมาก สร้างกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในสถาบันมีความเข้าใจตรงกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกัน
11. การพัฒนาผู้ประเมินภายนอก	สมศ. อาจสร้าง Module การเสริมความรู้ เพื่ออบรมผู้ประเมินภายนอกที่จะทำให้เกิดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
12. ระบบฐานข้อมูล	การพัฒนาฐานข้อมูลรองรับเพื่อสร้างความตระหนักเรื่องคุณภาพการศึกษา

นอกจากกิจกรรมการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินภายนอกรอบสามตามที่เสนอในตารางที่ 34 แล้ว ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษายังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ สมศ. และตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม เช่น (1) ตัวบ่งชี้ด้านงานวิจัยและสร้างสรรค์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนควรมีหน่วยงานกลางที่ให้การสนับสนุนเรื่องนี้อย่างจริงจัง (2) การกำหนดกรอบระยะเวลาให้ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (3) ปรับตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกให้เข้าใจง่ายและสามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม (4) ควรมีมาตรการให้ทุกภาคส่วนในมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ (1) เพื่อจัดระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก และ (3) เพื่อศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการวิจัยจำนวน 3 ข้อ มีดังนี้

1. การจัดระดับความสำคัญ (Rating) ของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก พิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตที่ได้มาจากระบบประเมินที่มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่าจำนวน 5 ระดับ ส่วนการจัดอันดับความสำคัญ (Ranking) พิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ (Mean_{rank}) โดยผู้วิจัยได้จัดเรียงกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่มีค่าเฉลี่ยอันดับที่จากค่าน้อยที่สุดไปหาค่ามากที่สุด

1.1 ผลการจัดระดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ 1 (ความพร้อมของระบบและกลไก) ด้านที่ 2 (การพัฒนาบุคลากร) ด้านที่ 3 (การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน) และด้านที่ 4 (เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ) มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.9462-4.0838) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 5 กิจกรรม ได้แก่ (1) การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามปงชี้ (ค่าเฉลี่ย=4.3169) (2) การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก (ค่าเฉลี่ย =4.2646) (3) การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย=4.2431) (4) ผู้บริหารสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย=4.2338) และ (5) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณาทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย=4.2185) ตามลำดับ

1.2 ผลการจัดอันดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้านที่สำคัญมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านที่ 2 (การพัฒนาบุคลากร) รองลงมาคือ ด้านที่ 1 (ความพร้อมของระบบและกลไก) ด้านที่ 4 (เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ) และด้านที่ 3 (การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน) ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมพบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดมีจำนวน 4 กิจกรรม เรียงตามอันดับความสำคัญ คือ อันดับที่ 1 การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามบ่งชี้ (ค่าเฉลี่ย=1.3333) อันดับที่ 2 การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย=4.1667) อันดับที่ 3 ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย=4.1667) และอันดับที่ 4 การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก (ค่าเฉลี่ย=4.3333) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผลการจัดอันดับความสำคัญในภาพรวมของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 20 กิจกรรม พบว่า

อันดับที่ 1 คือ กิจกรรมที่ 3.1 (การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามบ่งชี้ เช่น ระบบ Faculty Information System เป็นต้น)

อันดับที่ 2 คือ กิจกรรมที่ 1.3 (การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก)

อันดับที่ 3 คือ กิจกรรมที่ 2.1 (ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก)

อันดับที่ 4 คือ กิจกรรมที่ 3.3 (การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก)

อันดับที่ 5 คือ กิจกรรมที่ 4.3 (การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก)

อันดับที่ 6 คือ กิจกรรมที่ 1.1 (การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในสถาบัน)

อันดับที่ 7 คือ กิจกรรมที่ 4.4 (การนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ หรือการดำเนินงานของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก)

อันดับที่ 8 คือ กิจกรรมที่ 2.3 (การจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก)

อันดับที่ 9 คือ กิจกรรมที่ 3.4 (การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน และภายนอกสถาบัน)

อันดับที่ 10 คือ กิจกรรมที่ 1.4 (การกำหนดผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้และผู้จัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจนในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก)

อันดับที่ 11 คือ กิจกรรมที่ 4.1 (การพัฒนาระบบและกลไกในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ เช่น ระบบการติดตามทุก 3, 6, 9, 12 เดือน เป็นต้น)

อันดับที่ 12 คือ กิจกรรมที่ 2.4 (การส่งเสริมให้นักวิชาการสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก)

อันดับที่ 13 คือ กิจกรรมที่ 3.5 (การจัดทำ Template เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ตารางผลการดำเนินงาน และรายงานการประเมินตนเองให้กับทุกหน่วยงานในสถาบัน)

อันดับที่ 14 คือ กิจกรรมที่ 2.2 (การประชุม/อบรม/สัมมนาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี ความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำประกันคุณภาพ)

อันดับที่ 15 คือ กิจกรรมที่ 1.2 (การบูรณาการตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกให้เป็นชุดเดียวกัน)

อันดับที่ 16 คือ กิจกรรมที่ 3.2 (การพัฒนาคู่มือการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก)

อันดับที่ 17 คือ กิจกรรมที่ 1.5 (การจัดทำแผนการนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก)

อันดับที่ 18 คือ กิจกรรมที่ 4.5 (การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้หน่วยงานภายในมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม เป็นต้น)

อันดับที่ 19 คือ กิจกรรมที่ 4.2 (การส่งเสริมให้มีการเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน หรือระหว่างสถาบันเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการปรับปรุงคุณภาพ)

อันดับที่ 20 คือ กิจกรรมที่ 3.6 (การจัดทำโปรแกรมการติดตามประเมินผลตามผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ)

2. การเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและในภาพรวม พบว่าการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ เกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 (ความพร้อมของระบบและกลไก) ด้านที่ 2 (การพัฒนาคณาจารย์) ด้านที่ 3 (การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน) และด้านที่ 4 (เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ) ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ในกรณีเปรียบเทียบระดับความสำคัญในภาพรวม พบว่า การรับรู้ของผู้ประเมินภายนอกเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกรรมการประเมินมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุกรณคณะผู้ประเมิน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0640 และ 3.8652 ตามลำดับ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การแปลความหมายสำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่าค่าเฉลี่ย 4.0640 และ 3.8652 ยังอยู่ในช่วง “สำคัญมาก” เหมือนกันจากเกณฑ์ประเมิน 5 ระดับ (4.21 - 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, 3.41 - 4.20 หมายถึง สำคัญมาก, 2.61 - 3.40 หมายถึง สำคัญปานกลาง, 1.81 - 2.60 หมายถึง สำคัญน้อย, 1.00 - 1.80 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด หรือไม่มีความสำคัญ) นั้นหมายความว่า กลุ่มผู้ประเมินภายนอกจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุกรณ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญเมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า กลุ่มผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา 3 กลุ่ม น่าจะมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่ผู้ประเมินภายนอกมีการรับรู้ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 2.1 (ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก), กิจกรรมที่ 2.3 (การจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก) และกิจกรรมที่ 4.3 (การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณาทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก)

กิจกรรมที่ 2.1 พบว่า กรรมการประเมินมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุกรณ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2969 (สำคัญมากที่สุด) และ 3.9828 (สำคัญมาก) ตามลำดับ นั้นหมายความว่า กรรมการประเมินมีการรับรู้แตกต่างจากเลขานุกรณ โดยกรรมการประเมินมองว่ากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 2.1 มีระดับความสำคัญมากกว่า

กิจกรรมที่ 2.3 พบว่า ประธานคณะผู้ประเมินมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุกรณ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3421 (สำคัญมากที่สุด) และ 3.8793 (สำคัญมาก) ตามลำดับ นั้นหมายความว่า ประธานคณะผู้ประเมินมีการรับรู้แตกต่างจากเลขานุกรณ โดยมองว่ากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 2.3 มีระดับความสำคัญมากกว่า

กิจกรรมที่ 4.3 พบว่า ประธานคณะผู้ประเมินมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุกร โดยมิตค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3684 (สำคัญมากที่สุด) และ 3.9138 (สำคัญมาก) ตามลำดับ นั้นหมายความว่า ประธานคณะผู้ประเมินมีการรับรู้แตกต่างจากเลขานุกร โดยประธานคณะผู้ประเมินรับรู้ว่าการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 4.3 มีระดับความสำคัญมากกว่า นอกจากนี้ กรรมการประเมินมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุกร โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2707 (สำคัญมากที่สุด) และ 3.9138 (สำคัญมาก) ตามลำดับ นั้นหมายความว่า กรรมการประเมินมีการรับรู้แตกต่างจากเลขานุกร โดยกรรมการประเมินรับรู้ว่าการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 4.3 มีระดับความสำคัญมากกว่า

2.2 ผลการเปรียบเทียบอันดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุกร มีการรับรู้เกี่ยวกับอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกัน เป็นผลทำให้ค่าเฉลี่ยอันดับที่และอันดับความสำคัญในภาพรวมคงเดิม คือ อันดับที่ 1 การพัฒนาบุคลากร อันดับที่ 2 ความพร้อมของระบบและกลไก อันดับที่ 3 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ และอันดับที่ 4 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า ผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุกร มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผลการทดสอบระดับความสอดคล้องกันระหว่างความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประเมินภายนอกโดยใช้การทดสอบของฟรืดแมน (Friedman test) และการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของเคนดอลล์ (Kendall coefficient of concordance) ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า อันดับความสำคัญไม่เป็นอิสระจากกัน หมายความว่า มีความสอดคล้องกันของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่ม

