

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ (1) เพื่อสังเคราะห์ข้อความที่บ่งชี้ความสุขในการทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน (2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของความสุขในการทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน และ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการทำประกันคุณภาพอย่างมีความสุขให้กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย สำหรับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

- 1.1 ความหมายและแนวคิดของความสุขในการทำงาน
- 1.2 องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน
- 1.3 กระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน

ตอนที่ 2 การประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

- 2.1 การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
- 2.2 หลักการและเหตุผลของการทำประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา
- 2.3 สภาพปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษา
- 2.4 การปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
- 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

ตอนที่ 3 การออกแบบการวิจัยแบบผสม

- 3.1 ความหมายของการวิจัยแบบผสม
- 3.2 การออกแบบและประเภทของการวิจัยแบบผสม
- 3.3 กระบวนการทำวิจัยแบบผสม

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
- 4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

1.1 ความหมายและแนวคิดของความสุขในการทำงาน

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายคำว่า “สุข” คือ ความสบายกายสบายใจ มักใช้เข้าคู่กับคำอื่น เช่น อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข สบายกายสบายใจ เป็นต้น การศึกษาจำนวนมากได้มีการแทนคำว่า “ความสุข” ด้วยคำอื่น เช่น แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 มีการใช้คำว่า “ความอยู่ดีมีสุข” (Well-Being) ให้ความหมายว่า เป็นความสำเร็จซึ่งเชื่อมโยงกับโอกาสทางเลือกในการดำรงชีวิตและความสามารถ (Capabilities) ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ โดยมีอิสรภาพในการเลือกดำรงชีวิต ฉะนั้น ความสุข (Happiness) จึงเป็นส่วนหนึ่งของ “ความอยู่ดีมีสุข” เป็นเครื่องชี้วัดด้านสังคม ซึ่งเป็นรูปธรรมและการวัดเชิงภาวะวิสัย (Objective) โดยมีดัชนีที่ใช้วัดองค์ประกอบความสุขจากภายนอก เช่น สุขภาพ ระดับการศึกษา การทำงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นต้น (สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, 2548)

ในทางจิตวิทยา มักใช้คำว่า “สุขภาวะ” (Subjective well-being) ตามนิยามขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO, 1996) ว่าสุขภาพ หมายถึง สุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม และไม่ได้หมายความว่าเพียงการปราศจากโรคและความพิการเท่านั้น เพราะความสุขเป็นความรู้สึกองค์รวมเชิงอัตวิสัย (Subjective) อาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา และความสุขเป็นผลมาจากปัจจัยเป็นเรื่องของจิตใจ เช่น การมีความสุขจากการนำธรรมะมาปฏิบัติ มีคุณธรรม เมตตา กรุณา ศีลธรรม สมาธิ หรือปัญญา ความรู้สึกพอเพียง เป็นต้น (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2552) และอาจเป็นผลมาจากปัจจัยภายนอก เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคมชุมชนเข้มแข็ง มีครอบครัวอบอุ่น การมีสุขภาพดี เป็นต้น (ประเวศ วะสี, 2548)

นอกจากนี้ ยังมีการใช้คำว่า “ความอยู่เย็นเป็นสุข” หมายถึง การดำเนินวิถีชีวิตของคนทั้งจิตกาย ปัญญา ที่เชื่อมโยงสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมอย่างสัมพันธ์กันได้อย่างถูกต้องและดีงามอย่างมีคุณภาพ และเป็นองค์รวมจึงจะเกิดสุขภาวะที่ดี เป็นภาพสะท้อนของสังคมที่มีความสุขจากองค์รวมทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน นำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่เป็นธรรม (ประเวศ วะสี, 2548; สำนักประเมินผลและเผยแพร่การพัฒนา, 2549)

โดยสรุป ความสุข (Happiness) ได้รับการตีความไว้ในหลายมิติทั้งทางด้านศาสนา สังคม จริยธรรม และจิตวิทยา และแม้กระทั่งสาขาทางครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ก็ได้ให้ความสำคัญกับความสุขมากยิ่งขึ้น ซึ่งความสุขมีการให้คำนิยามที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการนำไปอธิบายแต่ละบริบท

1.2 องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

Warr (2007) ได้ศึกษาและค้นพบว่า บุคคลสามารถมีความสุขและความทุกข์ในระดับที่สูงใกล้เคียงกันได้ เช่น บุคคลคนนั้นรู้สึกมีความสุขกับสภาพแวดล้อมในงานที่ดี แต่ขณะเดียวกัน บุคคลคนนั้นอาจจะมีสุขภาพที่ไม่แข็งแรง ทำให้มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ หรือเกิดความรู้สึกเชิงลบในระดับสูง เป็นต้น สำหรับองค์ประกอบของ “ความสุข” ตามแนวคิดของ Diener (2000) ระบุว่า บุคคลแต่ละคนจะประเมินความพึงพอใจในชีวิตจากองค์ประกอบหลายๆ ด้านของการใช้ชีวิต เช่น ชีวิตการทำงาน ชีวิตการสมรส เป็นต้น เป็นการประเมินจากอารมณ์และความรู้สึกจากสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิต โดยบุคคลที่มีความสุขจะมีความสมดุลระหว่างความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยมุ่งหวังที่จะมีความรู้สึกทางบวกสูงกว่าทางลบ ซึ่งอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวกจะเพิ่มขึ้นจากการประเมินของเหตุการณ์ในเชิงบวก ทั้งนี้ บุคคลสามารถมีความรู้สึกทางบวกในระดับที่สูง แต่อาจจะมีความรู้สึกทางลบในระดับที่สูงได้ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น การศึกษาความสุขของบุคคลจึงต้องใช้มุมมองในหลายมิติ เพื่อที่จะทำความเข้าใจ

Diener (2010) กล่าวว่า ใจว่า สุขภาวะที่ดี (Subjective Well-Being) เป็น คำศัพท์ทางวิทยาศาสตร์ นักวิจัยหลายท่านมักจะนิยมใช้คำว่า สุขภาวะที่ดี เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำว่า ความสุข (Happiness) เนื่องจากในภาษาอังกฤษคำว่า ความสุขมีความหมายใกล้เคียงกับหลายคำ เช่น ความสุขสันต์หรือความสนุกสนาน (Joy) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ความรู้สึกของการบรรลุเป้าหมายในชีวิต (Feeling of fulfillment) สภาวะเปี่ยมไปด้วยความสุข (Joyful State) ความรู้สึกทางบวกในระยะยาว (Long-Term Positive Feeling) ความนับถือตนเอง (Self-Esteem) เป็นต้น นอกจากนี้ Diener (1984) ได้สรุปว่า มาตรวัดทางด้านสุขภาวะที่ดีทางอารมณ์ ได้แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของความสุข คือ ความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) และความรู้สึกทางลบ (Negative Affect) นอกจากนี้ได้อ้างถึงผลการวิจัยของ Andrews & Withey (1976) โดย Diener ได้สรุปว่า ความสุขประกอบด้วย การประเมินความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction Judgments) ความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) และความรู้สึกทางลบ (Negative Affect)

คำว่า “ความสุข” ตามแนวคิดของ Diener (2000) มีจำนวน 4 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการคิดและการตัดสินใจ เป็นการประเมินคุณภาพชีวิตของบุคคลจากเกณฑ์ที่บุคคลนั้นกำหนดขึ้น การประเมินความพึงพอใจขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลกับมาตรฐานที่บุคคลนั้นคิดว่าเหมาะสม ซึ่งขอบเขตการประเมินความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับนักวิจัย แต่ขึ้นอยู่กับเกณฑ์การประเมินของบุคคลนั้น เพราะบุคคลให้คุณค่าความสำคัญกับประเด็นที่แตกต่างกัน (Diener et al., 1985)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ ของความสุขในการทำงาน	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
สุขภาพจิตดี			✓								✓	✓	✓
ตำแหน่งทางสังคม			✓										
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต			✓										
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					✓			✓	✓		✓	✓	
ความรักในงาน					✓								
ความสำเร็จ/ความก้าวหน้าในงาน					✓						✓		
การเป็นที่ยอมรับ					✓								
ความเครียดจากงาน/องค์กร					✓								
ลักษณะงานที่ท้าทาย							✓						
ลักษณะงานที่มีอำนาจ							✓			✓			
ลักษณะงานที่ไม่ขัดแย้งกับครอบครัว									✓			✓	
ลักษณะงานที่ตัดสินใจได้เอง							✓			✓			
งานที่ประนีประนอม								✓					
มิตรภาพที่ดี									✓				
การพัฒนาและการเรียนรู้									✓			✓	
ความยุติธรรม									✓				
นโยบายขององค์กร											✓		
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน											✓		
หัวหน้างาน											✓		
การแบ่งเวลางานกับชีวิตส่วนตัว											✓		
ความรับผิดชอบต่อสังคม											✓		
การผ่อนคลาย/การพักผ่อน												✓	

หมายเหตุ (1) Veenhoven (1984) (2) Warr (2007, 1990) (3) Heylighen (1999) (4) Diener (2000) (5) Manion (2003) (6) Gavin & Mason (2004) (7) Dierendonk (2005) (8) Ptarmuzic, Bennett & Furnham (2007) (9) Rego & Cunha (2008) (10) อรุณวดี คุ่มสิริพิทักษ์ (2545) (11) ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน (2551) (12) ศสส. (2552) (13) สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2553)

1.3 การสร้างความสุขในการทำงาน

Layard (2005) ได้ศึกษาและค้นพบที่มาของความสุข 7 ประการ ได้แก่

(1) สถานการณ์ทางการเงิน กล่าวคือ หากรายได้ลดลงความสุขก็ลดลงไป โดยเฉพาะผู้ที่มียานพาหนะที่ขาดทุน แต่คนรวยเงินที่เพิ่มมากขึ้น กลับมีความหมายน้อยลง ความไม่เท่าเทียมกันทางด้านรายได้ก็เป็นปัจจัยกำหนดความสุขของคนในสังคมเพราะมนุษย์เกิดความรู้สึกเป็นสุขหรือไม่เป็นสุขมาจากการมีพฤติกรรมเปรียบเทียบกับคนอื่น

(2) ความสัมพันธ์ในครอบครัว กล่าวคือ สถานการณ์ในครอบครัวที่แตกต่างกันนั้นมีผลต่อความสุข เช่น ผลวิจัยพบว่า ปีที่มีการแต่งงานนั้นจะเป็นปีที่มีความสุขที่สุด หลังจากปีแรกก็จะเกิดความเคยชิน ปีต่อไปก็จะมีความสุขน้อยลงเล็กน้อยแต่ก็ยังมีความสุขมากกว่าเมื่อสี่ปีก่อนที่จะแต่งงาน ประโยชน์ของการแต่งงาน นอกจากจะเป็นผู้ให้และผู้รับความรักแล้ว ยังเกิดการแบ่งปันทรัพยากรซึ่งกันและกัน จนเกิดการประหยัดจากขนาด มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

(3) การงาน กล่าวคือ การงานไม่ใช่แค่การสร้างรายได้เท่านั้น แต่ยังเพิ่มความหมายให้กับชีวิตอีกด้วย ด้วยเหตุนี้การว่างงานจึงเป็นสิ่งเลวร้าย เพราะนอกจากจะสูญเสียรายได้ และยังสูญเสียความเคารพตัวเองและความสัมพันธ์ทางสังคมอันเกิดจากการทำงาน