โดยสรุป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายกิจกรรม พบว่า ผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่มมีการรับรู้เกี่ยวกับอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกัน

3. การประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ผลการตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ พบว่า การประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีคุณภาพครบถ้วนใน 4 ประเด็น คือ (1) ความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy) (2) ความมีประโยชน์ (Utility) (3) ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ (Feasibility) และ (4) ความเหมาะสม (Propriety)

คุณภาพด้านความถูกต้องครอบคลุม พบว่า (1) ผลการจัดระดับและการจัดอันดับตอบวัตถุประสงค์ของการจัดระดับและการจัดอันดับ คือ เพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (2) การผสมผสานระหว่างการจัดระดับและการจัดอันดับสามารถอธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น และ (3) ระดับและอันดับความสำคัญมีความสอดคล้องและตรงตามสภาพที่เป็นจริง เนื่องจากอธิบายได้ครอบคลุมทุกประเด็นที่แสดงถึงกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น

คุณภาพด้านความมีประโยชน์ พบว่า ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และตอบสนองความต้องการของคณะผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

คุณภาพด้านความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ พบว่า (1) การจัดระดับและการจัดอันดับมุ่งศึกษา กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพมากกว่าที่จะเน้นการจัดอันดับมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับสภาพสังคมไทยในปัจจุบัน และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของการอุดมศึกษา และ (2) วิธีการจัดระดับและการจัดอันดับมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

คุณภาพด้านความเหมาะสม พบว่า (1) การรายงานผลการจัดระดับและการจัดอันดับมีความเหมาะสม เนื่องจากสามารถรายงานได้พร้อมกันในลักษณะของตารางแสดงข้อมูลระดับและอันดับ และกราฟ และ (2) ผลการจัดระดับและการจัดอันดับมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษามากกว่าการแข่งขันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

อภิปรายผลการวิจัย

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนดำเนินการ สะท้อนให้เห็นว่าสถาบันได้ทำประกันคุณภาพภายในอย่างมีคุณภาพตามแนวคิดของการบริหารคุณภาพด้วยวงจร PDCA (วิวัฒนาการ, 2543; วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542) ที่เริ่มจากการวางแผน (P) การนำไปปฏิบัติ (D) การตรวจสอบ (C) และการแก้ไขปัญหาหรือการปรับปรุงการดำเนินงาน (A) สำหรับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่นำเสนอในงานวิจัยเรื่องนี้ อยู่บนหลักการของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) (Stenphenson, 2009; Al-Alawi, Al-Kaabi, Rashdan & Al-Khaleefa, 2009; Buch, Edwards & Eriksson, 2009; Boyer, 2008; Brown & Marshall, 2008; Farmer & Paris, 2000; Kahan & Goodstadt, 1999; Hogg & Hogg, 1995) และผล การจัดระดับและผลการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ก็อยู่บนหลักการของการประเมินความต้องการจำเป็น (Needs assessment) (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดลำดับ/การจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการในการระบุความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์สาเหตุ และการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยการวิจัยเรื่องนี้ไม่นำแนวคิดการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในแต่ละด้าน โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) แต่จุดมุ่งหมายสำคัญของการวิจัยเรื่องนี้ คือ การศึกษาการจัดระดับ และการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนนำผลไปใช้เพื่อการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. การจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก

1.1 จากผลการจัดระดับความสำคัญ จะเห็นได้ว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมของระบบและกลไก ด้านการพัฒนานุเคราะห์ ด้านการเตรียมทรัพยากรสนับสนุน และด้านเทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก นั้นหมายความว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพทั้ง 4 ด้านดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาเอกชนควรนำไปดำเนินการเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพของสถาบันให้สูงขึ้น

ความพร้อมของระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ มีความสำคัญต่อการวางระบบการประกันคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา และมีความสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้กับสถาบัน เพราะถ้าระบบและกลไกมีความพร้อม ย่อมทำให้นุเคราะห์ในสถาบันอุดมศึกษาเกิดความตระหนักในการทำประกันคุณภาพ ทำให้การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร (Ming, 2010) จากผลการวิจัยของ Luckett (2007) ได้ชี้ให้เห็นชัดว่า การวางระบบการประกันคุณภาพถูกรับรู้ว่าเป็นวิธีการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา แต่อาจแตกต่างกันตามค่านิยมและจุดมุ่งหมายของแต่ละสถาบัน

การพัฒนานุเคราะห์เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกด้านหนึ่งในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ระบบการประกันคุณภาพช่วยให้อาจารย์เกิดความตระหนักมากยิ่งขึ้นในการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ เพราะการสอนถือเป็นพันธกิจหนึ่งที่สำคัญของการอุดมศึกษา นอกเหนือไปจากการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (สกอ., 2553; ชูมนาสิตติผลอนันต์, 2549) เป็นต้น ในระดับอุดมศึกษา การประเมินคุณภาพการสอนมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับการสร้างมาตรฐานการด้านการบริหารในระดับสถาบันเพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Jones, 2003) นอกจากนี้ จากผลวิจัยที่ผ่านมา (กิตติยา สีอ่อน, 2547) ได้ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนานุเคราะห์เป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่เป็นสาเหตุของประสิทธิผลในการทำประกันคุณภาพภายใน

การเตรียมทรัพยากรสนับสนุนส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จะเห็นได้ว่า ความพร้อมด้านทรัพยากรสนับสนุน เช่น การมีระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพที่ดี ช่วยให้บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ได้แก่ ผู้บริหารสถาบันคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ สามารถทำประกันคุณภาพได้สะดวกยิ่งขึ้น (Chantarasombat, 2009) สำหรับตัวอย่างระบบการจัดการความรู้ เช่น การเตรียมคณะผู้บริหารให้เข้าใจระบบการจัดการความรู้เนื่องจากภาวะผู้นำ (Leadership) ของผู้บริหารเป็นปัจจัยความสำเร็จ (Successful factor) ของการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ และการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพ (Meade, Morgan, & Health, 1999) เป็นต้น นอกจากนี้ จากผลการวิจัยที่ผ่านมา (กิตติยา สีอ่อน, 2547) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความพร้อมด้านทรัพยากรเป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่เป็นสาเหตุของประสิทธิผลในการทำประกันคุณภาพภายใน

นอกจากนี้ ในด้านการเตรียมทรัพยากรสนับสนุน การจัดทำแผนการจัดการความรู้โดยเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในสถาบันอุดมศึกษา การนำแผนการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติ การกำกับติดตาม และการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา ก็เป็นองค์ประกอบสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Rosa, Tavares & Amaral (2006) ที่ค้นพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษามีส่วนสำคัญต่อกระบวนการทำประกันคุณภาพภายใน โดยเฉพาะกระบวนการประกันคุณภาพภายใน การจัดการเชิงกลยุทธ์ และโครงสร้างการบริหารจัดการในระดับสถาบัน

เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเลือกนำมาใช้ ก็มีผลสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพให้กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันมีวิธีการหลายรูปแบบที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเลือกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เช่น การเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking Methodology) โดย Nicholls (2007) ได้เสนอว่า การเปรียบเทียบสมรรถนะนำไปสู่การค้นพบแนวปฏิบัติที่ดีซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าไปสู่การปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สำหรับแนวปฏิบัติที่ดีที่ Nicholls เสนอคือ การพัฒนาวิธีการติดตามการดำเนินงานและสนับสนุนการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาที่เรียกว่า Short-term tracking โดยใช้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพงานวิจัย (Research Quality Index, RQI) เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินและการตรวจสอบคุณภาพด้านการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ จากผลการศึกษาของ นิชตา สารวัลย์แพศย์ (2549) ได้แสดงให้เห็นว่าระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพ ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมการทำประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา หรือการใช้วิธีการประเมินอภิมาน (Meta-Evaluation) มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา (Bormann, Mittag & Daniel, 2006)

นอกจากนี้ จากผลการจัดระดับความสำคัญเป็นรายกิจกรรม แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 5 กิจกรรม ได้แก่ (1) การจัดทำมีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามบ่งชี้ (สุบิน ยุระรัช, 2552 ก) (2) การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก (3) การจัดทำมีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (สุบิน ยุระรัช, 2553ก) (4) ผู้บริหารสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (สุมนา โสทธิผลอนันต์, 2549) และ (5) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณาทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้น กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ 5 ด้านดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษมากกว่ากิจกรรมด้านอื่น โดยเฉพาะการปรับปรุงคุณภาพในระดับสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนัก เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (สมศ., 2553ก) เพราะผลจากการประกันคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบัณฑิตและการรับรู้ของนายจ้างเกี่ยวกับความพร้อมของบัณฑิต (Havey, 2006)

1.2 ผลการจัดอันดับความสำคัญ จะเห็นได้ว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาด้านการพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 สำหรับอันดับความสำคัญรองลงมา คือ ความพร้อมของระบบและกลไก เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ และการเตรียมทรัพยากรสนับสนุน ตามลำดับ แสดงว่า บุคลากรหรือทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่ช่วยขับเคลื่อนให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีการปรับปรุงคุณภาพ โดยทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยผลการวิจัยของ สุบิน ยุระรัช (2553ก) ได้ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเป็นปัจจัยความสำเร็จของการใช้ผลประเมินคุณภาพ กล่าวคือ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ เข้าใจและมีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพและประเมินคุณภาพ และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (กิตติยา สีอ่อน, 2547) อย่างไรก็ตาม จากผลการจัดระดับความสำคัญ พบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพทั้ง 4 ด้านก็ยิ่งถือว่ามีมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนควรเร่งดำเนินการให้เกิดผลโดยเร็ว

นอกจากนี้ จากผลการจัดอันดับความสำคัญรายกิจกรรม จะเห็นได้ว่า อันดับที่ 1 คือ การจัดทำมีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล จากผลการศึกษาของ สุบิน ยุระรัช (2553ก) ได้ชี้ให้เห็นว่า ฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยความสำเร็จข้อหนึ่งของการใช้ผลประเมินคุณภาพ นอกเหนือไปจากการจัดทำมีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ ซึ่งมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ส่วนอันดับที่ 3 คือ ผู้บริหารระดับสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ ซึ่งผลการจัดอันดับสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมา (Meade, Morgan, & Health, 1999; สุบิน ยุระรัช, 2553ก; เฉลิมชัย หาญกล้า, 2545) ที่รายงานว่าความเอาใจใส่และการให้ความร่วมมือของผู้บริหารช่วยให้สถาบันเกิดการพัฒนาและมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้บริหารติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระยะ

อันดับที่ 4 คือ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ จะเห็นได้ว่า ถ้าสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี เช่น บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพ และรู้สึกว่าการทำประกันคุณภาพเป็นการทำงานปกติ ก็จะทำให้การประกันคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพดำเนินการได้ตามเป้าหมาย และกลายเป็นวัฒนธรรมคุณภาพที่มีการยอมรับร่วมกัน เป็นต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติยา สีอ่อน (2547) ที่พบว่า วัฒนธรรมคุณภาพเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อประสิทธิผลในการทำประกันคุณภาพภายใน

นอกจากนี้ กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพอันดับที่ 5-8 ประกอบด้วย อันดับที่ 5 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก อันดับที่ 6 การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในสถาบัน อันดับที่ 7 การนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ หรือการดำเนินงานของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก และอันดับที่ 8 การจัดทำมีระบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

อย่างไรก็ตาม จากผลการจัดอันดับความสำคัญในภาพรวมของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 20 กิจกรรม จะเห็นได้ว่า อันดับที่ 1-4 มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอันดับที่ 5-8 มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับที่ 9-20 มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนั้น กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่อยู่ในอันดับที่ 1-8 จึงต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษมากกว่ากิจกรรมในอันดับที่ 9-20

2. การเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

2.1 จากผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญเป็นรายด้าน (ในภาพรวม) จะเห็นได้ว่า การรับรู้ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ เกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิรับเชิญ หรือกรรมการประเมินและเลขานุการคณะผู้ประเมินที่ต้องได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรพัฒนาผู้ประเมินภายนอกจาก สมศ. จะมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม จะเห็นได้ว่า กรรมการประเมินและเลขานุการมีการรับรู้ต่างกัน โดยกรรมการประเมินรับรู้ว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพและการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพโดยทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมีระดับความสำคัญมากที่สุด ขณะที่เลขานุการรับรู้ว่าการมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และประธานคณะผู้ประเมินและเลขานุการมีการรับรู้ต่างกัน โดยประธานคณะผู้ประเมินรับรู้ว่าการจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เรื่องการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ และการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพโดยทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมีระดับความสำคัญมากที่สุด ขณะที่เลขานุการรับรู้ว่าการมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

2.2 จากผลการเปรียบเทียบอันดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายกิจกรรม จะเห็นได้ว่า ผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่มมีการรับรู้เกี่ยวกับอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญในภาพรวม ซึ่งข้อค้นพบ (Findings) เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

จากผลการวิจัยในข้อที่ 2.1 และ 2.2 จะเห็นได้ว่า ในภาพรวม ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ประเมินคุณภาพภายนอกที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายกิจกรรม จะเห็นได้ว่า ความแตกต่างแบ่งแยกเป็น 2 กลุ่มอย่างชัดเจน คือ (1) ระหว่างประธานคณะผู้ประเมินและเลขานุการ และ (2) ระหว่างกรรมการประเมินและเลขานุการ แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างประธานคณะผู้ประเมินและกรรมการประเมิน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ประธานคณะผู้ประเมินและกรรมการประเมินมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม การที่ประธานคณะผู้ประเมิน/กรรมการประเมิน และเลขานุการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ได้สะท้อนให้เห็นถึงสภาพและปัญหาของการประเมินคุณภาพภายนอกที่ผ่านมา โดยเฉพาะการประเมินภายนอกในรอบสอง ซึ่งผลการวิจัยของ สมศ. (2552ค) ก็ได้ชี้ชัดว่า ที่ผ่านมาเกิดปัญหาความขัดแย้งทางความคิดระหว่างกรรมการประเมิน และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้ประเมินเอง เช่น ไม่สามารถนัดหมายได้เนื่องจากมีการกิจมากและมีการประสานงานล่าช้า กรรมการที่เป็นเลขานุการต้องทำงานหนักเพราะมีหน้าที่สรุปและจัดทำรายงานด้วยทำให้การส่งรายงานล่าช้า การขัดแย้งทางความคิดเห็นระหว่างกรรมการกับผู้บริหารสถาบันทำให้ข้อสรุปไม่เป็นเอกฉันท์ กรรมการประเมินมีประสบการณ์ในการประเมินไม่เท่ากัน ทำให้ต้องเสียเวลาอย่างมากในการสรุปรายงาน เป็นต้น

3. การศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

จากผลการตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จะเห็นได้ว่าการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับมีคุณภาพครบถ้วนใน 4 ประเด็น คือ (1) มีความถูกต้องครบคลุม (2) มีประโยชน์ (3) มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และ (4) มีความเหมาะสม ซึ่งข้อค้นพบเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ดังนั้น วิธีการจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญจึงเป็นเทคนิคการปรับปรุงคุณภาพแบบหนึ่งที่น่าจะได้รับความนิยม แม้ว่าผลการจัดระดับและการจัดอันดับจะทำให้ได้สารสนเทศหรือคำตอบที่ต่างกันก็ตาม (ทวิกา แก้วมกระโทก, 2551; อุทุมพร จามรมาน, 2540) เนื่องจากว่า วิธีการจัดระดับและการจัดอันดับเป็นกลไกหนึ่งที่อยู่ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้กับสถาบันอุดมศึกษา (Dill & Soo, 2003)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 แสดงให้เห็นว่า เมื่อประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับก็ช่วยให้ได้ข้อค้นพบที่มีขอบเขตชัดเจนมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ทำให้ทราบว่ากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดมีจำนวน 4 กิจกรรม และที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 กิจกรรม รวมเป็น 8 กิจกรรม ซึ่งกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพทั้ง 8 กิจกรรมดังกล่าวสามารถนำไปจัดอันดับความสำคัญได้ว่าอะไรสำคัญก่อนหลัง โดย 4 อันดับแรกมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบการดำเนินงานตามบ่งชี้ อันดับที่ 2 การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก อันดับที่ 3 ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก และอันดับที่ 4 การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก ส่วนอีก 4 อันดับที่เหลือมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 5 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณาทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก อันดับที่ 6 การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) อันดับที่ 7 การนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ หรือการดำเนินงานของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก และอันดับที่ 8 การจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 การจัดทำนโยบายการปรับปรุงคุณภาพ โดยนำผลการจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมากำหนดหรือปรับปรุงนโยบายการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตลอดจนอาจนำผลการวิจัยไปใช้กำหนดกลยุทธ์เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา (ตามตัวอย่างที่เสนอโดย สมบัติ นพรัค และคณะ, 2551) หรือ การพัฒนาระบบการส่งเสริมการประกันคุณภาพ/การปรับปรุงคุณภาพ (สมเดช สีแสง และฉันทนา จันทร์บรรจง, 2550; นางเยาว์ อุทุมพร, 2547) ในต่างประเทศ Liu & Rosa (2008) ได้เสนอวิธีการปรับปรุงนโยบายของสถาบันอุดมศึกษาโดยอาศัยหลักการของโมเดลความเป็นเหตุผลและส่วนเพิ่ม (Incremental and rational model) โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างการประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก หรือการนำผลการประเมินคุณภาพภายนอกมากำหนดเป็นวาระเชิงนโยบายแห่งชาติ (National Policy Agendas) (Martin, 2009)