(4) สังคมและเพื่อนฝูง กล่าวคือ มิตรภาพเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิต เป็นสิ่งสะท้อนความเชื่อใจและความรู้สึกปลอดภัย ซึ่งมีผลต่อความสุข

(5) สุขภาพ คือ การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดีนั้นสำคัญต่อการเกิดความสุข

(6) เสรีภาพส่วนบุคคล คือ การปกครองของรัฐบาล และกฎหมายที่มีเสถียรภาพ ปราศจากการใช้ความรุนแรง ซึ่งประชาชนจะมีความสุขจากระบบการปกครองที่ดี

(7) ค่านิยมส่วนบุคคล กล่าวคือ ความสุขขึ้นอยู่กับปรัชญาชีวิต การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การเอาใจใส่ผู้อื่น การทำดีเพื่อส่วนรวม ก็ทำให้เกิดความสุขทางใจ

ตอนที่ 2 การประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

2.1 การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ผลผลิตโดยตรงของการอุดมศึกษา คือ “บัณฑิต” และบัณฑิตจะมีคุณภาพได้ก็ต่อเมื่อกระบวนการจัดการศึกษามีคุณภาพ การอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาในระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเข้าสู่อาชีพและวิชาชีพต่างๆ โดยเน้นผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thailand Quality Framework: TQF) (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552)

ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรจะผลิตบัณฑิตให้ได้ปริมาณและคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการกำลังคนของประเทศ เพราะสถาบันอุดมศึกษาถือว่าเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศไทย โดยมีภารกิจหลักในการผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่นับเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกด้าน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในแต่ละสาขาของประเทศและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาในระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเพื่อเข้าสู่อาชีพและวิชาชีพต่างๆ และเพื่อเป็นฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศไทย ดังนั้น การประกันคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเปิดทำการเรียนการสอนภายใต้การควบคุมดูแลของ สกอ. มีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตามพันธกิจของการอุดมศึกษา ในปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง มีนโยบายปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของประชาคมโลก โดยมีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้รองรับบริบทของการพัฒนาการอุดมศึกษาของชาติ โดยสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนหลายแห่งได้ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการในหลายรูปแบบเพื่อให้สามารถบริหารจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และการปรับเปลี่ยนดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชนซึ่งเป็นตัวบทกฎหมายที่ชี้แนะแนวทางการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาภาคเอกชนทุกแห่ง จะเห็นได้ว่า ภาคเอกชนได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการศึกษาของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่รัฐไม่สามารถจัดได้หรือจัดได้ไม่เพียงพอ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดของรัฐในด้านทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณและด้านบุคลากร จึงเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

การทำประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ดำเนินการตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกันคุณภาพบัณฑิตตามหน่วยงานต้นสังกัดและองค์กรที่ทำหน้าที่ประเมินสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ (1) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายใน และ (2) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สมศ. ในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินคุณภาพภายนอกในทุกระดับและทุกประเภทการศึกษา ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544-2548) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งได้รับสารสนเทศเพิ่มเติมในการประเมินตนเองและก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอย่างต่อเนื่อง (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2548)

การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง (พ.ศ. 2549-2553) มีวัตถุประสงค์เพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถาบันและกลุ่มสาขาวิชาเพื่อกระตุ้นให้สถาบันพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกแห่งจะต้องเลือกกลุ่มสถาบันกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งจากทั้งหมด 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก (วิทยาลัยชุมชน) กลุ่ม ข (สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี) กลุ่ม ค (สถาบันเฉพาะทาง แบ่งย่อยออกเป็นกลุ่ม ค1 คือ สถาบันเน้นระดับบัณฑิตศึกษา และกลุ่ม ค2 คือ สถาบันเน้นระดับปริญญาตรี) และกลุ่ม ง (สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก) และตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) แสดงให้เห็นว่า การประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกดังกล่าว ควรส่งเสริมให้มีการนำผลประเมินไปใช้เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น (วิจิตร ศรีสอาน, 2551)

อุทัย คลยเกษม (2551) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศส่งผลกระทบโดยตรงต่อการวางระบบการประกันคุณภาพภายนอกในประเทศไทย ทิศทางของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันส่งผลกระทบอย่างมากต่อการทำประกันคุณภาพและตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพ ยกตัวอย่างเช่น

(1) กรอบมาตรฐาน คุณ วุฒิ ระดับ อุดมศึกษา แห่งชาติ (TQF) (สกอ., 2552) โดยสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้ได้ตาม TQF (หลักสูตรเก่าภายในปี 2553 ส่วนหลักสูตรใหม่ภายในปี 2555) เนื่องจากข้อกำหนดทางกฎหมาย 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 จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการจกระบวนกรเรียนรู้และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานดังกล่าว ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังตาม TQF มี 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (2) ด้านความรู้ (3) ด้านทักษะทางปัญญา (4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ (5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี รวมไปถึงคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของแต่ละระดับคุณวุฒิ

การพัฒนามาตรฐานคุณวุฒิในแต่ละสาขาหรือสาขาวิชา จะต้องเปิดกว้างและส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีโอกาสบรรจุเนื้อหาวิชาในส่วนที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ได้อย่างอิสระเหมาะสม และตรงกับความต้องการหรือเอกลักษณ์ของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาซึ่งจะทำให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งสามารถพัฒนาหลักสูตรได้อย่างหลากหลาย ตลอดจนสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งอาจเพิ่มเติมมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่ต้องการให้บัณฑิตในระดับคุณวุฒิสถา/สาขาวิชา มี

คุณลักษณะเด่นหรือพิเศษกว่าบัณฑิตในระดับคุณวุฒิและสาขา/สาขาวิชาเดียวกันของสถาบันอื่น เพื่อให้เป็นไปตามปรัชญาและปณิธานของสถาบัน และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลที่จะเลือกเรียนหลักสูตรของสถาบัน หรือผู้ใช้บัณฑิตสนใจจะรับบัณฑิตเข้าทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา โดยที่สถาบันอุดมศึกษาอาจกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินเพิ่มเติมจากที่กำหนดไว้ในการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก

จะเห็นได้ว่า การนำ TQF มาใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทำให้บทบาทของคณาจารย์มหาวิทยาลัยเปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน รวมไปถึงการจัดทำ Curriculum Mapping แสดงการกระจายความรับผิดชอบต่อผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชาเพื่อให้เห็นว่าแต่ละรายวิชาในหลักสูตรมีความรับผิดชอบหลักหรือความรับผิดชอบรองต่อมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านใดบ้าง รวมไปถึงการจัดทำรายละเอียดของรายวิชา (Course Specification) และรายละเอียดของประสบการณ์ภาคสนาม (Field Experience Specification)

(2) นโยบายของรัฐบาลเรื่องการปฏิรูปการศึกษาที่มุ่งเน้นพัฒนาใน 3 เรื่อง คือ คุณภาพ โอกาส และการมีส่วนร่วม ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องและตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล สำหรับนโยบายสำคัญของรัฐบาล เช่น นโยบายสร้างคุณภาพใน 4 เรื่อง ประกอบด้วย (1) คนไทยยุคใหม่ ครูยุคใหม่ การบริหารจัดการยุคใหม่ และสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ (2) นโยบาย 3 D และกำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งนำไปดำเนินการ ได้แก่ Democracy, Decency และ Drug Free (3) การกำหนดยุทธศาสตร์ 3 ข้อในการส่งเสริมการอ่านให้กับคนไทยและผู้เรียน โดยกำหนดเป็นวาระแห่งชาติและในปี พ.ศ. 2552-2561 เป็นทศวรรษของการอ่านของประเทศไทย

2.2 หลักการและเหตุผลของการทำประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

2.2.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545)

ในหมวด 6 มาตรา 47-51 ได้กล่าวถึง มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสาระสำคัญในมาตรา 48 เรื่อง มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก โดย สมศ. (กระทรวงศึกษาธิการ, 2545)

2.2.2 กรอบมาตรฐานการอุดมศึกษา

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้เกี่ยวกับมาตรฐานการอุดมศึกษา 3 เรื่อง ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยเฉพาะมาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต การพัฒนานักศึกษาจำเป็นต้องอาศัยการจัดกระบวนการเรียนการสอนที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาตามคุณลักษณะดังกล่าว ส่วนมาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษาต้องดำเนินการตามพันธกิจของการอุดมศึกษา 4 ด้านอย่างมีคุณภาพ ได้แก่ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2549)

(1) มีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ทันสมัย ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนแบบผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการเรียนรู้และการสร้างงานด้วยตนเองตามสภาพจริง ใช้การวิจัยเป็นฐาน มีการประเมินและใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาผู้เรียน และการบริหารจัดการหลักสูตร ตลอดจนมีการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรและการเรียนการสอน

(2) มีการวิจัยเพื่อสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการขยายพรมแดนความรู้และทรัพยากรที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมตามศักยภาพของประเภทสถาบัน มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับนานาชาติของสังคมและประเทศชาติ

(3) มีการให้บริการวิชาการที่ทันสมัย เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของสังคมตามระดับความเชี่ยวชาญของประเภทสถาบัน มีการประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของสังคมและประเทศชาติ

(4) มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน พัฒนา เผยแพร่ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และความภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีการปรับใช้ศิลปวัฒนธรรมต่างประเทศอย่างเหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

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

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี (สกอ., 2550) มีเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดแผนในปี พ.ศ. 2565 ที่ชัดเจน คือ การยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทยโดยใช้กลไกของธรรมาภิบาล การเงิน การกำกับมาตรฐาน และเครือข่าย

อุดมศึกษาบนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการ ความหลากหลาย และเอกภาพเชิงระบบ โดยผู้ที่ได้รับผลโดยตรงของแผนอุดมศึกษา คือ เยาวชน นักศึกษา และบัณฑิตในอนาคต และจากกรอบแผนอุดมศึกษาดังกล่าว นำมาสู่การกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อกำกับติดตามการจัดการอุดมศึกษาตามกรอบมาตรฐานการอุดมศึกษาที่จะประกาศใช้ต่อไปโดย สกอ.