1.2 การพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา จากผลการเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญ พบว่า ความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ประเมินคุณภาพภายนอก แบ่งแยกเป็น 2 กลุ่มอย่างชัดเจน คือ (1) ระหว่างประธานคณะผู้ประเมินและเลขานุการ และ (2) ระหว่างกรรมการประเมินและเลขานุการ แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างประธานคณะผู้ประเมินและกรรมการประเมิน ดังนั้น ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมกรรมการประเมินและเลขานุการคณะผู้ประเมิน สมศ. ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษในการพัฒนาผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะผู้ประเมิน ให้มีความรู้และทักษะด้านการประเมินคุณภาพภายนอกเทียบเท่ากับประธานคณะผู้ประเมินและกรรมการประเมิน เช่น แนวทางในการเก็บข้อมูลประกอบการประเมิน (นันทิยา บุญสวัสดิ์, 2545) เป็นต้น ตลอดจนมีทัศนคติเชิงบวกและความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ., 2552ข; ภูริต วาจาบัณฑิตย์, 2549) นอกจากนี้ สมศ. อาจทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม และการสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ประเมินภายนอก เพื่อให้ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษามีความพร้อมที่จะทำหน้าที่ประเมินสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเป็นปรนัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาผู้ประเมินภายนอกถือเป็นงานที่สำคัญของ สมศ. เพราะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกไม่ได้มีบทบาทเพียงแค่ตัดสินผลประเมิน แต่ผู้ประเมินภายนอกมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา (วิจิตรศรีสอ้าน, 2551; ชุตินันท์ อธิวิธิตนา, 2546)

1.3 การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายด้านการปรับปรุงคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษากับองค์กรประกันคุณภาพในต่างประเทศ (Bernhard, 2010; Langfeldt, Stensaker, Harvey, Huisman & Westerheijden, 2010; Bellingham, 2008; Houston & Maniku, 2005; Billing, 2004) อย่างไรก็ตามในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจะต้องคำนึงถึงภูมิหลังทางวัฒนธรรม เศรษฐกิจและสังคมของแต่ละประเทศ Bernhard (2010) กล่าวไว้ว่า การสร้างความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพระหว่างประเทศ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยผลการวิจัยของ Bernhard ชี้ให้เห็นว่า หลายประเทศในทวีปยุโรป เช่น ประเทศเยอรมัน ประเทศอังกฤษ เป็นต้น ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบประกันการคุณภาพในระดับอุดมศึกษาที่มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับภูมิหลังทางวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสังคม ของแต่ละประเทศ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยในหัวข้อเกี่ยวกับการนำผลประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก และผลการปรับปรุงคุณภาพไปใช้ประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (Meade, Morgan, & Health, 1999; สุบิน ยุระรัช, 2553ข) เช่น การวิจัยเชิงนโยบายเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากผลการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก โดยเหตุผลสำคัญที่ทำให้มีการวิจัยเชิงนโยบาย ก็คือ ความต้องการของผู้บริหารที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในการตัดสินใจ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538) การพัฒนากระบวนการวิธีการ/เครื่องมือที่ช่วยให้การนำผลการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก และผลการปรับปรุงคุณภาพไปใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การสำรวจว่าบุคลากรกลุ่มใดที่ต้องการใช้ผลประเมินและเป็นผลประเมินในเรื่องใดบ้างเพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลที่ต้องการจากผู้ประเมิน ตลอดจนการพัฒนาระบบการกำกับ ดูแล และติดตามการนำผลการประเมินปรับปรุงคุณภาพไปใช้ประโยชน์ เป็นต้น แม้แต่ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานเองก็มีการวิจัยเกี่ยวกับการนำผลประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถานศึกษา เช่น ผลการศึกษาของ มะลิวัน ศรีโคตร (2549) รติกร ชันติยานันท์ (2548) เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยในหัวข้อเกี่ยวกับการสร้างดุลยภาพ (Balance) ระหว่างการประกันคุณภาพภายใน/การปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา และการประกันคุณภาพภายนอก จากตัวอย่างในต่างประเทศ อูทัย ดุลยเกษม (2551) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักรมีความแตกต่างจากกรณีของประเทศไทย แต่มีหลายประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อการวางระบบการประเมินคุณภาพภายนอกในประเทศไทย เช่น งบประมาณ มาตรฐานและตัวบ่งชี้ กระบวนการประเมินภายนอก เป็นต้น ซึ่งการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกจะต้องพัฒนาไปด้วยกัน

จากผลการวิจัยที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า การประกันคุณภาพภายนอกก็มีส่วนสำคัญที่ช่วยพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพให้กับบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา (Kristensen, 2010; Teelken & Lomas, 2009; Danø & Stensaker, 2007; Pak Tee, 2007; Campos, 2004) โดยข้อเสนอแนะของ Kristensen คือ สถาบันควรมีผลการประเมินคุณภาพภายนอกมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการทำประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทำประกันคุณภาพภายในประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือการสร้างคุณภาพด้วยการเชื่อมโยงหรือบูรณาการระบบการประเมินตนเอง (Collegial self-evaluation) หรือการประเมินคุณภาพภายในเข้ากับระบบการประเมินคุณภาพภายนอก (Bazargan, 2007) เนื่องจากการประเมินคุณภาพภายนอกจะต้องมีความโปร่งใสและสามารถเปิดเผยต่อสาธารณชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ควรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา (Cheung & Tsui, 2010; Luckett, 2007; เมษา นวลศรี, 2550)

2.3 ควรมีความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาวิธีการจัดระดับและวิธีการจัดอันดับว่า มีวิธีการใดบ้างที่เป็นวิธีใหม่ หรือการศึกษาเปรียบเทียบเพื่อตรวจสอบว่า วิธีการใดให้ผลการจัดระดับและการจัดอันดับที่มีความตรง (Validity) มากที่สุด และแต่ละวิธีควรนำไปใช้ในบริบทใด (Kondić, Maglić & Samardžić, 2009; กรรณิการ์ พรจิตสุวรรณ, 2543) เช่น วิธีการจัดอันดับมหาวิทยาลัยขององค์กรจัดอันดับแต่ละแห่งที่เป็นที่ยอมรับระดับโลกอาจให้ผลการจัดอันดับไม่ตรงกัน หรือวิธีการจัดอันดับมหาวิทยาลัยอาจไม่เหมาะสมในการนำมาใช้จัดอันดับบุคคล กิจกรรม ระบบ หรือวิธีการ เป็นต้น

2.4 ควรนำระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research) มาประยุกต์ใช้ให้มากขึ้นในการวิจัยครั้งต่อไป เนื่องจากการวิจัยแบบผสมทำให้ได้สารสนเทศที่ชัดเจนขึ้นในการนำมาอธิบายและสรุปผลการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ โดยเป็นการวิจัยที่เน้นผสมผสานระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) เพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Creswell & Plano Clark, 2007 Creswell, 2005) อย่างไรก็ตาม ในการทำวิจัยควรจะมีจุดเน้นให้ชัดเจนว่าเป็นงานวิจัยที่เน้นเชิงปริมาณมากกว่าเชิงคุณภาพ หรือเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ หรือให้ความสำคัญเท่ากับระหว่างการเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพราะมีผลต่อการกำหนดสัญลักษณ์และการให้ความหมายในการออกแบบการวิจัยแบบผสม

2.5 การระบุกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนการใช้เทคนิคการจัดระดับและการจัดอันดับในการวิจัยเรื่องนี้ มาจากข้อมูลที่เป็นแบบการตอบสนองเดี่ยว (Single response) ซึ่งเป็นการกำหนดความต้องการจำเป็นตามนิยามการแก้ปัญหา (Solution definition) อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อศึกษาความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยอาจพิจารณารูปแบบข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นการตอบสนองคู่ (Dual response) มาใช้ หากเห็นว่าเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นที่อิงโมเดลความแตกต่าง (Discrepancy model) (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. 2553. **กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษา พ.ศ. 2553**. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กระทรวงศึกษาธิการ. 2552. **ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (2 กรกฎาคม พ.ศ. 2552)**. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กระทรวงศึกษาธิการ. 2551. **ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา (12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551)**. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ
- กระทรวงศึกษาธิการ. 2545. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. 2549. **ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานการอุดมศึกษา (7 สิงหาคม พ.ศ. 2549)**. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรรณิการ์ พรจิตสุวรรณ. 2543. "การจัดอันดับคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏ." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- กิตติยา สีอ่อน. 2547. "โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- กิตติยา เอ็ฟพานส. รองผู้อำนวยการ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). **สัมภาษณ์**, 25 พฤศจิกายน 2552.
- จอมทัพ ขวัญราช. **เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). สัมภาษณ์**, 26 เมษายน 2553.
- เฉลิมชัย หาญกล้า. 2545. "การพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- ชาญนรงค์ พรุ่งโรจน์. **ผู้อำนวยการ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). สัมภาษณ์**, 23 เมษายน 2553.
- ชุติมันท์ อธิรัตน์. 2546. "รูปแบบการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- ชูเวช ชาญสง่าเวช และคณะ. 2545. **รายงานการวิจัย เรื่อง การจัดระดับสถาบันอุดมศึกษาไทย: สาขาวิชาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ. 2546. **กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์.

- ดาวระดา ธรรมม. 2547. "การพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารงานวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยใน มหาวิทยาลัยของรัฐ." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ทวิกา แก้วมกระโทก. 2551. "การพัฒนารูปแบบการจัดอันดับและระดับคุณภาพหลักสูตร: การประยุกต์ใช้เทคนิคเอสแอลเอ็มและการวิเคราะห์จัดกลุ่ม." *วิทยานิพนธ์ปริญญา ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- นงลักษณ์ วิรัชชัย และ สุวิมล ว่องวาณิช. 2541. *การวิเคราะห์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ ประเทศในเอเชีย.* กรุงเทพมหานคร: เซเว่น พรินติ้ง.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2538. "วิธีวิทยาการขั้นสูงด้านการวิจัย สถิติ การวัดผลและประเมินผลการศึกษา." *วารสารวิธีวิทยาการวิจัย, 7(2), 1-36.*
- นงเยาว์ อุทุมพร. 2547. "การพัฒนาระบบการส่งเสริมการประเมินสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้บริหารกระทรวงศึกษาธิการ." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- นันทิยา บุญสวัสดิ์. 2545. "การพัฒนาแนวทางการเก็บข้อมูลโรงเรียนสำหรับผู้ประเมินภายนอก." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- นิชดา สารภักดิ์แพศย์. 2549. "การพัฒนาระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคคุณภาพเพื่อส่งเสริม การประกันคุณภาพสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ภูริต วาจาบัณฑิตย์. 2549. "การพัฒนาตัวบ่งชี้การเสริมสร้างพลังอำนาจผู้ประเมินภายนอกระดับ การศึกษาขั้นพื้นฐาน." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- มะลิวัน ศรีโคตร. 2549. "การนำผลการประเมินภายนอกและข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาโรงเรียน มัธยมศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครราชสีมา เขต 6." *วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.*
- เมฆานวลศิริ. 2550. "การวิจัยประเมินความต่องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการ ประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- รติกร ชันติยานันท์. 2548. "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการประเมินภายใน รูปแบบ การใช้ผลการประเมินภายใน และผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- วิจิตร ศรีสอ้าน. 2551. "บทบาทการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (QA for the Development)." *จุลสารประชาคมประกันคุณภาพการศึกษา, 6 (4), 3-6.*

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542. TQM วิธีองค์กรคุณภาพยุค 2000. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิระพล บดีรัฐ. 2543. PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- สมเดช สีแสง และฉันทนา จันทร์บรรจง. 2550. การพัฒนาระบบส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 9 (1), 1-20.
- สมบัติ นพวัช และคณะ. 2551. กลยุทธ์การยกระดับคุณภาพการศึกษาโดยเครือข่ายการวิจัยใน ภาคเหนือตอนล่าง. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 11 (1), 1-19.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542. รายงานการสัมมนาทางวิชาการสู่เส้นทาง การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย ครั้งที่ 2 เรื่อง คุณภาพมหาวิทยาลัยไทย: มุมมองจากเอเชียวิค. กรุงเทพฯมหานคร: พิมพ์ดี.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2553ก. คู่มือการ ประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามระดับอุดมศึกษา (ฉบับสถานศึกษา) พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: สมศ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2553ข. รายงานสรุปผล การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสอง (พ.ศ. 2549-2553). กรุงเทพฯ: สมศ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2552ก. สถานการณ์ การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสอง เสนอต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษา วันพุธที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ: สมศ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2552ข. คู่มือกรรมการ และเลขานุการคณะผู้ประเมินภายนอก. กรุงเทพฯ: เอกสารประกอบการประชุมเชิง ปฏิบัติการนักประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา รุ่น 1 ปีงบประมาณ 2552 ระหว่าง วันที่ 27-29 เมษายน 2552.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2552ค. สภาพและปัญหาของ การดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาและความต้องการการสนับสนุน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก. กรุงเทพฯ: สมศ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2551. คู่มือการประเมิน คุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (ปรับปรุงครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุดทอง.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2550. เทลีสวหลังแล หน้าการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาของไทย. กรุงเทพฯ: สมศ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2552. ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561). กรุงเทพฯ: สกศ.

- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2551. **กรอบทิศทางการพัฒนาการศึกษาในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559): ฉบับสรุป.** กรุงเทพฯ: สกศ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2553. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 (ฉบับเดือนกรกฎาคม 2553).** กรุงเทพฯ: สกอ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2555. **ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (16 กรกฎาคม พ.ศ. 2552).** กรุงเทพฯ: สกอ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2552. **โครงการประกวดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา 2550.** กรุงเทพฯ: สกอ. และ สมศ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2550. **กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) (30 กันยายน 2550).** กรุงเทพฯ: สกอ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2552. **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552.** กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.
- สุวิมล ว่องวานิช. 2550. **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. พิมพ์ครั้งที่ 2.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช และนางลักษณะ วิรัชชัย. 2542. **การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของประเทศไทยในเอเชีย ปี 2540-2542.** กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี
- สุบิน ยุระรัช. 2553ก. **การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา. วารสารสมาคมส่งเสริมการวิจัย, 1 (1), 63-71.**
- สุบิน ยุระรัช. 2553ข. **การวิเคราะห์สาเหตุของการไม่ใช้ประโยชน์และการนำผลประเมินคุณภาพไปใช้ประโยชน์อย่างคลาดเคลื่อนในสถาบันอุดมศึกษา. รายงานสืบเนื่องการประชุมทางวิชาการและเสนอผลงานวิจัยสร้างสรรค์: ศิลปการวิจัยครั้งที่ 3, 28-29 มกราคม 2553, 363-369.**
- สุบิน ยุระรัช. 2552ก. **รายงานการสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีของการทำประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (อัดสำเนา)**
- สุบิน ยุระรัช. 2552ข. **รายงานสรุปการเข้าร่วมประชุมโครงการรวมพลังเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2552 ครั้งที่ 5 หัวข้อ ปฏิรูปการศึกษารอบสอง การประเมินรอบสาม: ครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา (ระหว่างวันที่ 30-31 กรกฎาคม 2552. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (อัดสำเนา)**

- สุมนา ไสตถิณลอนันต์. 2549. "การสังเคราะห์หัตถ์ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพของ
วิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
กระทรวงสาธารณสุข." *วารสารวิจัยทางการศึกษา*, 1 (1), 154-161.
- อุทัย ดุลยเกษม. 2551. "ระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย." *จุลสารประชาคมประกันคุณภาพการศึกษา*, 7 (2), 5-8.
- อุทุมพร จามรมาน. 2544. *วิธีทำประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน (รวมเกณฑ์ประเมินและ
ตัวอย่างรายงาน) (เล่มที่ 21)*. กรุงเทพฯ: ฟีนี.
- อุทุมพร จามรมาน. 2540. "การจัดอันดับมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพการศึกษา." *Chulalongkorn Review*, 10 (37), 97-133.
- Al-Alawi, Y., Al-Kaabi, D., Rashdan, S. & Al-Khaleefa, L. 2009. "Quality assurance and
continuous improvement: a case study of the University of Bahrain." *Quality in Higher
Education*, 15 (1), 61-69.
- Bazargan, A. 2007. "Problems of Organising and Reporting Internal and External Evaluation
in Developing Countries: The Case of Iran." *Quality in Higher Education*, 13 (3),
207-214.
- Bellingham, L. 2008. "Quality assurance and the use of subject level reference points in the
UK." *Quality in Higher Education*, 14 (3), 265-276.
- Bernhard, A. 2010. "Two European responses to assure quality in higher education." *Problems of Education in the 21st Century*, 20, 36-43.
- Billing, D. 2004. "International comparisons and trends in external quality assurance of
higher education: Commonality or diversity?." *Higher Education*, 47 (1), 113-137.
- Bornmann, L., Mittag, S. & Daniel, H.D. 2006. "Quality Assurance in Higher Education—Meta-
Evaluation of Multi-Stage Evaluation Procedures in Germany." *Higher Education*, 52,
687-709.
- Boyer, D. K. 2008. "Continuous improvement through employee empowerment, teamwork,
diversity and best practices." *Corrections Today*. August 2008, 38-42.
- Brooks, R. L. 2005. "Measuring University Quality." *The Review of Higher Education*, 29 (1),
1 – 21.
- Brown, J. F. & Marshall, B. L. 2008. "Continuous quality improvement: an effective strategy
for improvement of program outcomes in a higher education setting." *Quality
Improvement*, 29 (4), 205-211.

- Buch, M. S., Edwards, A. & Eriksson, T. 2009. "Participants' evaluation of a group-based organisational assessment tool in Danish general practice: the Maturity Matrix." *Quality in Primary Care*, 17, 311-322.
- Campos, B. 2004. "The Balance between Higher Education Autonomy and Public Quality Assurance: Development of the Portuguese System for Teacher Education Accreditation." *Education Policy Analysis Archives*, 12 (73), 1-33.
- Caracelli, V.J. & Greene, J.C. 1993. "Data Analysis Strategies for Mixed-Method Evaluation Designs." *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 15 (2), 195-207.
- Chan, C. K. & et al. 2005. "Ranking of Finance Programs in the Asia-Pacific Region: An Update." *Pacific-Basin Finance Journal*, 13, 584 – 600.
- Chantarasombat, C. 2009. "Model a Knowledge Management for Educational Quality Assurance in Faculty of Education, Mahasarakham University in Thailand." *European Journal of Social Sciences*, 11 (3), 428-440.
- Cheung, P. & Tsui, C. 2010. "Quality assurance for all." *Quality in Higher Education*, 16 (2), 169-171.
- Clarke, M. 2002. "Some guidelines for academic quality rankings." *Higher Education in Europe*, 27 (4), 443-459.
- Creswell, J. W. 2005. *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. 2nd Ed. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Creswell, J.W., & Plano Clark, V.L. 2007. *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks: Sage.
- Danz, T. & Stensaker, B. 2007. "Still Balancing Improvement and Accountability? Developments in External Quality Assurance in the Nordic Countries 1996-2006." *Quality in Higher Education*, 13 (1), 81-93.
- Deming, W. E. 1986. *Out of the Crisis*. MIT Center for Advanced Engineering Study.
- Dill, D. D. & Soo, M. 2003. A League Table of League Table: A cross-National Analysis of University ranking Systems. *Proceedings of the International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAHE) Conference*, 17 April 2003, Dublin, Ireland.