2.2.4 แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)

สกอ. (2551) ได้กล่าวถึงภาพอนาคตที่จะมีผลกระทบต่ออุดมศึกษาไทย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงประชากร พลังงานและสิ่งแวดล้อม การมีงานทำและตลาดแรงงานในอนาคต การกระจายอำนาจการปกครอง การจัดการความขัดแย้งและความรุนแรง เยาวชน นักศึกษา และบัณฑิตในอนาคต เศรษฐกิจพอเพียง สถานะเศรษฐกิจของประเทศ ข้อมูลพื้นฐานและแนวโน้มเกี่ยวกับอุดมศึกษา ตลอดจนวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ เป้าหมายการรับนักศึกษาเข้าใหม่และผู้สำเร็จการศึกษาในช่วง พ.ศ. 2555-2559 และการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับคุณภาพบัณฑิต ได้กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น (1) การเพิ่มสัดส่วนผู้เข้าศึกษาอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี: ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จากเดิม 28:72 เป็น 33:67 (2) ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษามีงานทำไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (3) ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มีทักษะวิชาการ ทักษะวิชาชีพ มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรมจริยธรรม มีวินัย มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ประกอบการ สามารถปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต มีความสามารถด้านวิเคราะห์ สังเคราะห์ สามารถใช้เทคโนโลยีพื้นฐานได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ (4) เน้นการมีส่วนร่วมของภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคอุตสาหกรรมบริการ (5) การเพิ่มศักยภาพการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ (6) การเพิ่มจำนวนผู้เรียนอุดมศึกษานอกเหนือช่วงอายุ 18-24 ปี โดยใช้ระบบการสะสมหน่วยกิตในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อรองรับการศึกษาตลอดชีวิต เป็นต้น

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

2.2.5 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ได้แบ่งการประกันคุณภาพแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายใน และภายนอก สำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา อยู่ในหมวด 2 ของกฎกระทรวงฯ ดังกล่าว ส่วนการประกันคุณภาพภายนอก ได้กล่าวถึงไว้ในหมวด 3 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

2.3 สภาพปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษา

รายงานผลการศึกษาของคณะอนุกรรมการการอุดมศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษา ที่ได้เสนอต่อคณะกรรมการการศึกษาในวุฒิสภา พบว่าคุณภาพของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษากำลังมีปัญหา ประกอบด้วย

(1) ระบบอุดมศึกษาที่มีสถานศึกษาระดับปริญญาตรี มีความซ้ำซ้อนกันทั้งด้านหลักสูตรและด้านการเรียนการสอน ประกอบกับการขยายตัวของการอุดมศึกษาไทยที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีการแข่งขันตลาดการศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษากันเองในพื้นที่เดียวกันโดยไม่คำนึงถึงว่าบัณฑิตจะว่างงาน ตลอดจนการละเลยต่อธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพของการบริหารสถาบันอุดมศึกษาโดยรวม ซึ่งผลที่ตามมาคือ คุณภาพการศึกษาที่ลดต่ำลง

(2) มหาวิทยาลัยไทยมีความแตกต่างสูง และมีช่องว่างของระดับการพัฒนาหลายมิติ เช่น ความแตกต่างด้านขนาด งบประมาณ ประเภท บุคลากร และคุณภาพของสถาบัน เป็นต้น นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาไม่มีการทำงานร่วมกัน และไม่มีการแบ่งงานกันทำระหว่างสถาบันอุดมศึกษากันเอง ส่งผลให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่ซ้ำซ้อน และมีระบบการบริหารจัดการที่สิ้นเปลือง ซึ่งหากมีการร่วมมือกันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาโดยทำงานแบบเครือข่ายอุดมศึกษา ก็จะช่วยลดปัญหาและเพิ่มโอกาสให้แต่ละมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ รายงานที่เสนอต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับสถานการณ์การประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง โดย สมศ. (2552ก) ได้รวบรวมข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสอง ไว้ดังนี้

(1) อุดมศึกษาไทยต้องเร่งรัดสรรหาและพัฒนาให้ได้คณาจารย์วุฒิปริญญาเอก และตำแหน่งทางวิชาการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ โดยเร่งยกระดับวิชาชีพครูให้เทียบเคียงกับวิชาชีพชั้นสูง ด้วยการสนับสนุนการจัดหลักสูตรผลิตครู 5 ปี และปรับฐานค่าตอบแทนให้เทียบเท่ากับวิชาชีพชั้นสูงอื่น ตามทิศทางการปฏิรูปการศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนาครู เพื่อทำให้คุณภาพของผู้เรียนดีขึ้น

(2) ให้ สกอ. สมศ. สำนักงาน กพร. สำนักงานประมาณ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้หลักการของการจัดกลุ่มสถาบันเป็นกรอบการบริหารการศึกษา ระดับอุดมศึกษา โดยเร่งสร้างความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์อุดมศึกษาชาติ กับความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อให้เกิดการผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และทิศทางการพัฒนาประเทศ (Demand side) โดยใช้ประโยชน์จากแนวคิด University Mapping หรือ Classification โดยสถาบันอุดมศึกษาต้องเร่งปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการของตลาด และทบทวนหลักสูตรที่ไม่เป็นที่ต้องการของตลาด เพื่อส่งเสริมการได้งานของบัณฑิตและแก้ปัญหาการตกงาน รวมทั้งส่งเสริมการทำหลักสูตรสหกิจศึกษาอย่างจริงจัง

(3) กระทรวงศึกษาธิการพึงกำหนดมาตรการเร่งด่วนในการยกระดับคุณภาพให้กับกลุ่มสาขาวิชาที่มีคุณภาพยังไม่ได้มาตรฐานของ สมศ. จำนวน 2 กลุ่มสาขาวิชาที่มีผลประเมินไม่รับรองมาตรฐานการศึกษา ได้แก่ (1) กลุ่มสาขาวิชาบริหาร พาณิชยศาสตร์ 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) สานต่อนโยบายส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาที่มีความเข้มแข็งเชิงวิชาการและอิสระคล่องตัวในการบริหารจัดการจนสามารถออกนอกระบบเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐ ตามนโยบายการส่งเสริมการกระจายอำนาจ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษา ควรคำนึงถึงจุดเน้น เป้าหมาย หรือกลุ่มสถาบัน ซึ่งที่ประชุมคณะกรรมการปฏิรูประบบการเงินอุดมศึกษาเห็นชอบหลักการจัดระบบจัดสรรเงินสู่สถาบันอุดมศึกษาใหม่ตามนโยบายหรือกลุ่มสถาบันนั้นๆ

(7) อุดมศึกษาไทยควรเร่งสร้างปัญญาให้กับสังคม โดยเร่งสร้างงานวิจัยภายใต้ความร่วมมือของภาคผลิตและอุตสาหกรรม โดยสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศ

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

จากรายงานของ สมศ. ที่เสนอต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษาดังกล่าว พบว่า ผลการประเมินระดับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพบัณฑิตโดยรวมแล้วบัณฑิตได้งานทำร้อยละ 83.77 ได้งานทำตรงสาขาร้อยละ 77.97 โดยบัณฑิตมีเงินเดือนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานร้อยละ 87.11 ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.70) ร้อยละการตีพิมพ์วิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาเอกสูงถึงร้อยละ 117.61 สืบเนื่องจากการประกาศใช้นโยบายข้อกำหนดการสำเร็จการศึกษาของหลายสถาบัน

นอกจากนี้พบว่า ยังมีสถาบันอุดมศึกษาอีกหลายแห่งที่มีข้อกำหนดการสำเร็จการศึกษาที่ต้องให้มีการตีพิมพ์ 2 ชิ้นงานขึ้นไป แต่ยังมีตัวบ่งชี้ที่ผลการดำเนินงานยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ได้แก่ (1) ร้อยละการตีพิมพ์วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทที่มีเพียงร้อยละ 52.37 ซึ่งยังถือว่าต่ำมาก (2) จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิชาการของนักศึกษาที่ได้รับรางวัลมีเฉลี่ยเพียง 15.86 ชิ้นต่อปี ซึ่งถือว่าต่ำมากเช่นกัน และ (3) ในรอบสามปีมีนักศึกษาหรือศิษย์เก่าที่ได้รับรางวัลในระดับชาติ/นานาชาติโดยเฉลี่ยเพียง 54.06 คน เท่ากับว่าใน 1 ปีมีนักศึกษาหรือศิษย์เก่าทั่วประเทศได้รับรางวัลไม่ถึง 15 คน

จากสถานการณ์ดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่า ระบบอุดมศึกษาไทยมิได้มุ่งพัฒนาทักษะในการแสดงออก/แข่งขัน เท่าที่ควร และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มพบว่า การได้งานของแต่ละประเภทสถาบันมีความใกล้เคียงกันมาก มีเพียงกลุ่มสถาบันเฉพาะทางเท่านั้นที่มีอัตราการได้งานทำ และการได้งานตรงสาขา สูงกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (ร้อยละ 96.93 และ 96.26 ตามลำดับ) และสถาบันส่วนใหญ่มีบัณฑิตได้เงินเดือนเป็นไปตามเกณฑ์สูงกว่าร้อยละ 83 ยกเว้นมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเท่านั้นที่ได้ต่ำกว่าร้อยละ 80 (ร้อยละ 74.43 และ 68.71 ตามลำดับ)

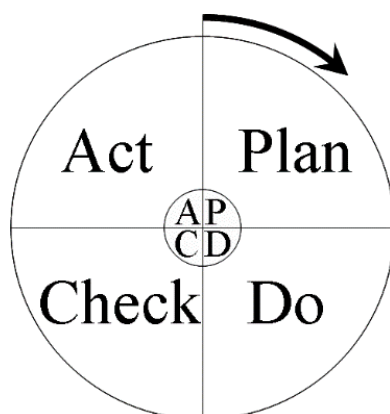
2.4 การประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

คุณภาพเป็นปัจจัยอันดับแรกในความสำเร็จของทุกองค์กร PDCA เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการบริหารคุณภาพ (Quality management) โดยการจัดระบบการทำงานเพื่อให้ผลงานสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และความมั่นใจแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

2.4.1 แนวคิดการบริหารคุณภาพด้วย PDCA

PDCA ย่อมาจากคำว่า Plan (วางแผน)-Do (ปฏิบัติ)-Check (ตรวจสอบ)-Act (ดำเนินการ/ปรับปรุง) (วีรพล บศิริรัฐ, 2543) ผู้เสนอแนวคิด PDCA คนแรก คือ Walter Shewhart (1980) ซึ่งเป็นนักสถิติ โดย Shewhart ได้พัฒนาแนวคิด PDCA มาจากการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติที่ Bell Laboratories ในประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ. 1930 ในระยะแรก วงจรดังกล่าวเป็นที่รู้จักกันในชื่อว่า “วงจรชูฮาร์ต หรือ Shewhart Cycle ” จนกระทั่งใน ปี ค.ศ. 1950 ได้มีการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง โดย Deming (1986) ปรมาจารย์ของโลกทางด้านการบริหารคุณภาพ ดังนั้น วงจร PDCA/PDCA Cycle จึงเป็นที่รู้จักในระยยะหลังว่า "วงจรเดมมิ่ง หรือ The Deming Cycle" โดย Deming ได้นำวงจรของ Walter Shewhart มาปรับปรุงและอธิบายให้เห็นเป็นรูปธรรม

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950 Deming เริ่มรับเชิญเป็นวิทยากรและที่ปรึกษาให้กับอุตสาหกรรมในประเทศญี่ปุ่น ผ่านสหภาพนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรญี่ปุ่น (Japanese Union of Scientists and Engineers: JUSE) ทำให้อุตสาหกรรมของญี่ปุ่นก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ปี ค.ศ. 1951 JUSE เริ่มมอบรางวัลคุณภาพ Deming (Deming Prize of Quality) ให้แก่ธุรกิจที่ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นรางวัลที่ทรงเกียรติ และเริ่มต้นก่อนรางวัลคุณภาพ Malcolm Baldrige (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) ในสหรัฐอเมริกาหลายสิบปี กระทั่งปี ค.ศ. 1980 Deming เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในประเทศสหรัฐอเมริกา หลังร่วมรายการ ถ้าญี่ปุ่นทำได้ ทำไมเราจะไม่ได้อีก (If Japan Can, Why Can't We?) ของสถานีโทรทัศน์ NBC