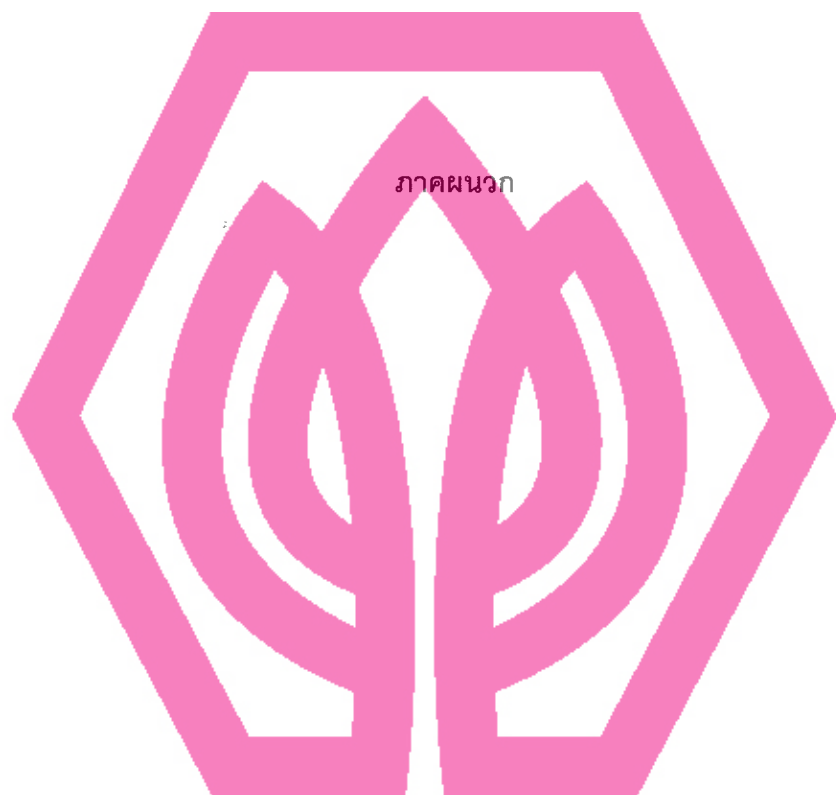
- Farmer, E. I. & Paris, H. S. 2000. "Opinions of community college deans regarding principles of continuous quality improvement." *Community College Journal of Research and Practice*, 24, 399-408.
- Filonov, N.B. & Ruchkina, S. 2002. "The ranking of higher education institutions in Russia: Some methodological problems." *Higher Education in Europe*, 27 (4), 407-421.
- Havey, L. 2006. "Impact of Quality Assurance: Overview of a discussion between representatives of external quality assurance agencies." *Quality in Higher Education*, 12 (3), 287-290.
- Hogg, R. V. & Hogg, M. C. 1995. "Continuous quality improvement in higher education." *International Statistical Review*, 63 (1), 35-48.
- Houston, D. & Maniku, A. A. 2005. "Systems Perspectives on External Quality Assurance: Implications for micro-states." *Quality in Higher Education*, 11 (3), 213-226.
- Howe, A. 2000. "Teaching in practice: a qualitative factor analysis of community-based teaching." *Medical Education*, 34, 762-768.
- Joint Committee on Standards for Educational Evaluation. 1988. *The personnel evaluation standards*. Newbury Park, CA: Sage.
- Jones, S. 2003. "Measuring the quality of higher education: linking teaching quality measures at the delivery level to administrative measures at the university level." *Quality in Higher Education*, 9 (3), 223-229.
- Kahan, B. & Goodstadt, M. 1999. "Continuous quality improvement and health promotion: can CQI lead to better outcomes?." *Health Promotion International*, 14 (1), 83-91.
- Kondić, Ž., Maglić, L. & Samardižić, I. 2009. "Analysis and ranking of factors impacting application of the 6σ methodology in small production organizations using the prior factor ranking method." *Technical Gazette*, 16 (2), 17-25.
- Kristensen, B. 2010. "Has External Quality Assurance Actually Improved Quality in Higher Education Over the Course of 20 Years of the 'Quality Revolution'?" *Quality in Higher Education*, 16 (2), 153-157.
- Langfeldt, L., Stensaker, B., Harvey, L., Huisman, J. & Westerheijden, D.F. 2010. "The role of peer review in Norwegian quality assurance: potential consequences for excellence and diversity." *Higher Education*, 59 (4), 391-405.

- Liu, N. C. & Cheng, Y. 2005. "Academic Ranking of World Universities–Methodology and Problems." *Higher Education in Europe*, 30 (2): 1-14.
- Liu, S. & Rosa, M.J. 2008. "Quality Assessment of Undergraduate Education in China: Policy Analysis." *Higher Education Management and Policy*, 20 (3), 79-96.
- Lodge, M. 1981. *Magnitude scaling: Quantitative measurement of opinions*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Luckett, K. 2007. "The Introduction of External Quality Assurance in South African Higher Education: An Analysis of Stakeholder Response." *Quality in Higher Education*, 13 (2), 97-116.
- Martin, M. 2009. "On the Relationship of External Quality Assurance and Equity: Can the Converge on National Policy Agendas?." *Quality in Higher Education*, 15 (3), 251-262.
- Maxwell, S.E. & Delaney, H.D. 2004. *Designing Experiments and Analyzing Data: A Model Comparison Perspective*. 2nd ed. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Meade, P., Morgan, M. & Health, H. 1999. "Equipping leaders to capitalise on the outcomes of quality assessment in higher education." *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 24 (2), 147-156.
- Ming, C. 2010. "Audit cultures and quality assurance mechanisms in England: a study of their perceived impact on the work of academics." *Teaching in Higher Education*, 15 (3), 259-271.
- Nicholls, M.G. 2007. "The Development of a Benchmarking Methodology to Assist in Managing the Enhancement of University Research Quality." *Higher Education Quarterly*, 61 (4), 539-562.
- Pak Tee, N. 2007. "Quality assurance in the Singapore education system in an era of diversity and innovation." *Educational Research for Policy & Practice*, 6 (3), 235-247.
- Patton, M. Q. 1997. *Utilization-Focused Evaluation: the New Century Text*. 3rd ed. California: Sage Publications.
- Rosa, M.J., Tavares, D. & Amaral, A. 2006. "Institutional Consequences of Quality Assessment." *Quality in Higher Education*, 12 (2), 145-159.
- Rossman, G. B., & Wilson, B.L. 1985. "Number and words: Combining Quantitative and Qualitative Methods in a Single Large-scale Evaluation Study." *Evaluation Review*, 9 (5), 627-643.

- Shewhart, W. A. 1980. *Economic Control of Quality of Manufactured Product/50th Anniversary Commemorative Issue*. American Society for Quality.
- Stenphenson, P. 2009. *The Evidence for Continuous Quality Improvement: A Literature Review*. The Royal Australian College of General Practitioners (Prepared for the QA & CPD Sub-Committee).
- Stufflebeam, D. L., & Wingate, L. A. 2005. "A self-assessment procedure for use in evaluation training." *American Journal of Evaluation*, 26 (4), 544-561.
- Tashakkori, A. & Teddie, C. 1998. *Mixed Methodology: Combining qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Teelken, C. & Lomas, L. 2009. "How to strike the right balance quality assurance and quality control in the perceptions of individual lecturers: a comparison of UK and Dutch higher education institutions." *Tertiary Education & Management*, 15 (3), 259-275.
- Vaughn, J. 2002. "Accreditation, Commercial Rankings, and New Approaches to Assessing the Quality of University Research and Education Programmes in the United States." *Higher Education in Europe*, 27 (4), 433-441.
- Yonezawa, A., Nakatsui, I. & Kobayashi, T. 2002. "University rankings in Japan." *Higher Education in Europe*, 27 (4), 373-382.



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

แบบบันทึกการสังเคราะห์เอกสาร
[สำหรับผู้วิจัยเป็นผู้บันทึก]

1. เอกสารที่นำมาสังเคราะห์

- [] คู่มือประเมินคุณภาพภายในของ สกอ.
- [] (ร่าง) คู่มือประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาอบสาม
- [] รายงานสรุปผลการทดลองใช้ระบบการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาอบสาม (6 แห่ง)
- [] คู่มือการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
- [] รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
- [] บทความในจุลสาร/วารสารเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ/การประกันคุณภาพ
- [] เอกสารประกอบการประชุม/อบรม/สัมมนา
- [] สิ่งพิมพ์เผยแพร่ของ สมศ./สถาบันอุดมศึกษาเอกชนกลุ่ม ข (1)
- [] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. แหล่งข้อมูล/ที่มาของเอกสาร (ระบุ).....

3. ประเด็นการสังเคราะห์

- (1) กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

- (2) กิจกรรมอื่นๆ (ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ/การประเมินคุณภาพ)

แบบสัมภาษณ์
เรื่อง กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
[สำหรับผู้วิจัย]

คำชี้แจง

(1) แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาต่อไป

(2) แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้สัมภาษณ์ ดร. สุบิน ยุระวัช อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (บางเขน)

โทรศัพท์ : 085-075-2007, อีเมลล์ drsubin@hotmail.com

วันที่ เวลา.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ถูกสัมภาษณ์ (ตำแหน่งปัจจุบัน)

- ผู้อำนวยการ สมศ.
- รองผู้อำนวยการ สมศ.
- หัวหน้ากลุ่มงานประเมินการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กปอ.)
- นักวิชาการ กปอ.