ภาพประกอบ 2 วงจรเดมมิ่ง (The Deming Cycle) หรือวงจร PDCA

การบริหารคุณภาพแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) การบริหารคุณภาพ หมายถึง การกำหนดทิศทาง หรือแนวทางอย่างกว้างในการดำเนินการตามพันธกิจของผู้บริหารระดับสูงสุดในหน่วยงาน (2) การจัดการคุณภาพ หมายถึง การนำนโยบายคุณภาพมากำหนดให้เป็นเป้าหมายคุณภาพ จากนั้นจะต้องมีการกำหนดเป็นแผนคุณภาพ สำหรับกำหนดการดำเนินงานต่อไป ซึ่งจะเป็นภารกิจของผู้บริหารระดับรองลงมา และ (3) การดำเนินการให้เกิดคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการปฏิบัติการให้ผลงานเป็นไปตามแผนคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีการตรวจติดตาม ปรับปรุงแก้ไข และป้องกันปัญหาต่อไป Deming 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” ให้เกิดขึ้นกับสมาชิกทุกคนและในทุกระดับขององค์กร

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

(4) ยุติการดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินกันที่ราคาขายเพียงอย่างเดียว (End the Practice of Awarding) เพราะราคาขายจะไม่มี ความหมายต่ออนาคตธุรกิจ ถ้าไม่สามารถพัฒนาคุณภาพให้ก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่อง ธุรกิจที่แข่งขันกันลดราคา ทาสงครามราคา จนสุดท้ายต่างจะล้มเหลวในการดำเนินงานและไม่สามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว

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

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

(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 แต่ไม่เกิดขึ้นจากความเข้าใจในปรัชญาคุณภาพ ซึ่งทำให้ข้อความที่กำหนดไว้เป้าหมายที่เป็นรูปธรรม ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

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

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

(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) หรือวงจร PDCA เป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถานศึกษา (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2542) อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงคุณภาพมีเทคนิคหรือเครื่องมือที่หลากหลายที่สามารถเลือกนำมาประยุกต์ใช้ได้ เช่น

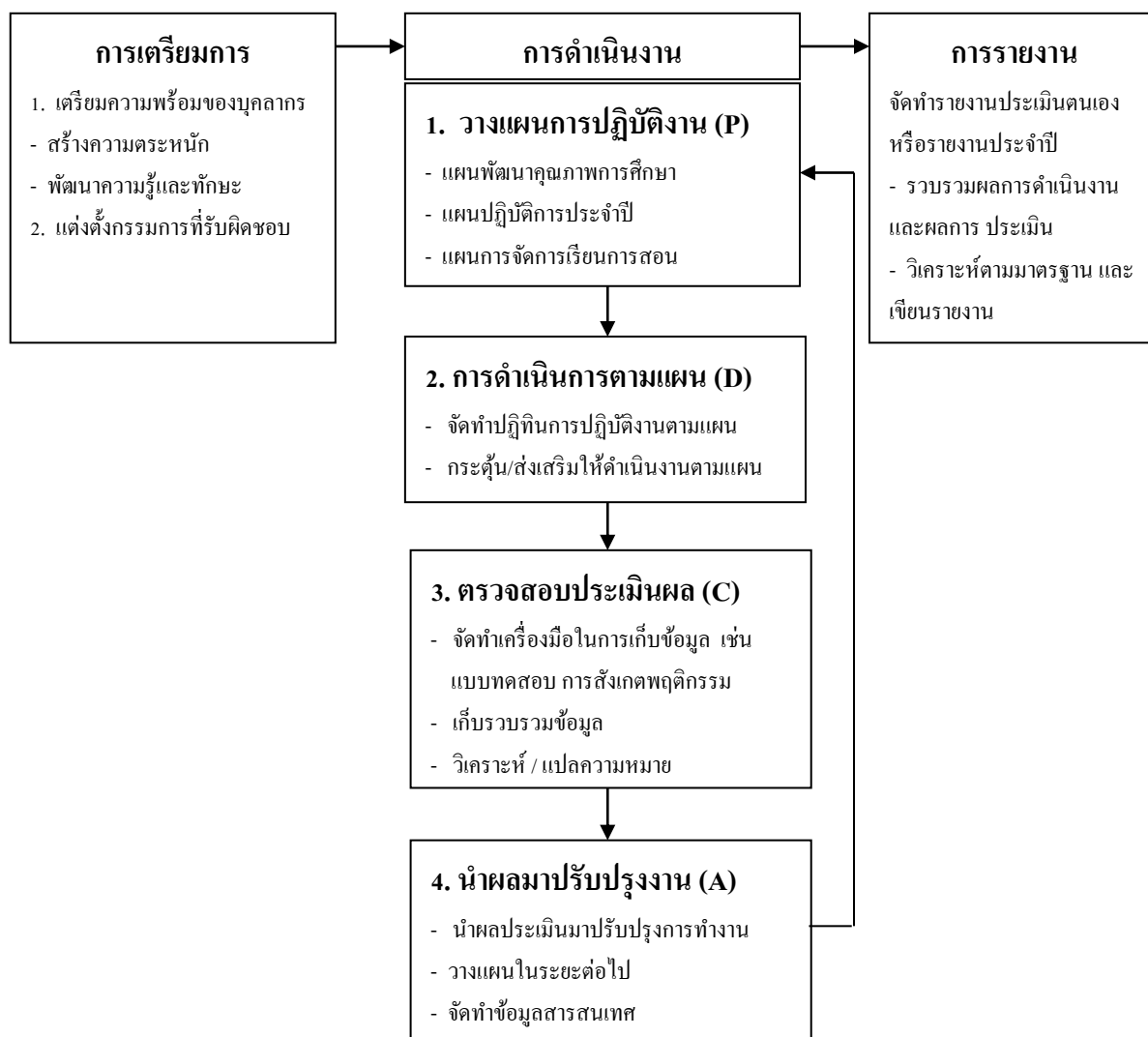
- (1) การบริหารด้วยข้อเท็จจริง (Management by Facts)
- (2) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)
- (3) การระดมสมอง (Brainstorming)
- (4) แผนผัง “ทำไม – ทำไม” (Why-Why Diagrams)

- (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) การตรวจสอบรายการเพื่อการปรับปรุงของออสบอร์น (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) เป็นต้น

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

2.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง PDCA กับการปรับปรุงคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพภายใน เป็นเรื่องเดียวกันกับกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจร PDCA และจะต้องไม่แยกจากการทำงานของสถานศึกษา แต่จะเป็นระบบที่ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการทำงานนั้น จะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ คือ การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและการทำงานเป็นทีม โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาต้องได้รับการเตรียมความพร้อมให้มองเห็นคุณค่าและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และดำเนินการอย่างต่อเนื่องร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา โดยมีการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ (สมศ., 2553ก)



ภาพประกอบ 3 การนำแนวคิด PDCA มาใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปรับปรุงคุณภาพ โดยเริ่มจากการวางแผน (P) การนำไปปฏิบัติ (D) การตรวจสอบ (C) และการปรับปรุงหรือแก้ไข (A) และการปรับปรุง/แก้ไขก็เริ่มจากการวางแผนก่อน กระบวนการดังกล่าวนี้จึงเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องเป็นวงจรไม่รู้จบ ดังนั้น บางครั้งจึงเรียกระบบการบริหารคุณภาพด้วย PDCA ว่า “วงจร PDCA” วงจร PDCA มีประโยชน์หลายประการ ยกตัวอย่างเช่น (1) การวางแผนงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติจริง (Plan) (2) การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถเตรียมงานได้ล่วงหน้า หรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น วิธีการปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Do) (3) การตรวจสอบ ให้ได้ผลงานที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ (Check) (4) การปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุง/แก้ไข คุณภาพก็จะเกิดขึ้น (Act)

การปรับปรุง จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ถ้าเกิดปัญหาจะต้องมีการทบทวนและกำหนดขั้นตอนเพื่อแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งปัญหาบางอย่างอาจเกิดจากการวางแผนที่ไม่ดี จึงหาสาเหตุของการวางแผนที่ไม่ดีก่อน แล้วจึงดำเนินการปรับปรุงคุณภาพของการวางแผนและปรับปรุงเนื้อหาสาระของแผนด้วยในบางกรณี

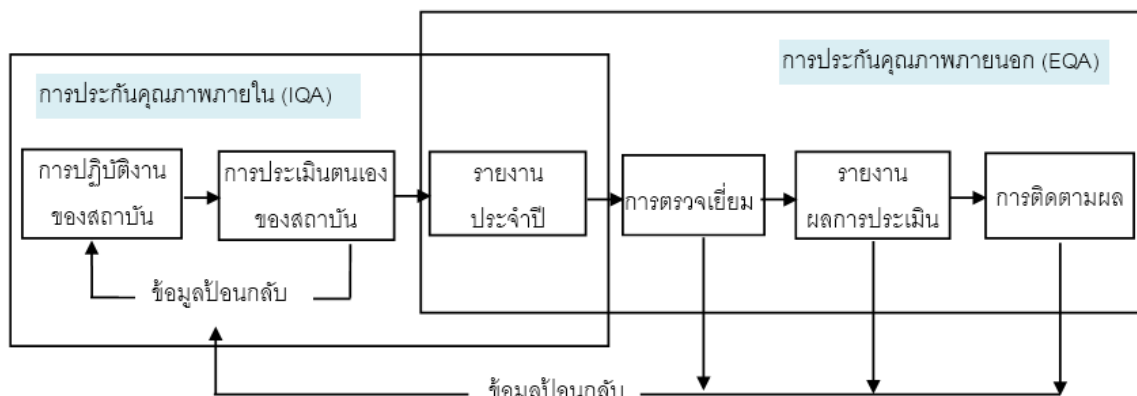
โดยสรุป วงจร PDCA เป็นเครื่องมือคุณภาพที่มีประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ อย่างไรก็ตาม นอกจากการใช้วงจร PDCA เป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ สถานศึกษาอาจพิจารณาเครื่องมือคุณภาพประเภทอื่นมาประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถานศึกษาเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากไม่มีเครื่องมือแห่งคุณภาพชนิดใดที่มีความสมบูรณ์แบบในตัวเอง

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

การประกันคุณภาพภายในเป็นการพัฒนาคุณภาพ ประเมินผล ติดตาม และตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ผลจากการตรวจสอบคุณภาพภายใน คือ มีการวางระบบพัฒนาคุณภาพ การติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพที่มีระบบและกลไกชัดเจน ตลอดจนมีการพัฒนาฐานข้อมูล ส่วนการประกันคุณภาพภายนอกเป็นการประกันคุณภาพการจัดการศึกษา ติดตาม และตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาซึ่งกระทำโดยหน่วยงานภายนอกหรือผู้ประเมินภายนอก 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 แสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก (สมศ., 2551)