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

ที่	คำถาม	บันทึกการสัมภาษณ์
1.	ด้านความพร้อมของระบบและกลไก	
(1)	สถาบันอุดมศึกษาเอกชนควรบูรณาการระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในและภายนอก และตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกหรือไม่ และการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยปรับปรุงคุณภาพให้กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้อย่างไรบ้าง	
(2)	ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการส่งเสริมให้ระบบการประกันคุณภาพภายในได้รับการพัฒนาให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)	
(3)	เจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงานที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน มีความสำคัญอย่างไรต่อการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน	

ที่	คำถาม	บันทึกการสัมภาษณ์
(4)	มีความจำเป็นหรือไม่ที่ต้องแต่งตั้งรายชื่อผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้และผู้จัดเก็บข้อมูล และผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ที่มีบทบาทอย่างไรในการปรับปรุงคุณภาพให้กับสถาบันอุดมศึกษา	
(5)	แผนการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ ช่วยให้สถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนักสามารถปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นได้หรือไม่ โปรดเสนอแนะ	
(6)	ท่านคิดว่าควรจะมีระบบการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในหรือไม่ อย่างไร	
2. ด้านการพัฒนาบุคลากร		
(1)	คณะผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนัก ควรมีส่วนร่วมและมีส่วนร่วมอย่างไรในการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน	
(2)	การประชุม/อบรม มีส่วนช่วยให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะในการทำประกันคุณภาพ เกิดความตระหนัก และมีทัศนคติที่ดีต่อการปรับปรุงคุณภาพหรือไม่ อย่างไร	
(3)	ท่านคิดว่า วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการประกันคุณภาพสามารถดำเนินการได้ในรูปแบบใดบ้าง และมีความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอย่างไร	
(4)	ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรให้กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในการส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพในสถาบัน	
3. ด้านการเตรียมทรัพยากรสนับสนุน		
(1)	ก่อนปี 2554 สถาบันจำเป็นต้องมีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพหรือไม่ และฐานข้อมูลนี้ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้อย่างไรบ้าง	
(2)	ท่านคิดว่า สถาบันควรจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพหรือไม่ และคู่มือดังกล่าวช่วยพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้อย่างไร	
(3)	มีแนวทางอย่างไรบ้างในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนัก ท่านคิดว่า การสร้างบรรยากาศที่ดีช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีคุณภาพมากขึ้นหรือไม่	

ที่	คำถาม	บันทึกการสัมภาษณ์
(4)	เครือข่ายความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน และภายนอกสถาบัน ช่วยให้สถาบัน ได้รับประโยชน์อะไรบ้าง และช่วยยกระดับคุณภาพให้กับสถาบัน คณะ/วิทยาลัย/สำนัก ได้อย่างไร	
(5)	การจัดทำเทมเพลตการรายงานผลการดำเนินงานและผลประเมินคุณภาพ ช่วยให้สถาบัน คณะ/วิทยาลัย/สำนัก มีคุณภาพดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร	
(6)	ท่านคิดว่า โปรแกรม Excel ที่ช่วยคิดคำนวณคะแนนตามผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ มีความเหมาะสมหรือไม่ และช่วยปรับปรุงคุณภาพให้กับสถาบันได้หรือไม่	
4. ด้านเทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ		
(1)	ท่านคิดว่า การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ ทุก 3, 6, 9 และ 12 เดือน เป็นต้น ช่วยให้สถาบันปรับปรุงคุณภาพได้หรือไม่ อย่างไร	
(2)	การเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) ระหว่างสถาบัน หรือระหว่างหน่วยงานภายใน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) นำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพได้อย่างไรตามทัศนะของท่าน	
(3)	มีความจำเป็นหรือไม่ที่สถาบัน หรือคณะ/วิทยาลัย/สำนัก ต้องจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ตามข้อเสนอแนะของผู้ประเมินทุกครั้งที่มีการประเมิน โปรดให้เหตุผล และแผนดังกล่าวจะช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถาบันได้อย่างไร	
(4)	ท่านคิดว่า มีแนวทาง ช่องทางหรือวิธีการใดบ้างที่ สถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนัก สามารถนำผลประเมินคุณภาพในและ/หรือภายนอกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน	
(5)	ท่านคิดว่า ควรมีวิธีการสร้างแรงจูงใจอย่างไรบ้าง เพื่อให้หน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	
(6)	การสร้างตัวบ่งชี้ที่เป็นมีอัตลักษณ์ให้กับสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนัก จะช่วยให้สถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีคุณภาพที่ดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร	

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
[สำหรับผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เป็นผู้ตอบ]

คำชี้แจง

(1) แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาต่อไป

(2) แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

ผู้วิจัย ดร. สุบิน ยุระรัช อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (บางเขน)

โทรศัพท์ : 085-075-2007, อีเมลล์ drsubin@hotmail.com

-----ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของท่าน-----

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ตำแหน่งปัจจุบัน

อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี

ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.2 สถาบันของท่านมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ/แผนการปรับปรุงคุณภาพหรือไม่?

มี ไม่มี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

คำชี้แจง โปรดระบุกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สถาบันของท่านดำเนินการในแต่ละด้าน

2.1 ด้านความพร้อมของระบบและกลไก

ความพร้อมของระบบและกลไก หมายถึง ความครบถ้วนสมบูรณ์ขององค์ประกอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำประกันคุณภาพภายในที่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การทำประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	แนวทางดำเนินการ
(1)

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	แนวทางดำเนินการ
(2)
(3)
(4)
(5)

2.2 การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการและวิธีการในการสร้างความพร้อมให้กับบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะในการทำประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	แนวทางดำเนินการ
(1)
(2)
(3)
(4)
(5)

2.3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน

การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน หมายถึง การจัดให้มีสื่อการเรียนรู้ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้กระบวนการทำประกันคุณภาพภายในและการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	แนวทางดำเนินการ
(1)
(2)
(3)
(4)
(5)

2.4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ

เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง วิธีการที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเลือกนำมาใช้เพื่อช่วยให้กระบวนการทำประกันคุณภาพภายในและการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	แนวทางดำเนินการ
(1)
(2)

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	แนวทางดำเนินการ
(3)
(4)
(5)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 นอกจากกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ 4 ด้าน (ในตอนต้นที่ 2) ท่านคิดว่ามีด้านอื่นอีกหรือไม่ จงอธิบาย

.....
.....
.....
.....
.....

3.2 ท่านคิดว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก คืออะไร จงให้เหตุผล

.....
.....
.....
.....
.....

3.3 อื่นๆ

.....
.....
.....
.....

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
[สำหรับผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา เป็นผู้ตอบ]

คำชี้แจง

(1) แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

(2) แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] และกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

ผู้วิจัย ดร. สุบิน ยุระรัช อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (บางเขน)

โทรศัพท์: 085-075-2007, อีเมล: drsubin@hotmail.com

ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ตำแหน่งปัจจุบัน

- [] อธิการบดี [] รองอธิการบดี [] ผู้ช่วยอธิการบดี
[] ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ [] ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
[] ผู้บริหารระดับคณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก [] อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา
[] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.2 ประสบการณ์ในการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (รอบแรกและรอบสอง)

- [] เคยประเมิน [] ไม่เคยประเมิน

1.3 ประเภทของสถาบันอุดมศึกษาที่เคยประเมินคุณภาพภายนอก

- (1) สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ [] เคยประเมิน [] ไม่เคยประเมิน
(2) สถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐ [] เคยประเมิน [] ไม่เคยประเมิน
(3) สถาบันอุดมศึกษาเอกชน [] เคยประเมิน [] ไม่เคยประเมิน
(4) สถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทาง [] เคยประเมิน [] ไม่เคยประเมิน
(ทหาร/ตำรวจ/แพทย์/พยาบาล/สาธารณสุข)

1.4 ท่านทำหน้าที่อะไรในการประเมินคุณภาพภายนอก (โปรดระบุตำแหน่งสูงสุด)

- [] ประธานคณะผู้ประเมิน [] กรรมการ [] เลขานุการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

คำชี้แจง ข้อความในตารางเป็นกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ท่านคิดว่ากิจกรรมในแต่ละข้อมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความรู้สึกของท่าน

เกณฑ์การประเมินมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง สำคัญมากที่สุด
4 หมายถึง สำคัญมาก
3 หมายถึง ไม่มีความคิดเห็น
2 หมายถึง สำคัญน้อย
1 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด หรือไม่มีความสำคัญ

ที่	กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก							
1.1	การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)						
1.2	การบูรณาการตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกให้เป็นชุดเดียวกัน						
1.3	การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงานที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก						
1.4	การกำหนดผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้และผู้จัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจนในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก						
1.5	การจัดทำแผนการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก						
ด้านที่ 2 การพัฒนาบุคลากร							
2.1	ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก						
2.2	การประชุม/อบรม/สัมมนาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี ความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำประกันคุณภาพ						
2.3	การจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก						
2.4	การส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก						

ที่	กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน							
3.1	การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามบ่งชี้ เช่น ระบบ Faculty Information System (FIS) เป็นต้น						
3.2	การพัฒนาคู่มือการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก						
3.3	การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก						
3.4	การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) และภายนอกสถาบัน						
3.5	การจัดทำ Template เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ตารางผลการดำเนินงาน และรายงานการประเมินตนเองให้กับทุกหน่วยงานในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)						
3.6	การจัดทำโปรแกรมการติดตามคะแนนตามผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ						
ด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ							
4.1	การพัฒนาระบบและกลไกในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ เช่น ระบบการติดตามทุก 3, 6, 9 และ 12 เดือน โดยคณะผู้บริหาร เป็นต้น						
4.2	การส่งเสริมให้มีการเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) หรือระหว่างสถาบันเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการปรับปรุงคุณภาพ						
4.3	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณาทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก						
4.4	การนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก						
4.5	การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้หน่วยงานภายในมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม เป็นต้น						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 นอกจากกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ 4 ด้าน (ในตอนที่ 2) ท่านคิดว่ามีด้านอื่นอีกหรือไม่ จงอธิบาย

.....