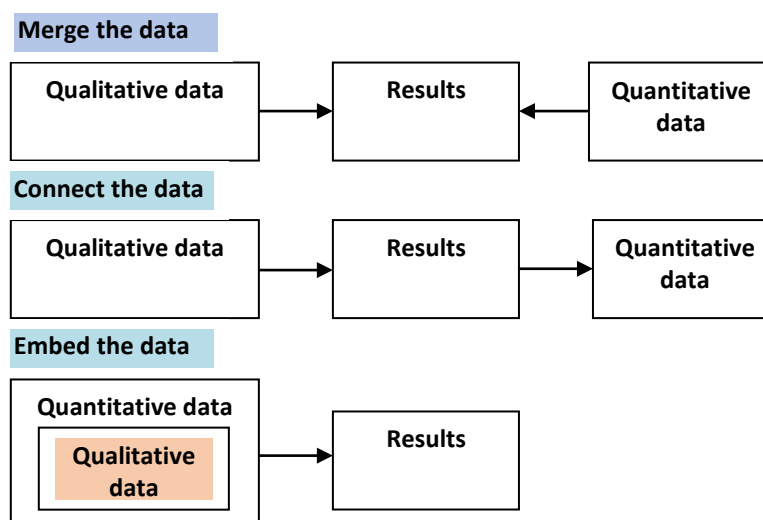
จากภาพประกอบ 4 แสดงให้เห็นว่า เมื่อสถานศึกษาทำประกันคุณภาพภายใน และจัดทำรายงานประจำปี รายงานดังกล่าวจะเสนอต่อ สมศ. เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอก รายงานประจำปีของสถานศึกษาจะช่วยให้คณะผู้ประเมินภายนอกสามารถวางแผนเพื่อรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลและประเมินคุณภาพของสถาบันได้ภายในเวลารวดเร็ว การประเมินตนเองจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งของการประเมินคุณภาพภายนอก ดังนั้น การประเมินตนเองจึงไม่ได้มีความหมายเฉพาะการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นผลจากกระบวนการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการสังคมแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงกระบวนการดำเนินงานบริหารจัดการทุกด้านตามสภาพที่เป็นอยู่จริงของสถานศึกษา

ตอนที่ 3 การออกแบบการวิจัยแบบผสม

3.1 ความหมายของการวิจัยแบบผสม

การวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research) เป็นการวิจัยทางสังคมศาสตร์ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Tashakkori & Teddie, 1998; Caracelli & Greene, 1993) สำหรับความหมายของการวิจัยแบบผสม Creswell (2005) และ Creswell & Plano Clark (2007) กล่าวว่าไว้ว่า การวิจัยแบบผสมหมายถึง การออกแบบการวิจัย (Research design) ตามข้อตกลงในเชิงปรัชญา (Philosophical assumptions) และเป็นกระบวนการที่เน้นการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการผสมผสาน (Mixing) ระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) เพื่อตอบปัญหาการวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

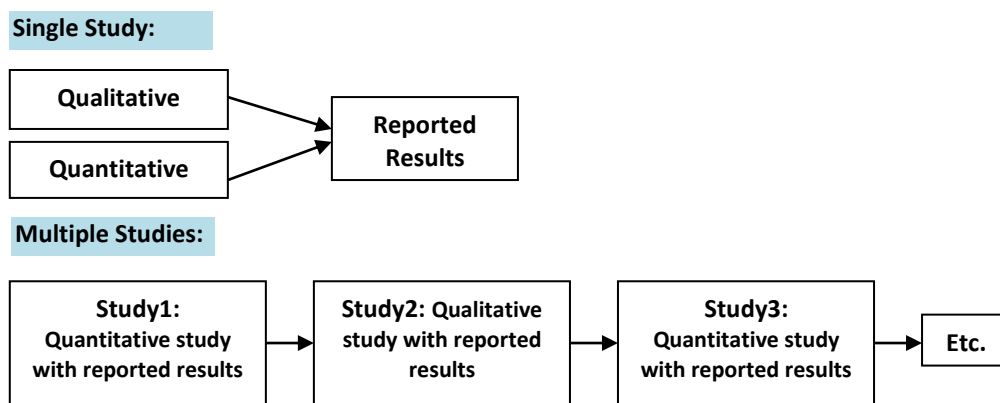
ดังนั้น ในการออกแบบการวิจัยแบบผสม ผู้วิจัยจะต้องเข้าใจทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งการวิจัยแบบผสมมีจุดแข็งอยู่ที่จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจปรากฏการณ์ทางสังคมที่ซับซ้อนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จากความหมายดังกล่าว การวิจัยแบบผสมเกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ข้อมูลเชิงปริมาณมีลักษณะเป็นข้อมูลปลายปิด (Closed-ended information) เช่น ทศนคติ พฤติกรรม เครื่องมือที่วัดผลการปฏิบัติงาน (Performance instrument) เป็นต้น สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว มักจะวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติเพื่อตอบคำถามวิจัย หรือเพื่อทดสอบสมมติฐาน ในทางกลับกัน สำหรับข้อมูลในเชิงคุณภาพมีลักษณะเป็นข้อมูลปลายเปิด (Open-ended information) เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เอกสาร สื่อโสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น (Creswell & Plano Clark, 2007)



ภาพประกอบ 5 วิธีการ 3 แบบในการผสมผสานข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

Creswell & Plano Clark (2007) กล่าวว่า iva การผสมผสานชุดของข้อมูล (Mixing the datasets) ในการวิจัยแบบผสม นักวิจัยควรเข้าใจในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 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)

ในการทำวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิธีการเชิงปริมาณและวิธีการเชิงคุณภาพ นอกจากที่ผู้วิจัยจะต้องเข้าใจวิธีการผสมผสานระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพแล้ว Creswell & Plano Clark (2007) ได้กล่าวว่า ผู้วิจัยจะต้องเข้าใจด้วยว่า การวิจัยแบบผสมมีลักษณะเป็นการศึกษากรณีเดียว (Single study) หรือพหุกรณีศึกษา (Multiple studies)



ภาพประกอบ 6 การวิจัยแบบผสมที่มีการศึกษาแบบกรณีเดียวและแบบพหุกรณี

3.2 การออกแบบและประเภทของการวิจัยแบบผสม

3.2.1 การออกแบบการวิจัยแบบผสม

Creswell (2005) และ Creswell & Plano Clark (2007) ได้อธิบายแนวทางของการออกแบบการวิจัยแบบผสมไว้ว่า ผู้วิจัยจะต้องเข้าใจระบบการให้สัญลักษณ์ (Notation System) หรืออักษรย่อที่เป็นตัวแทนการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Shorthand labels) ได้แก่ QUAN หมายถึง การวิจัยเชิงปริมาณ และ QUAL หมายถึงการวิจัยเชิงคุณภาพ และนอกเหนือไปจากสัญลักษณ์หรืออักษรย่อที่ใช้แทนวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่และตัวอักษรพิมพ์เล็ก เช่น QUAL หรือ qual เป็นต้น ยังให้ความหมายที่ต่างกัน กล่าวคือ ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ หมายถึง การให้ความสำคัญหรือให้ค่าน้ำหนักมากสำหรับวิธีการใดวิธีการหนึ่ง (เชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพ) ส่วนตัวอักษรพิมพ์เล็ก หมายถึง การให้ความสำคัญน้อยหรือให้ค่าน้ำหนักน้อยสำหรับวิธีการใดวิธีการหนึ่ง

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

ภาพประกอบ 7 ระบบการให้สัญลักษณ์สำหรับการออกแบบการวิจัยแบบผสม

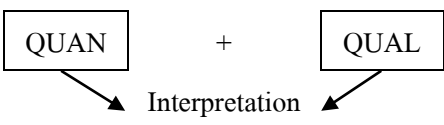
การออกแบบการวิจัยแบบผสมที่มีลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบขั้นตอน (Sequential collection) ส่วนใหญ่นิยมอาจออกแบบการวิจัยเป็น 2 ระยะ (Two phases design) โดยเริ่มจากการสำรวจข้อมูลในเชิงคุณภาพ (QUAL) เพื่อสร้างเครื่องมือหรือระบุตัวแปรที่ต้องการศึกษา และทดสอบด้วยวิธีการเชิงปริมาณ (QUAN) ในภายหลัง หรือเริ่มจากวิธีการเชิงปริมาณก่อนและตามด้วยวิธีการเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนและเฉพาะมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในการออกแบบที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้วิจัยอาจออกแบบการวิจัยที่มากกว่า 2 ระยะได้ และอาจเก็บข้อมูลในระดับที่ต่างกันได้ (Multiple levels) เช่น ระดับพื้นที่ ระดับโรงเรียน ระดับครู และระดับนักเรียน เป็นต้น ส่วนการตรวจสอบข้อมูล Rossmann & 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 Creswell & Plano Clark (2007) ได้เพิ่มประเภทของการออกแบบการวิจัยแบบผสมอีก 1 ประเภท คือ การออกแบบการวิจัยแบบผสมแบบฝังตัว (Embedded Mixed Methods Designs)

3.2.2 ประเภทของการวิจัยแบบผสม

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

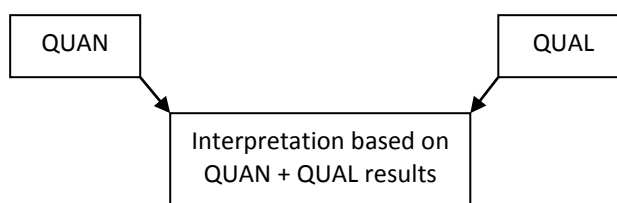
1. Triangulation Mixed Methods Design	การแปลความหมาย
	(1) กล้องสี่เหลี่ยม (□) หมายถึง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและผลการศึกษา (Data collection and results)
2. Explanatory Mixed Methods Design	
	(2) ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ (เช่น QUAN) หมายถึง จุดเน้นสำคัญ (Major emphasis) ส่วนตัวอักษรพิมพ์เล็ก (เช่น qual) หมายถึง จุดเน้นที่ไม่สำคัญมาก (Minor emphasis)
3. Exploratory Mixed Methods Design	
	(3) ลูกศร (→) แสดงลำดับขั้นตอน (Sequence) (4) เครื่องหมายบวก (+) หมายถึง การทำไปพร้อมกัน (Concurrent/simultaneous)

ภาพประกอบ 8 ประเภทของการออกแบบการวิจัยแบบผสม (Creswell, 2005)

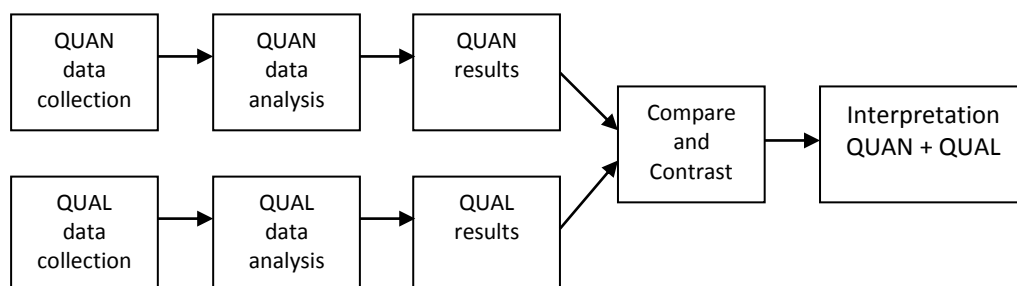
(1) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสามเส้า

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

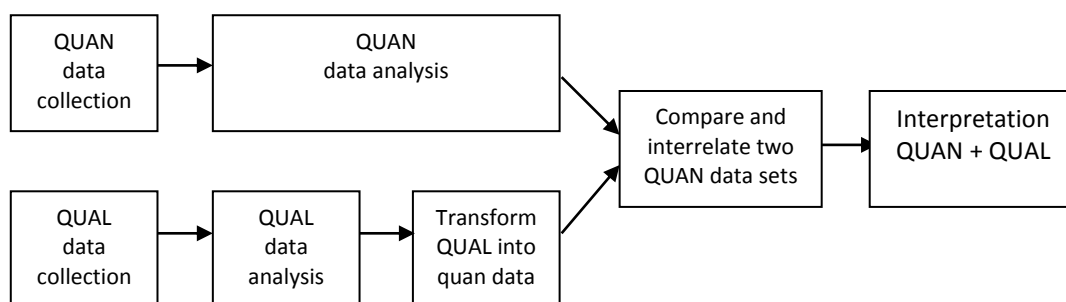
แบบที่ 1 โมเดลทั่วไป (Triangulation Design)



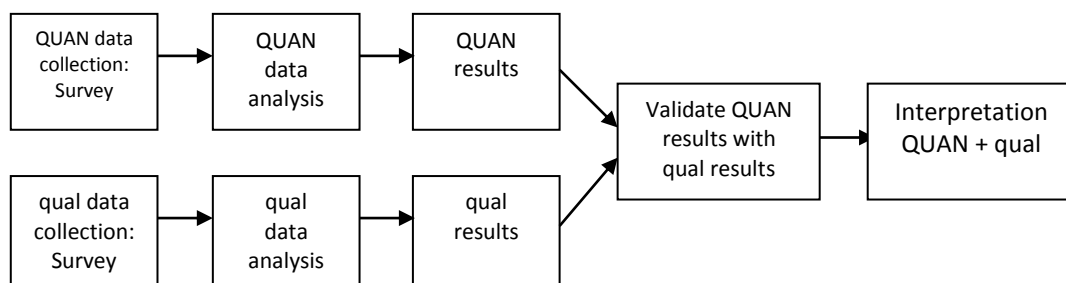
แบบที่ 2 Triangulation Design: Convergence Model



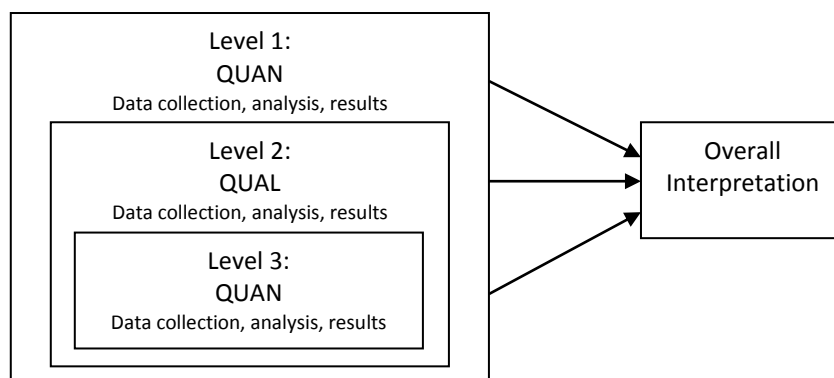
แบบที่ 3 Triangulation Design: Data Transformation Model (Transforming QUAL data into QUAN)



แบบที่ 4 Triangulation Design: Validating Quantitative Data Model



แบบที่ 5 Triangulation Design: Multilevel Model

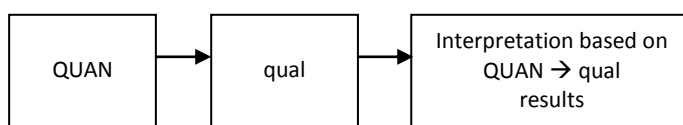


ภาพประกอบ 9 การออกแบบการวิจัยเชิงสามเส้า (Triangulation Design)

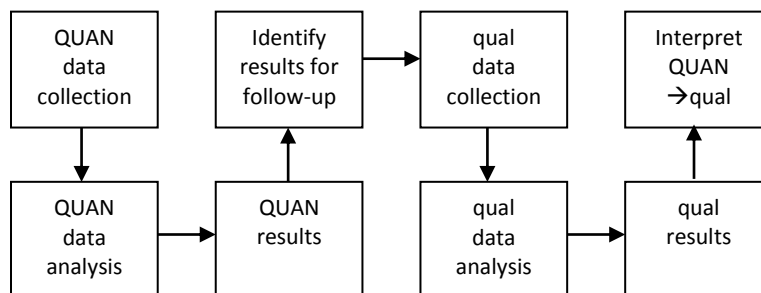
(2) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย

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

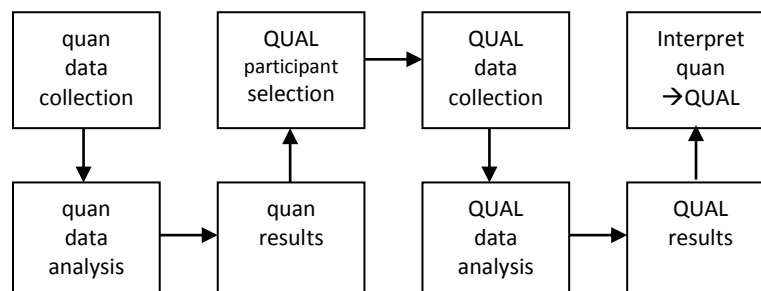
แบบที่ 1 โมเดลทั่วไป (Explanatory Design)



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



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

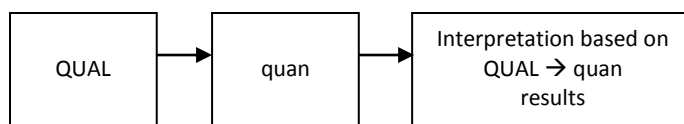


ภาพประกอบ 10 การออกแบบการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory Design)

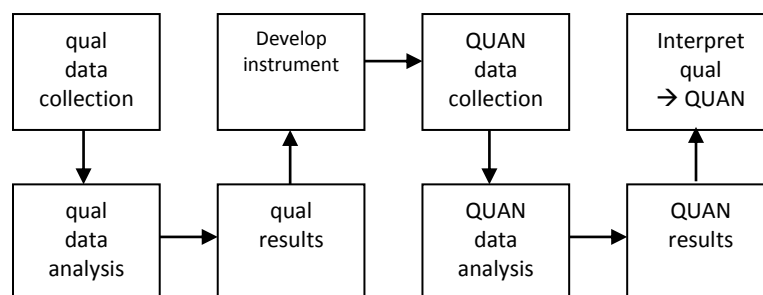
(3) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสำรวจ

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

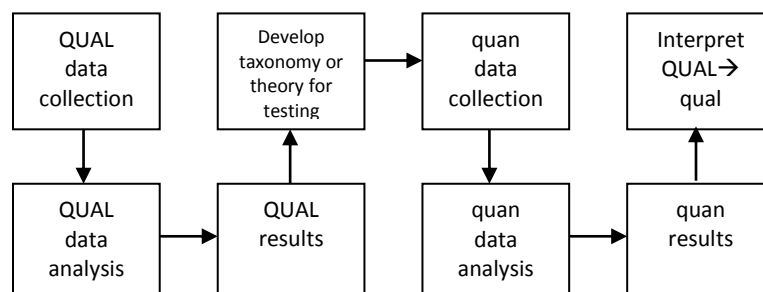
แบบที่ 1 โมเดลทั่วไป (Exploratory Design)



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



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



ภาพประกอบ 11 การออกแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Design)

3.3 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 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสังเคราะห์งานวิจัย เป็นการรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2546-2555) ใน 2 ประเด็น คือ (1) งานวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน และ (2) งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา

4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

Warr (2007) ได้ศึกษาและค้นพบว่า กรอบความคิดของการศึกษาด้านความสุขในการทำงานประกอบไปด้วย 2 มุมมอง คือ การศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่สภาพแวดล้อมในงาน ให้มีความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน รูปแบบความสัมพันธ์ บทบาทในงาน คุณลักษณะของงาน และการศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่ตัวบุคคล ซึ่งให้ความสำคัญกับความแตกต่างของบุคคลในด้านลักษณะประชากร บุคลิกภาพ พฤติกรรม และวิถีความคิด

Manion (2003) ได้ศึกษาความสุขในการทำงาน (Joy at work) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน พบว่า คำจำกัดความของความสุขในการทำงาน คือ ผลอันเกิดจากการเรียนรู้จากการทำงาน การสร้างสรรค์ของตนเอง ผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานและการมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ นำไปสู่การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานน่ารื่นรมย์ รู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงานและคงอยู่ในองค์กรต่อไป

นอกจากนี้ Manion กล่าวว่า ผลจากความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งองค์ประกอบของความสุขมี 4 ด้าน ดังนี้

(1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดีจากความร่วมมือ ช่วยเหลือกัน การสนทนาอย่างเป็นมิตร และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

(2) ความรักในงาน (Love of the work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรักและผูกพันอย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดี กระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพื่อดำเนินและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน รู้สึกเป็นสุขและภูมิใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ

(3) ความสำเร็จในงาน (Work achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาสิ่งต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จ

(4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับและความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

เครือข่ายดัชนีความอยู่เย็นเป็นสุข (Well-Being Index Networks: WIN) ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2553) ได้ศึกษาสถานการณ์ความสุขมวลรวมของประชาชนในทุกเดือน โดยแบ่งความสุขเป็น 2 ระดับ คือ ความสุขที่เปลี่ยนแปลงขึ้นลงอย่างรวดเร็วและความสุขที่อยู่ยาวนานไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง โดยเครือข่ายดัชนีความอยู่เย็นเป็นสุขได้กำหนดตัวบ่งชี้ของความสุขหรือสาเหตุของความสุขของประชาชนไว้หลายข้อ เช่น สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐานของระบบสาธารณสุขโลก ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว สุขภาพกาย สุขภาพใจ ความพึงพอใจในงาน หลักการใช้ชีวิตแบบพอเพียง เป็นต้น

แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (2552) นำเสนอแนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ประกอบด้วยความสุข 8 ประการ ได้แก่ (1) Happy Body: ส่งเสริมสุขภาพของพนักงานให้แข็งแรงทั้งกายและจิตใจ (2) Happy Heart: กระตุ้นให้เกิดความเอื้ออาทรต่อกันและกัน (3) Happy Society: สนับสนุนให้เอื้อเฟื้อต่อชุมชน (4) Happy Relax: ให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากความเครียดในงาน ด้วยกิจกรรมบันเทิง (5) Happy Brain : ส่งเสริมให้หาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลา (6) Happy Soul: ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ให้มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต (7) Happy Money: สนับสนุนให้บริหารการใช้จ่ายของตนเองและมีการออม (8) Happy Family: ส่งเสริมให้พนักงานสร้างครอบครัวที่เข้มแข็งและอบอุ่น โดยทั้ง 8 แนวทาง จะก่อให้เกิดสุขภาวะที่ดีใน 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ ที่องค์กรสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานที่เป็นจริงได้

ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และความสุขชุมชน (2551) ได้เปิดเผยผลวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) กรณีศึกษาประชาชนอายุระหว่าง 18 - 60 ปีที่ทำงานในองค์กรภาคธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่ นโยบายสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า สุขภาพกาย สุขภาพใจ การใช้เวลางานกับชีวิตส่วนตัว รูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการสำรวจ พบว่า ความสุขในการทำงานมีค่าต่ำกว่าความสุขในชีวิต โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีคะแนนสูงสุด ขณะที่ปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีคะแนนต่ำสุด นอกจากนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด แต่กลับมีค่าคะแนนความสุขต่อด้านนี้ต่ำที่สุด

กัลยารัตน์ อ้องคณา (2549) พบว่า การรับรู้คุณค่าในตนเอง และสภาพแวดล้อมในงานนั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ และประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่า ลักษณะงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล ส่วน อรุณวดี กุ่มสิริพิทักษ์ (2545) พบว่า ความพึงพอใจหรือความสุขในการทำงาน เกิดขึ้นจากการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความมีอิสระในงาน ด้านวิธีการทำงาน การเสริมสร้างอำนาจในงาน (Empowerment) ซึ่งความสุขในการทำงาน ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร

4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา

Ming (2010) ได้ศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมการตรวจสอบคุณภาพ และกลไกการประกันคุณภาพในประเทศอังกฤษ 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 ของแต่ละประเทศ สำหรับข้อเสนอแนะ คือ แม้ว่าหลายประเทศในยุโรปจะมีระบบการประกันคุณภาพที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากวัฒนธรรมและภูมิหลังที่ต่างกัน แต่ยังคงพบว่า มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพระหว่างประเทศภายใต้ความแตกต่างที่หลากหลายของแต่ละประเทศ ซึ่งการสร้างความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพระหว่างประเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

Kristensen (2010) ได้ศึกษาผลกระทบของการประกันคุณภาพภายนอกที่มีส่วนช่วยในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างไร โดยมุ่งศึกษาในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาซึ่งถือได้ว่าเป็นยุคของการปฏิรูปคุณภาพ (Quality revolution) ในสถาบันอุดมศึกษา โดยได้มีการจัดตั้งองค์กรคุณภาพระดับชาติ (National quality agencies) ระบบการประกันคุณภาพภายใน และการพัฒนาวัฒนธรรมการประกันคุณภาพภายใน โดยพิจารณาจากผลกระทบของการประกันคุณภาพภายนอก ผลการศึกษาได้เสนอแนะว่า ควรมีการสร้างดุลยภาพ (Balance) ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก และการปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement) โดยการจัดทำข้อเสนอแนะในการประเมินคุณภาพภายนอกตามมาตรฐานการศึกษาของยุโรป (European Standards) ส่วนหนึ่งควรพิจารณาจากประสิทธิผล (Effectiveness) ของกลยุทธ์ในการทำประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance)

Teelken & Lomas (2009) ศึกษาวิธีการสร้างคุณภาพที่ถูกต้องระหว่างการส่งเสริมคุณภาพ (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

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 ความเท่าเทียมที่ดำเนินการ โดยสถาบันวางแผนการศึกษาขององค์การยูเนสโก (The UNESCO Institute for Educational Planning) การนำผลประเมินคุณภาพภายนอกและผลการใช้นโยบายการสร้าง ความเท่าเทียมถือว่าเป็นวาระเชิงนโยบายแห่งชาติ (National Policy Agendas) โดยการวิจัยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิใน 4 ประเทศ ได้แก่ ออสเตรเลีย บราซิล อินเดีย และแอฟริกาใต้ ผลการวิจัยพบว่า นโยบายการสร้าง ความเท่าเทียมแห่งชาติสามารถสะท้อนระบบการประเมินคุณภาพภายนอกได้ และการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้เพื่อตรวจสอบนโยบายความเท่าเทียมกันได้

Liu & Rosa (2008) ได้ศึกษาวิธีการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีในประเทศจีน 4 ด้าน คือ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Improvement) ด้านการทำตามนโยบาย (Compliance) ด้านการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศ (Information) และด้านความสามารถในการตรวจสอบได้ (Accountability) ผลการวิจัยพบว่า การประเมินคุณภาพของประเทศจีนยังไม่ครอบคลุม 4 ด้านดังกล่าว และเกิดผลลัพธ์ที่ไม่คาดหวังในบางด้าน ผลการวิเคราะห์ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (Inevitable factors) และปัจจัยที่เกิดขึ้น โดยบังเอิญ (Contingent factors) ทำให้การดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพของประเทศจีนมีประสิทธิภาพต่ำ โดยผู้วิจัยได้ชี้ให้เห็นถึงเหตุผลสำคัญ และเสนอวิธีการปรับปรุงนโยบายโดยการสร้างความเชื่อมโยงที่เข้มแข็ง (Strong link) ระหว่างการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

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

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

Bazargan (2007) ได้ศึกษาสภาพปัญหาของการจัดการและการรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกในประเทศกำลังพัฒนา โดยใช้ประเทศอิหร่านเป็นกรณีศึกษา และนำเสนอมุมมองในเชิงวิเคราะห์ (Analytical view) เกี่ยวกับปัญหาที่สัมพันธ์กับการบริหารจัดการและการรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก ผลการวิจัยพบว่า มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วน (Urgent need) ในการที่จะทำให้นโยบายเรื่องคุณภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะการพัฒนาขีดความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้ให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ ให้กับประเทศกำลังพัฒนา สำหรับกรณีศึกษาในประเทศอิหร่าน ในฐานะเป็นประเทศกำลังพัฒนาแห่งหนึ่ง พบว่า ควรมีการเชื่อมโยงหรือบูรณาการระบบการประเมินตนเอง 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

Nicholls (2007) ได้พัฒนาวิธีการเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking Methodology) ที่ช่วยติดตามการดำเนินงานและการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยถูกนำเสนอในลักษณะของตัวบ่งชี้คุณภาพงานวิจัย (Research Quality Index: RQI) ซึ่งนำมาใช้ตรวจสอบคุณภาพด้านการวิจัยของสถาบัน โดย RQI เป็นดัชนีรวม (Composite Index) ที่แสดงขอบเขตกิจกรรมการวิจัยที่สำคัญ 3 เรื่อง คือ (1) การตีพิมพ์ (Publications) (2) การให้ทุนวิจัย (Research grants) และ (3) การเพิ่มคุณวุฒิทางการศึกษาโดยใช้กิจกรรมการวิจัย (Higher degree by research activity) ซึ่ง RQI ดังกล่าวนำมาสู่การเปรียบเทียบสมรรถนะ 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

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

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

Rosa, Tavares & Amaral (2006) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาผลของการประเมินคุณภาพในระดับสถาบัน โดยสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศโปรตุเกส เกี่ยวกับระบบการประเมินคุณภาพและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในระดับสถาบัน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ อธิการบดี และคณาจารย์ มีมุมมองเชิงบวก (Optimistic view) ต่อการประเมินคุณภาพและผลลัพธ์ของการประเมินคุณภาพในระดับสถาบัน นอกจากนี้พบว่า (1) อธิการบดีให้ความสนใจกับผลประเมินมากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่นที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานในการทำประกันคุณภาพ โดยกลุ่มผู้ประสานงานมักให้ความสนใจกับกระบวนการมากกว่าผลประเมิน (2) ความเป็นผู้นำ (Leadership) ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษามีส่วนสำคัญต่อกระบวนการทำประกันคุณภาพภายใน โดยเฉพาะให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการประกันคุณภาพภายใน การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) และโครงสร้างการบริหารจัดการในระดับสถาบัน (Institutional management structures) มากกว่าการปรับปรุงคุณภาพในเชิงปฏิบัติ (Actual improvement)

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

1. รูปแบบและวิธีการใช้ผลประโยชน์ที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการ คือ การเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างหน่วยงานภายใน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานและการมีเวทีให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนการนำเสนอแนะของผู้ประเมินคุณภาพภายในและ/หรือภายนอกมากำหนดเป็นนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเชิงปฏิบัติการ ส่วนผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้ผลประโยชน์คุณภาพทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามแผน บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก ความกลัวเรื่องการประเมินลดลง และมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

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

สุบิน ยุระรัช (2553ข) ได้วิเคราะห์สาเหตุของการไม่ใช้ประโยชน์และการนำผลประโยชน์คุณภาพไปใช้ประโยชน์อย่างคลาดเคลื่อนในสถาบันอุดมศึกษา และจัดทำข้อเสนอแนะให้กับสถาบันอุดมศึกษาในการนำผลประโยชน์คุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษา การศึกษารั้วนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 21 แห่ง และใช้วิธีการเชิงคุณภาพ 3 แบบ ได้แก่ การจดบันทึกภาคสนาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตผู้มีส่วนร่วมในการประเมิน ผลการวิจัยพบว่า

1. สาเหตุที่สถาบันอุดมศึกษาไม่ใช้ประโยชน์จากผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอก คือ (1) การเลือกรายงานผลประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนดีและเพิกเฉยต่อตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนต่ำ หรือผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย (2) ผลประเมินไม่ได้ให้ข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการ (3) สถาบันอุดมศึกษาไม่ได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรมจากผู้ประเมิน ส่วนสาเหตุที่สถาบันอุดมศึกษานำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกนำไปใช้ประโยชน์อย่างคลาดเคลื่อน คือ (1) ผู้ประเมินรายงานผลประเมินเกินจริงหรือให้ข้อเสนอแนะที่ไม่ชัดเจน (2) ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา คณาจารย์ หรือผู้ใช้ผลประเมินเขียนข้อสรุปใหม่ที่แตกต่างกันจากผลประเมินเดิม (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 ระดับอุดมศึกษา รอบสาม ในวันจันทร์ที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2551 ผลการวิจัย พบว่า

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

2. ปัญหาที่พบมากที่สุดของการประเมินคุณภาพภายนอก คือ การจัดเตรียมข้อมูลเอกสารหลักฐานของสถาบัน รองลงมา คือ (1) การนัดหมายภายในกลุ่มของผู้ประเมิน (2) การจัดส่ง SAR ของสถาบัน และ (3) ระยะเวลาในการอ่าน SAR ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ สถานที่ที่สถาบันจัดให้แก่ผู้ประเมินในช่วงระหว่างการประเมิน สำหรับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้ประเมินภายนอก ประกอบด้วย (1) ประชานและกรรมการประเมินส่วนใหญ่มีภารกิจมากทำให้ไม่มีเวลาสำหรับการตรวจประเมิน (2) กรรมการที่เป็นเลขานุการต้องทำงานหนักเพราะมีหน้าที่สรุปและจัดทำรายงานด้วยทำให้การส่งรายงานล่าช้า (3) การทำงานร่วมกันของทีมผู้ประเมินอาจมีการขัดแย้งทางความคิดเห็นระหว่างผู้ประเมิน (4) การขัดแย้งทางความคิดเห็นระหว่างกรรมการกับผู้บริหารสถาบันทำให้ข้อสรุปไม่เป็นเอกฉันท์ (5) เลขานุการคณะผู้ประเมินมีภารกิจหลายด้าน ทำให้การประสานงานเกิดความล่าช้า (6) ผู้ประเมินมีภารกิจมากทำให้การนัดหมายเพื่อประชุมสรุปผลเป็นไปด้วยความยากลำบาก (7) ประชานและเลขานุการคนละภาคทำให้การติดต่อประสานงานค่อนข้างทำได้ยาก (8) การมอบหมายหน้าที่และแบ่งงานการเขียนรายงานเป็นรายมาตรฐานทำให้เกิดปัญหาในการเขียนรายงาน เพราะบางคนจะวิชาต้องอ่านจากบันทึกของผู้ทรงคุณวุฒิท่านอื่นๆ ทำให้ไม่ได้ภาพลักษณ์ที่ชัดเจน (9) คณะผู้ประเมินมีประสบการณ์ในการประเมินไม่เท่ากัน ทำให้ต้องเสียเวลาอย่างมากในการสรุปรายงาน (10) ประชานกรรมการที่มีเวลาน้อยทำให้การประเมินภายนอกมีข้อจำกัด ทำให้เก็บข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ (11) เนื่องจากผู้ประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิจะมีเวลาน้อยในการเขียนรายงานการประเมิน จึงหาผู้ที่จะเป็นเลขานุการของกลุ่มผู้ประเมินทำได้ยาก (12) ประชานไม่มีเวลาในการเตรียมการล่วงหน้า ทำให้กรรมการแต่ละท่านไม่มีความชัดเจนว่าต้องทำหน้าที่อะไรบ้าง ในส่วนใด และ (13) การนัดหมายภายในกลุ่มของผู้ประเมินเป็นปัญหามากเนื่องจากผู้ประเมินเป็นผู้ทรงคุณวุฒิมีภารกิจมาก 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 และมีหนังสือยืนยันความพร้อม ส่วนความต้องการรองลงมา คือ 1) สถาบันต้องมีการจัดส่งข้อมูลพื้นฐาน เช่น Common data set, เกณฑ์/องค์ประกอบล่าสุดที่มีการปรับแก้ให้อยู่ในที่เดียวกัน และส่ง SAR ให้อ่านก่อน 2 สัปดาห์ 2) สถาบันต้องประสานงานกับหน่วยงานที่กรรมการต้องตรวจเยี่ยมให้เรียบร้อย และ 3) สถาบันจัดเตรียม SAR และข้อมูลเอกสารหลักฐานให้พร้อมและถูกต้องตรงกัน เพื่อความรวดเร็วในการอ่าน SAR และตรวจสอบข้อมูลเอกสารหลักฐาน ตามลำดับ

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

1. สถาบันอุดมศึกษามีความชัดเจนในระบบและกลไกในการทำประกันคุณภาพภายใน และมีการจัดทำรายงานเชิงประเมินเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกลไกดังกล่าว

2. การบูรณาการตัวบ่งชี้ของ สกอ. สมศ. สำนักงาน ก.พ.ร. (ในกรณีที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ) และตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

3. การจัดทำระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการทำ Automated QA ในอนาคต (เช่น ระบบ FIS เป็นต้น)

4. การจัดเก็บเอกสารและหลักฐานอย่างเป็นระบบตามตัวบ่งชี้และระดับของการประเมิน เช่น ตัวบ่งชี้ที่เป็นระดับความสำเร็จจะต้องเก็บเอกสารตามลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นต้น

5. การกำหนดรายชื่อผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ และผู้จัดเก็บข้อมูลที่ชัดเจน (ในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก และระดับวิทยาการ/วิทยาเขต)

6. มีแนวทางในการจัดทำรายงานประเมินตนเองที่มีความเป็นเอกภาพ (Homogeneous SAR) ในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก/ระดับวิทยาการ/วิทยาเขต

7. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ที่เป็นรายงานประจำปี (Annual Report) และเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและสาธารณชนอย่างต่อเนื่องทุกปี

8. การเปิดเวทีให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคณะ/วิทยาลัย/สำนัก ในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก และระดับวิทยาการ/วิทยาเขต ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันคุณภาพ และการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก

9. การเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพระหว่างส่วนกลาง คณะ/วิทยาลัย/สำนัก และศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (วิทยาเขต/วิทยาการ)

10. หน่วยงานกลางมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับกรอบการประเมินภายในและภายนอก และสามารถพัฒนาเป็นคู่มือการดำเนินงานหรือคู่มือการทำประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสถาบัน

11. มีระบบการกำกับ ติดตาม และดูแลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เป็นระยะทั้งในระดับสถาบันและระดับคณะวิชา โดยมีการติดตามทุก 3, 6, 9, 12 เดือน

12. การนำผลการประเมินตนเองมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับสถาบันและระดับคณะวิชา (ครบตามวงจร PDCA)

13. การศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และติดตามความก้าวหน้าในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก

14. การสร้างทัศนคติเชิงบวกและความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกให้กับบุคลากรทุกคนในสถาบัน

15. มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการในการติดต่อประสานงานและดำเนินการด้านประกันคุณภาพ เช่น สำนักประกันคุณภาพ สำนักนโยบายและแผน เป็นต้น

นิชดา สารถวัลย์แพศย์ (2549) ได้พัฒนาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานการบริหารงานด้วยเทคนิคคุณภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และพัฒนาระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคคุณภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับ วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่พัฒนาขึ้นตามเทคนิคคุณภาพ มีจำนวน 38 รายการใน 4 มุมมอง ได้แก่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงิน ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา

2. ระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ (1) หลักการและเหตุผล ความรู้และความเข้าใจในระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพ (2) ข้อมูลในการบริหาร (3) เครื่องมือ ได้แก่ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

2.2 กระบวนการ ได้แก่ (1) สร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการบริหารด้วยเทคนิคดุลยภาพ (2) ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์หลักของหน่วยงาน (3) จัดทำแผนที่กลยุทธ์ (4) การวัดผลงาน (5) ประมวลผลการดำเนินงาน

2.3 ผลลัพธ์ ได้แก่ รายงานผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามมุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านกระบวนการภายในและมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา ข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวง สาธารณสุข และการนำระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับ วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขไปทดลองใช้ พบว่า องค์ประกอบทุกรายการของระบบมีความเหมาะสมและผลการประเมินค่าจริงเทียบเท่า ของกลุ่มตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านต่างๆ อยู่ในระดับดี แสดงด้วยรายงานเรดาร์ชาร์ตและพบว่าระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการ ใช้ระบบอยู่ในระดับดี

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) ส่งเสริมให้บุคลากร

ปฏิบัติตามระเบียบ/ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ และ (3) ติดตามและนิเทศงานของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพ ชุดที่ 6 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ (1) บุคลากรพึงพอใจต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ และ (2) บุคลากรสามารถพัฒนาคุณภาพของผลงานในงานประจำ

3. มิติการบริหารจัดการในกระบวนการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย กลุ่มตัวบ่งชี้ย่อย 3 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 7 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ (1) จัดทำแผนงานพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง (2) แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ และ (3) จัดทำเอกสาร/คู่มือการปฏิบัติ ชุดที่ 8 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ (1) การมีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้เรียน และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการประกันคุณภาพ (2) ทบทวนและปรับแผนงานคุณภาพให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาคุณภาพของวิทยาลัย (3) กำกับติดตามและประเมิน และ (4) ใช้กระบวนการตรวจสอบความเที่ยงตรงในกระบวนการ ประเมินคุณภาพภายใน และ ชุดที่ 9 ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ คือ (1) จัดระบบเก็บเอกสารและหลักฐาน คุณภาพที่เกี่ยวข้องชัดเจน และ (2) มีรายงานการพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินคุณภาพภายใน

กิตติยา ลีอ่อน (2547) ได้ทำวิจัยเรื่อง โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพ ภายในสำหรับกลุ่มสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ โมเดลเชิงสาเหตุที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก 6 ตัวแปร ได้แก่ ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพภายใน การฝึกอบรมพัฒนามูลนิธิบุคลากร ความพร้อมด้านทรัพยากร การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และโมเดลการวัดประสิทธิผลการ ประกันคุณภาพภายในเป็นโมเดลองค์ประกอบสองขั้นตอน ประกอบด้วย ตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ การทำงาน แบบวงจรคุณภาพ และความพึงพอใจในงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะวิชา สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ 108 คณะวิชา ผลการวิจัยพบว่า

1. คณะวิชาของกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในทั้งสี่ด้าน หลังจากดำเนินงานประกันคุณภาพตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แล้วสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการประกัน คุณภาพภายในระยะที่หนึ่งและระยะที่สองได้ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไปทั้งโมเดลแบบแยกและแบบรวม

3. โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในแบบที่มีการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ ของตัวแปรอิสระร่วมด้วย สามารถอธิบายความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยได้มากกว่าแบบที่ไม่มี การวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระร้อยละ 2

ดาวระดา ธรรม (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

ชุดินันท์ อธิรัตน (2546) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยวิเคราะห์สาระการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยและต่างประเทศภายใต้กรอบพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 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 การประเมินคุณภาพเกิดจากแรงผลักดันจากภายนอกสถาบันอุดมศึกษา คือ รัฐบาลของประเทศนั้นๆ เอง แต่จำกัดด้านความมีอิสระในการดำเนินการ (Autonomy) ที่ประชุมอธิการบดีของแต่ละประเทศมีบทบาทสำคัญในการประสานกับสถาบันอุดมศึกษา รัฐบาลออกกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับใช้และสร้างกลไกเพื่อกำกับดูแลการจัดการ ศึกษา ระดับอุดมศึกษาขึ้น ทั้งที่เป็นหน่วยงานรัฐและหน่วยงานอิสระ สิ่งที่ทำให้ความสนใจประเมินในระดับ

สถาบันคือ การจัดการคุณภาพ โดยมีกระบวนการประเมินคือ การกำหนดแนวทางการประเมิน การตรวจเยี่ยมสถาบันที่ถูกประเมิน การวิเคราะห์สรุปผลการประเมิน และการตัดสินใจ ส่วนเกณฑ์ที่ใช้แตกต่างกันตามมาตรฐานที่แต่ละประเทศให้ความสำคัญ

3. ผู้ประเมิน มีการกำหนดหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นผู้ประเมินโดยอาจมาจากการเสนอชื่อของสถาบัน องค์กรวิชาชีพ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้สมัครเป็นผู้ประเมินต้องมีคุณสมบัติตามกำหนด ส่วนของไทยผ่านกระบวนการคัดเลือกจาก สมศ. ทุกประเทศให้ความสำคัญกับคุณภาพผู้ประเมินเป็นอย่างยิ่ง มีการกำหนดคุณสมบัติ จรรยาบรรณ และทักษะของผู้ประเมิน

4. รายงานผลการประเมิน รูปแบบของรายงานกล่าวถึงบริบทสถาบัน กระบวนการที่ใช้ในการตรวจสอบ ข้อค้นพบ จุดที่นำขึ้นชม ข้อควรปรับปรุงแก้ไขและข้อเสนอแนะ การรับรองรายงาน และการเขียนข้อเสนอแนะเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการประเมินคุณภาพภายนอก ส่วนของไทย คือ สมศ.

5. การติดตามผล การส่งเสริมคุณภาพ และผลกระทบ พบว่า มีกลไกการร้องทุกข์ในกรณีที่สถาบันอุดมศึกษารู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม ในการประเมิน แต่ละประเทศมีกิจกรรมติดตามผลหลังประเมิน สำหรับไทย หากผลการประเมินไม่ได้มาตรฐาน สมศ. ต้องแจ้งต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ผลการประเมินคุณภาพภายนอกส่งผลกระทบต่อสถาบันอุดมศึกษาในด้านชื่อเสียงของสถาบัน รายได้จากการรับนักศึกษา งบประมาณที่รัฐจัดสรร แหล่งเงินอุดหนุน และการรับรองสถานภาพ