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก คืออะไร จงให้เหตุผล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 อื่นๆ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

แบบตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ
[สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ]

คำชี้แจง

(1) แบบตรวจสอบนี้นำมาใช้เพื่อตรวจสอบยืนยันคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับ (Rating) ร่วมกับการจัดอันดับ (Ranking) เพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

(2) แบบตรวจสอบแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ และตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] และกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 แบบตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับ ร่วมกับการจัดอันดับ

ประเด็น	คำอธิบาย	ความคิดเห็น	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. ความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy)	1.1 ผลการจัดระดับและการจัดอันดับวัตถุประสงค์ของการจัดระดับและการจัดอันดับคือ เพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน		
	1.2 การผสมผสานระหว่างการจัดระดับและการจัดอันดับสามารถอธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น		
	1.3 ระดับและอันดับความสำคัญมีความสอดคล้องและตรงตามสภาพที่เป็นจริง เนื่องจากอธิบายได้ครอบคลุมทุกประเด็นที่แสดงถึงกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น		
2. ความมีประโยชน์ (Utility)	2.1 ระดับและอันดับความสำคัญเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และตอบสนองความต้องการของคณะผู้บริหารในการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน		
	2.2 ระดับและอันดับความสำคัญเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานต้นสังกัด (สกอ.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สมศ. เครือข่ายการประกันคุณภาพ เป็นต้น ในการให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ		
3. ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ (Feasibility)	3.1 การจัดระดับและการจัดอันดับมุ่งศึกษากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพมากกว่าที่จะเน้นการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (University ranking) สอดคล้องกับสภาพสังคมไทยในปัจจุบัน และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของการอุดมศึกษา		
	3.2 วิธีการจัดระดับและการจัดอันดับมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน		
4. ความเหมาะสม (Propriety)	4.1 การรายงานผลการจัดระดับและการจัดอันดับมีความเหมาะสม เนื่องจากสามารถรายงานได้พร้อมกันในลักษณะของตารางแสดงข้อมูลระดับและอันดับและกราฟ		
	4.2 ผลการจัดระดับและการจัดอันดับมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษามากกว่าการแข่งขันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชน		

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของท่าน



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ
(ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย)

1. รองศาสตราจารย์ ดร. วศิน อิงคพัฒน์กุล
 - ประธานคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอก
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
 - อาจารย์ประจำวิทยาลัยสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. รองศาสตราจารย์ ธนวัฒน์ แต่้วฒนา
 - ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
 - ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์)
3. นาวาตรีหญิง ดร. กิตติยา เอ็ฟฟานส์
 - รองผู้อำนวยการ
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



ภาคผนวก ค

ค่า IOC ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

ตารางแสดงค่า IOC จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
[สำหรับผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา เป็นผู้ตอบ]

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ (ด้านที่/กิจกรรมที่)		ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		1	2	3	
ด้านที่ 1 ความพร้อมของระบบและกลไก					
กิจกรรมที่ 1.1	การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)	+1	+1	0	0.66
กิจกรรมที่ 1.2*	การบูรณาการตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกให้เป็นชุดเดียวกัน	-	-	-	-
กิจกรรมที่ 1.3	การจัดให้มีเจ้าภาพ/หน่วยงานกลาง/คณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	+1	+1	+1	1.00
กิจกรรมที่ 1.4	การกำหนดผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้และผู้จัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจนในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	+1	+1	+1	1.00
กิจกรรมที่ 1.5 *	การจัดทำแผนการนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	-	-	-	-
กิจกรรมที่ 1.6 *	การพัฒนาระบบการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	-	-	-	-
ด้านที่ 2 การพัฒนาบุคลากร					
กิจกรรมที่ 2.1	ผู้บริหารสถาบัน/คณะ/วิทยาลัย/สำนักมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	+1	+1	+1	1.00
กิจกรรมที่ 2.2	การประชุม/อบรม/สัมมนาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี ความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำประกันคุณภาพ	+1	+1	+1	1.00
กิจกรรมที่ 2.3	การจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	+1	+1	0	0.66
กิจกรรมที่ 2.4	การส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	+1	+1	+1	1.00
ด้านที่ 3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน					
กิจกรรมที่ 3.1	การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบการดำเนินงานตามบ่งชี้ เช่น ระบบ Faculty Information System (FIS) เป็นต้น	+1	+1	+1	1.00

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ (ด้านที่/กิจกรรมที่)		ความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้อง			ค่า IOC
		1	2	3	
กิจกรรมที่ 3.2	การพัฒนาคู่มือการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	+1	+1	+1	1.00
กิจกรรมที่ 3.3	การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	+1	+1	+1	1.00
กิจกรรมที่ 3.4	การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน และภายนอกสถาบัน	+1	+1	+1	1.00
กิจกรรมที่ 3.5	การจัดทำ Template เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ตารางผลการดำเนินงาน และรายงานการประเมินตนเองให้กับทุกหน่วยงานในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก)	+1	+1	+1	1.00
กิจกรรมที่ 3.6	การจัดทำโปรแกรมการติดตามคะแนนตามผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ	+1	+1	+1	1.00
ด้านที่ 4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ					
กิจกรรมที่ 4.1	การพัฒนาระบบและกลไกในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ เช่น ระบบการติดตามทุก 3, 6, 9 และ 12 เดือน เป็นต้น	0	+1	+1	0.66
กิจกรรมที่ 4.2	การส่งเสริมให้มีการเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) หรือระหว่างสถาบันเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการปรับปรุงคุณภาพ	+1	+1	0	0.66
กิจกรรมที่ 4.3	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีการพิจารณาทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	0	+1	+1	0.66
กิจกรรมที่ 4.4	การนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ หรือการดำเนินงานของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก	+1	+1	0	0.66
กิจกรรมที่ 4.5	การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้หน่วยงานภายในมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม เป็นต้น	+1	+1	0	0.66
กิจกรรมที่ 4.6	การพัฒนาตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของสถาบัน และของคณะ/วิทยาลัย/สำนัก หรือการสร้างอัตลักษณ์ในรูปแบบอื่น เช่น การกำหนดให้ผู้ประเมินภายในทั้งหมดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก หรือการประกาศจุดเด่นของมหาวิทยาลัย เป็นต้น	+1	+1	0	0.66

*กิจกรรมที่ 1.2, 1.5, 1.6 เป็นกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่ผู้เกี่ยวข้องเสนอ



ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
(ตรวจสอบคุณภาพของการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ)

1. ศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร ศรีสอ้าน

- ที่ปรึกษาโครงการวิจัย
- ประธานคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอก
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
- รองประธานฝ่ายบริหาร สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์
- นายกสมาคมสหกิจศึกษาไทย
- อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

2. รองศาสตราจารย์ ดร. ณรงค์ อยู่ถนอม

- ประธานคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอก
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
- รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีปทุม (บางเขน)
- อดีตคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ดร. คมศร วงษ์รักษา

- รองผู้อำนวยการ
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (จำนวน 20 แห่ง)
ที่ให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย

ลำดับที่	รายชื่อสถาบัน
1	สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์
2	วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
3	วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา
4	มหาวิทยาลัยอีสาน
5	มหาวิทยาลัยราชธานี
6	มหาวิทยาลัยโยนก
7	มหาวิทยาลัยภาคกลาง
8	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
9	วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
10	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
11	วิทยาลัยทองสุข
12	วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
13	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
14	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
15	มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
16	มหาวิทยาลัยพายัพ
17	มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
18	มหาวิทยาลัยคริสเตียน
19	มหาวิทยาลัยเกริก
20	มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	ดร. สุบิน ยุระราช
วัน เดือน ปี เกิด	10 กุมภาพันธ์ 2521
สถานที่เกิด	นนทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	123/103 หมู่ 5 หมู่บ้านทรัพย์สิทธิ์ชัย ต.ปากเกร็ด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (บางเขน)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานรองอธิการบดี (2)/ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (บางเขน) 61 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2550; ค.ด. (การวัดและประเมินผลการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (โครงการปริญญาเอกกาญจนาภิเษก) พ.ศ. 2543; ค.บ. (เกียรตินิยมอันดับ 1 เหรียญทอง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (โครงการคุรุทายาท)

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY