

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้ออกแบบโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างวิธีการเชิงปริมาณ และวิธีการเชิงคุณภาพ โดยแบบแผนของการวิจัยที่นำมาใช้ คือ การวิจัยแบบผสมเชิงสำรวจประเภท โมเดลการพัฒนาสารบบที่เน้นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ (Exploratory Design: Taxonomy Development Model: QUAL emphasized) โดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพก่อนนำไปวิเคราะห์ต่อในเชิงปริมาณ และมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ คือ (1) เพื่อสังเคราะห์ข้อความที่บ่งชี้ความสุขในการทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน (2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของความสุขในการทำประกันคุณภาพ และ (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการทำประกันคุณภาพอย่างมีความสุขให้กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) ประธานคณะผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก จำนวน 16 คน และ (2) อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 477 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ฉบับ ได้แก่ (1) แบบบันทึก (2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และ (3) แบบสอบถาม โดยทุกฉบับผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ส่วนแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ นำมาตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน (Internal consistency reliability)

การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การสังเคราะห์ข้อความ ระยะที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ และระยะที่ 3 การนำเสนอแนวทางการทำประกันคุณภาพอย่างมีความสุขให้กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ดำเนินการดำเนินการด้วยตนเองตามขอบข่ายของข้อมูล สำหรับการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการใน 2 วิธี คือ (1) ใช้วิธีการส่งและรับกลับมาทางไปรษณีย์หรืออีเมลของผู้วิจัย และ (2) การใช้แบบสอบถามออนไลน์ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และ (2) ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองด้วยโปรแกรมลิสเรล เวอร์ชัน 8.80

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ความสุขในการทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถาบัน มี 3 ตัวบ่งชี้ คือ (1) การส่งเสริมและสนับสนุนจากสถาบัน (2) ความพร้อมของสถาบัน และ (3) คุณค่าที่สถาบันได้รับ องค์ประกอบที่ 2 ด้านผู้บริหาร มี 2 ตัวบ่งชี้ คือ (1) คุณลักษณะของผู้บริหาร และ (2) วิธีการบริหารงาน องค์ประกอบที่ 3 ด้านทีมงานประกันคุณภาพ มี 3 ตัวบ่งชี้ คือ (1) ความรู้และทักษะ (2) ความเป็นกัลยาณมิตร และ (3) การสนับสนุนเครื่องมือที่ช่วยทำประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ 4 ด้านอาจารย์ มี 4 ตัวบ่งชี้ คือ (1) โอกาสในการพัฒนาตนเอง (2) การยอมรับ (3) ความรู้สึกเชิงบวก และ (4) ความรู้ในการทำประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 5 ด้านผู้ประเมิน มี 2 ตัวบ่งชี้ คือ (1) คุณลักษณะของผู้ประเมิน และ (2) กระบวนการประเมิน

2. โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของความสุขในการทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi-Square (χ^2) = 44.80, df = 33, p = 0.083, RMSEA = 0.027, GFI = 0.99, AGFI = 0.96 โดยมีค่า α น้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.88 - 1.00 ส่วนตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.62-0.79 และค่าความแปรผันร่วมกันของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวซึ่งวัดได้จากค่า R^2 มีค่าตั้งแต่ 0.55 - 0.96 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การทำประกันคุณภาพอย่างมีความสุข มาจากองค์ประกอบหรือสาเหตุที่สำคัญ 5 ประการ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ (1) คุณลักษณะของผู้บริหารและวิธีการบริหารงานคุณภาพ (2) ความเป็นมืออาชีพของทีมงานประกันคุณภาพ (3) ความพร้อมของอาจารย์ (4) ความพร้อมของสถาบัน และ (5) คุณลักษณะของผู้ประเมิน และกระบวนการประเมิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถาบัน พบว่า ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ คุณค่าที่สถาบันได้รับ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.70 รองลงมา คือ การส่งเสริมและสนับสนุนจากสถาบัน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.65 และความพร้อมของสถาบัน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.62

2.2 องค์ประกอบที่ 2 ด้านผู้บริหาร ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ วิธีการบริหารงาน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.72 รองลงมา คือ คุณลักษณะของผู้บริหาร โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.71

2.3 องค์ประกอบที่ 3 ด้านทีมงานประกันคุณภาพ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ การสนับสนุนเครื่องมือที่ช่วยทำประกันคุณภาพ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.79 รองลงมา คือ ความรู้และทักษะ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.73 และความเป็นกัลยาณมิตร โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.68 ตามลำดับ

2.4 องค์ประกอบที่ 4 ด้านอาจารย์ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ โอกาสในการพัฒนาตนเอง โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.83 รองลงมา คือ ความรู้ในการทำประกันคุณภาพ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.76 ความรู้ลึกเชิงบวก โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.68 และ การยอมรับ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.65 ตามลำดับ

2.5 องค์ประกอบที่ 5 ด้านผู้ประเมิน ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ กระบวนการประเมิน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.74 รองลงมา คือ คุณลักษณะของผู้ประเมิน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.75

3. แนวทางการทำประกันคุณภาพอย่างมีความสุขสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย มีจำนวน 5 แนวทาง และ 19 วิธีการปฏิบัติ ดังนี้

แนวทางที่ 1 ทำให้อาจารย์เข้าใจในคุณค่าที่สถาบันได้รับการประกันคุณภาพ และส่งเสริมและสนับสนุนให้สถาบันมีความพร้อม ประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติ 5 ข้อ ได้แก่ (1) ทำให้การประกันคุณภาพภายในและภายนอกเป็นเรื่องเดียวกัน (2) บูรณาการงานประกันคุณภาพเข้ากับงานปกติ (3) ส่งเสริมให้อาจารย์ทำงานเป็นทีม (4) สร้างวัฒนธรรมคุณภาพ และ (5) กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาสถาบันร่วมกัน

แนวทางที่ 2 ปรับเปลี่ยนผู้บริหารและวิธีการบริหารงานคุณภาพใหม่ ประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติ 5 ข้อ ได้แก่ (1) มีความยืดหยุ่นในการบริหารงานประกันคุณภาพ (2) นำข้อมูลผลการประเมินคุณภาพไปใช้ประโยชน์ (3) พัฒนาผู้บริหารให้มีคุณลักษณะความเป็นผู้นำและทำประกันคุณภาพอย่างจริงจัง (4) ยกย่อง ให้กำลังใจ และให้รางวัลกับอาจารย์ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และ (5) กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เป็นระยะ

แนวทางที่ 3 พัฒนาทีมงานประกันคุณภาพให้ทำงานอย่างมืออาชีพ ประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติ 3 ข้อ ได้แก่ (1) เตรียมระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ (2) พัฒนาทีมงานประกันคุณภาพให้มีความรู้และทักษะในการทำประกันคุณภาพ และ (3) ฝึกทีมงานประกันคุณภาพให้มีความเป็นกัลยาณมิตรในการประสานงานและช่วยเหลืออาจารย์อย่างเต็มที่

แนวทางที่ 4 ทำให้อาจารย์เห็นโอกาสในการพัฒนาตนเอง เกิดความรู้สึกทางบวก และมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำประกันคุณภาพ ประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติ 3 ข้อ ได้แก่ (1) พุดให้อาจารย์เกิดความรู้สึกเชิงบวกและมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ (2) อธิบายให้อาจารย์เห็นโอกาสในการพัฒนาตนเอง และมอบหมายให้อาจารย์ทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความศรัทธาในงานที่ทำ โดยใช้ตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพ และ (3) อบรมและจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้อาจารย์เข้าใจในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

แนวทางที่ 5 ปรับปรุงกระบวนการประเมินและปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาผู้ประเมิน ประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติ 3 ข้อ ได้แก่ (1) อบรมให้อาจารย์เขียนรายงานการประเมินที่ให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์กับสถาบัน (2) เลือกผู้ประเมินที่มีความเป็นกัลยาณมิตร และ (3) ปรับลดตัวบ่งชี้และปรับเกณฑ์ประเมินให้เหมาะสมกับบริบทของสถาบัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความสุขในการทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มาจากสาเหตุที่สำคัญ 5 ด้าน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ (1) การเตรียมผู้บริหารและวิธีการบริหารงานคุณภาพ (2) การเตรียมทีมงานประกันคุณภาพ (3) การเตรียมอาจารย์ (4) การเตรียมสถาบัน และ (5) การเตรียมผู้ประเมินและกระบวนการประเมิน

แม้ว่าที่ผ่านมา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) (2553) ซึ่งรับผิดชอบการประเมินคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สผ.) (2553ข) จะพยายามจัดประชุมเพื่อชี้แจงเหตุผล และความสำคัญของการทำประกันคุณภาพ แต่ก็ไม่ได้ส่งผลทำให้อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีทัศนคติที่ดีขึ้นหรือมีความรู้สึกเชิงบวกต่อการทำประกันคุณภาพ เพราะเห็นว่าการประกันคุณภาพ คือ การเพิ่มภาระมากกว่าที่จะสร้างคุณค่าอย่างแท้จริง จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ.2553-2557) (Ming, 2010; Kristensen, 2010; Bernhard, 2010; Teelken & Lomas, 2009; Martin, 2009; Chantarasombat, 2009; Liu & Rosa, 2008; สุบิน ชูระรัช, 2553ก; สุบิน ชูระรัช, 2553ข; สผ., 2552ค) ส่วนใหญ่นักศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ “สิ่งที่สถาบันต้องทำหรือต้องมี” มากกว่าที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ “ความรู้สึกนึกคิด” ของอาจารย์ซึ่งเป็นคนลงมือทำประกันคุณภาพโดยตรง ทำให้ที่ผ่านมา อาจารย์ต้องตกอยู่ในภาวะ “จำยอม” ที่จะทำประกันคุณภาพ ไม่ว่าจะชอบหรือไม่ชอบ หรือไม่มีความสุขหรือไม่มีความสุขก็ตาม แต่อย่างไรก็ดี การทำประกันคุณภาพที่ประสบความสำเร็จนั้น สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องสร้างความสมดุลระหว่าง (1) ความรู้สึกที่อยากทำ และ (2) สิ่งที่เป็นต้องทำ

การทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากอยู่ภายใต้กฎหมายแม่บทของกระทรวงศึกษาธิการ โดยถูกกำหนดไว้ในหมวด 6 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2545) รวมไปถึง กรอบมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2549) กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) (สกอ., 2550) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) (สกอ., 2555) และกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) และในเมื่อเป็นสิ่งที่อาจารย์ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแต่ละแห่ง จะต้องคิดว่า จะทำอย่างไรที่จะทำให้อาจารย์มี “ความสุข” กับการทำงานประกันคุณภาพ ในฐานะที่เป็นผู้ผลิตผลงานโดยตรงเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายด้านคุณภาพของสถาบันที่ตนเองสังกัด ประเด็นนี้ถือว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะถ้าอาจารย์ไม่มีความสุข ผลการดำเนินงานย่อมออกมาไม่ได้อย่างแน่นอน

หากพิจารณาตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความสุขในการทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ในองค์ประกอบของการเตรียมอาจารย์ การทำให้อาจารย์มีความรู้สึกเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพจะเป็นสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้อาจารย์ทำประกันคุณภาพอย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Diener (2000) โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องเป็นการสร้างความรู้สึกทางบวกในระยะยาว (Long-Term Positive Feeling) และนอกเหนือไปจากเรื่องการสร้างความรู้สึกทางบวกแล้ว ในองค์ประกอบของการเตรียมสถาบันให้พร้อม ยังจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้าง “วัฒนธรรมคุณภาพ (Quality culture)” ให้เกิดขึ้นให้ได้อย่างแท้จริง (Tungkunanan, Leekitchwatana, Pimsar & Chumnum, 2008; สมพัตร เบ็ญจชัยพร, 2549; สมหญิง ลมูลพัคตร์, 2545) เพราะวัฒนธรรมให้ความสำคัญกับการใช้หัวใจในการทำงานมากกว่าสมองซึ่งหากอาจารย์ทำงานด้วยใจ ผลงานย่อมออกมาดี (Kristensen, 2010; Teelken & Lomas, 2009; Danø & Stensaker, 2007; Pak Tee, 2007; Campos, 2004) และถ้าใช้สมองทำงานควบคู่ไปกับใจที่อยากจะทำ ก็ยิ่งจะทำให้ผลการดำเนินงานประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นไปอีก และอาจารย์ก็มีความสุข เพราะได้ทำในสิ่งที่อยากทำจริงๆ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้ชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบของความสุขในการทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีนัยสำคัญทุกองค์ประกอบ นั่นหมายความว่าทุกองค์ประกอบเป็นสาเหตุที่ทำให้อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนทำประกันคุณภาพอย่างมีความสุข ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกแห่งจะต้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป และจะต้องทำให้ครบทุกองค์ประกอบ ไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบด้านสถาบัน องค์ประกอบด้านผู้บริหาร องค์ประกอบด้านทีมงานประกันคุณภาพ และองค์ประกอบด้านอาจารย์ และองค์ประกอบด้านผู้ประเมิน เพราะผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง ได้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การ

สร้างความสุขให้กับอาจารย์ในการทำประกันคุณภาพ สถาบันจะต้องทำให้ได้ครบทุกองค์ประกอบ จะขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งไม่ได้

เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 5 องค์ประกอบที่เป็นสาเหตุของการทำประกันคุณภาพอย่างมีความสุข พบว่า องค์ประกอบที่สถาบันจะต้องให้ความสำคัญมาเป็นอันดับแรก คือ การปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานคุณภาพ และการพัฒนาผู้บริหารให้มีคุณลักษณะที่สามารถเป็นผู้นำในการทำประกันคุณภาพได้ และทำอย่างจริงจัง รองลงมา คือ การเตรียมทีมงานประกันคุณภาพให้เป็นมืออาชีพ มีความรู้ มีทักษะ และมีความเป็นกัลยาณมิตร โดยสามารถให้การสนับสนุนเครื่องมือต่างๆ ที่ทำให้การทำประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ง่ายสำหรับอาจารย์ได้ ในส่วนของการเตรียมอาจารย์ จะต้องทำให้เห็นว่าอาจารย์มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะจะต้องเพิ่มการพัฒนาความรู้ในการทำประกันคุณภาพให้กับอาจารย์ ตลอดจนการสร้างความรู้สึกร่วมกันและการยอมรับให้เกิดขึ้น เพราะความสุขของคนในองค์กร ย่อมเกิดจากการที่คนในองค์กรมีความพึงพอใจในงาน และจะต้องเกิดสุขภาวะที่ดีใน 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ (สสส., 2552) สอดคล้องกับผลการวิจัยของศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และความสุขชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2551) ที่เน้นความสุขที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า สุขภาพกาย สุขภาพใจ และการใช้เวลาว่างกับชีวิตส่วนตัว

นอกจากนี้ ในด้านการเตรียมสถาบันให้มีความพร้อม จะต้องทำให้อาจารย์เข้าใจในคุณค่าที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะได้รับจากการทำประกันคุณภาพ ตลอดจนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเองจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนอย่างเต็มที่ในเรื่องนี้ และสุดท้าย สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องให้ความสำคัญกับการเลือกผู้ประเมินเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ประเมินสถาบันอุดมศึกษาอย่างกัลยาณมิตร และสามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาสถาบันให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการปรับเปลี่ยนกระบวนการประเมินให้มีความน่าเชื่อถือ และทุกคนในสถาบันยอมรับได้เหมือนกัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป้าหมายของสถาบันที่จะต้องร่วมกันทำงานเป็นทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่แค่การสร้างความสุขให้กับอาจารย์ แต่การทำประกันคุณภาพจะต้องมองไปสู่สิ่งที่ดีกว่า นั่นคือ การยกระดับคุณภาพให้สูงขึ้น (สมบัติ นพรัก และคณะ; 2551) การประกันคุณภาพจึงไม่ใช่แค่การทำให้ดีที่สุด (Best) แต่หมายถึงการทำให้ดีขึ้น (Better) อย่างไม่จบสิ้น ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) (สมเดช สีแสง และฉันทนา จันท์บรรจง, 2550; นงเยาว์ อุทุมพร, 2547) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารงานคุณภาพด้วยวงจร PDCA (วีรพล บศิริรัฐ, 2543; วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542) ซึ่งจะต้องไม่แยกออกจากการทำงานปกติ เพื่อไม่ให้อาจารย์เกิดความรู้สึกว่าเป็นภาระเพิ่ม

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ทำให้ได้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการทำประกันคุณภาพอย่างมีความสุขสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย จำนวน 5 แนวทาง และในแต่ละแนวทางได้นำเสนอวิธีการปฏิบัติเพื่อให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมไว้ด้วย การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 จะแยกอภิปรายในแต่ละแนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 ทำให้อาจารย์เข้าใจในคุณค่าที่สถาบันได้รับจากการประกันคุณภาพ และส่งเสริมและสนับสนุนให้สถาบันมีความพร้อม การสร้างความเข้าใจให้กับอาจารย์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะอาจารย์เป็นผู้ที่มีบทบาทโดยตรงต่อการเตรียมผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพ จากแนวทางการกล่าว จะเห็นได้ว่า สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแต่ละแห่งจะต้องเตรียมพร้อมในการทำประกันคุณภาพ ตั้งแต่การมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ชัดเจนและปฏิบัติได้ การบูรณาการ IQA กับ EQA การทำให้อาจารย์รู้สึกว่าการประกันคุณภาพไม่ใช่การเพิ่มภาระ การทำงานเป็นทีม การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ และการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการพัฒนาสถาบัน ซึ่งสถาบันแต่ละแห่งอาจมีเหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้เพราะมีอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ต่างกัน (Luckett, 2007) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาอาจารย์และการทำให้อาจารย์ทุกคนในสถาบันเข้าใจและมี “วัฒนธรรมคุณภาพ (Quality culture)” ร่วมกัน (สกอ., 2553; สุมนา โสคติผลอนันต์, 2549) โดยให้เข้าใจว่า วัฒนธรรมคุณภาพ คือ “วิถีชีวิต” และ “ภารกิจ” ของคนทุกคนในสถานศึกษาที่ต้องทำร่วมกัน (วิจิตร ศรีสอาน, 2558) อันจะนำไปสู่การสร้างความตระหนักในการทำประกันคุณภาพ (Ming, 2010) และนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันในภาพรวม

สำหรับเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพ วิจิตร ศรีสอาน (2558) ได้เสนอแนวคิดการนำมาใช้ในกระบวนการประกันคุณภาพ ได้แก่ (1) การเสริมสร้างวัฒนธรรมให้เกิดขึ้นและเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (2) การเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในสถานศึกษาจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพตัวชี้วัดและเป้าหมายให้ชัดเจน (3) การพัฒนาบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาให้เข้าใจ เข้าถึง และนำวัฒนธรรมคุณภาพไปสู่การปฏิบัติ (4) พัฒนาผู้บริหารการศึกษาให้มีภาวะผู้นำและพัฒนาบุคลากรทุกคนให้เป็นมืออาชีพ และ (5) มีการพัฒนาคุณภาพหลักสูตร การสอน และการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ (Learning outcome) ตามมาตรฐานที่พึงประสงค์ ในส่วนของการเตรียมสถาบันให้มีความพร้อม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องทำให้การบูรณาการแนวคิดและวิธีการของ IQA กับ EQA เกิดความเชื่อมโยงกันอย่างแท้จริง (Bazargan, 2007) โดยการปรับปรุงนโยบายด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา (Martin, 2009; Liu & Rosa, 2008) ตลอดจนการสร้าง ความโปร่งใสและสามารถเปิดเผยต่อสาธารณชน และการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ได้ควรมีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา (Cheung & Tsui, 2010; Luckett, 2007; เมษา นวลศรี, 2550)

แนวทางที่ 2 ปรับเปลี่ยนผู้บริหารและวิธีการบริหารงานคุณภาพใหม่ จากข้อมูลผลการวิเคราะห์ จะเห็นได้ว่า การทำประกันคุณภาพอย่างมีความสุขเริ่มจาก คุณลักษณะของผู้บริหาร และวิธีการบริหารงานคุณภาพ ซึ่งจากผลการสังเคราะห์ผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) ของผู้บริหารเป็นปัจจัยความสำเร็จ (Successful factor) ของการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ และการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพ (Meade, Morgan, & Health, 1999) โดยถือว่าผู้บริหารเป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่เป็นสาเหตุของประสิทธิผลในการทำประกันคุณภาพภายใน (กิตติยา ลีอ่อน, 2547) ผู้บริหารและวิธีการบริหารงานคุณภาพจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาสถาบัน และนอกเหนือจากคุณลักษณะด้านภาวะผู้นำ ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการทำประกันคุณภาพจะต้องเข้าใจระบบการจัดการความรู้ (Chantarasombat, 2009) นอกจากนี้ Rosa, Tavares & Amaral (2006) ยังค้นพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา มีส่วนสำคัญต่อกระบวนการทำประกันคุณภาพภายใน โดยเฉพาะในเรื่องการจัดการเชิงกลยุทธ์ และโครงสร้างการบริหารจัดการในระดับสถาบัน นอกจากนี้ ในส่วนของการบริหารงานคุณภาพ จะเห็นว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับวิธีการสร้างความสุขในการทำประกันคุณภาพ จะไม่ค่อยพบความเห็นเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพด้วยวงจร PDCA มากนัก แต่จริงๆ แล้วแนวคิดของการบริหารคุณภาพด้วยวงจร PDCA เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเพราะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (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)

แนวทางที่ 3 พัฒนาทีมงานประกันคุณภาพให้ทำงานอย่างมืออาชีพ ทีมงานประกันคุณภาพมืออาชีพ ถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญที่มีผลทำให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผลการวิจัย ประเด็นเรื่องการเตรียมระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแต่ละแห่งจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้สถาบันทำประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ และมีข้อมูลที่จะช่วยให้กระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความรวดเร็ว เมื่อมีระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพที่ดี อาจารย์ซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานและผลิตผลงานก็ย่อมมีความสุขแน่นอน ประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุบิน ชูระรัช (2552) ที่ระบุว่า การจัดให้มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามบ่งชี้ จะเป็นเครื่องมือหรือกิจกรรมที่สำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ

แนวทางที่ 4 ทำให้อาจารย์เห็นโอกาสในการพัฒนาตนเอง เกิดความรู้สึกทางบวก และมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำประกันคุณภาพ การส่งเสริมให้อาจารย์มีลักษณะดังกล่าว ผู้บริหารและทีมงานที่ดูแลรับผิดชอบงานประกันคุณภาพ จะต้องพูดให้อาจารย์เกิดความรู้สึกเชิงบวกและมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ หรือมอบหมายให้อาจารย์ทำงานตามตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความถนัดของตนเอง เพื่อให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเองและเกิดความสำเร็จในงานที่ทำ (กัลยารัตน์ อ้องคณา, 2549; อรุณวดี คุ่มสิริพิทักษ์, 2545) ตลอดจนการจัดอบรมเพื่อให้อาจารย์ได้ฝึกฝนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้อาจารย์เข้าใจในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เพราะการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ ถือว่าเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นที่จะต้องทำ เพราะถ้าสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี เช่น บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพ และรู้สึกรู้ว่าการทำงานประกันคุณภาพเป็นการทำงานปกติ ก็จะทำให้การประกันคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพดำเนินการได้ตามเป้าหมาย (สุบิน ยุระรัช, 2552) เป็นต้น

นอกจากนี้ ความสุขของอาจารย์ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน บทบาทในงาน คุณลักษณะของงาน และการศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่ตัวบุคคล ซึ่งให้ความสำคัญกับความแตกต่างของบุคคลในด้านลักษณะประชากร บุคลิกภาพ พฤติกรรม และวิถีความคิด (Warr, 2007) นอกจากนี้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Manion (2003) ที่ค้นพบว่า ความสุขในการทำงาน เกิดจากการเรียนรู้จากการทำงาน การสร้างสรรค์ของตนเอง ผลสำเร็จที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุขสนุกสนาน การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ ซึ่งจะนำไปสู่การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานน่ารื่นรมย์ รู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงานและคงอยู่ในองค์กรต่อไป

แนวทางที่ 5 ปรับปรุงกระบวนการประเมินและปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาผู้ประเมิน โดยการอบรมให้อาจารย์เขียนรายงานการประเมินที่ให้อาจารย์ที่เป็นประโยชน์กับสถาบัน และรายงานประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ดังกล่าวจะต้องเป็นรายงานประจำปี (Annual report) ของสถาบันด้วยตามสาระสำคัญที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ตลอดจนองค์กรประเมินระดับชาติ ได้แก่ สกอ. ที่รับผิดชอบการประเมินคุณภาพภายใน และ สมศ. ที่รับผิดชอบการประเมินคุณภาพภายนอก จะต้องพิจารณาในเรื่องของการปรับลดตัวบ่งชี้และปรับเกณฑ์ประเมินให้เหมาะสมกับบริบทของสถาบัน บางตัวบ่งชี้ที่มีลักษณะเฉพาะจะต้องมีการเจรจากับสถาบันแต่ละแห่งและหาข้อสรุปด้วยกัน ตลอดจนการคัดเลือกผู้ประเมิน สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องเลือกผู้ประเมินที่มีความเป็นกัลยาณมิตรสูง เพื่อช่วยให้สถาบันเกิดแรงจูงใจและมีกำลังใจที่จะพัฒนา ปรับเปลี่ยน และปรับปรุงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น

สำหรับวิธีการปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นนั้น สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแต่ละแห่งอาจเลือกวิธีที่เหมาะสมกับบริบทของตนเอง ซึ่งเครื่องมือที่นำมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพจากผลการวิจัยที่ผ่านมามีหลายวิธี ยกตัวอย่างเช่น การเปรียบเทียบสมรรถนะเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดี (Benchmarking Methodology) (Nicholls, 2007) การบริหารงานด้วยเทคนิคคุณภาพ (นิชดา สารถวิลย์แพศย์, 2549) วิธีการประเมินอภิมาน (Meta-Evaluation) (Bornmann, Mittag & Daniel, 2006) นอกจากนี้ องค์กรประเมินอย่าง สกอ. และ สมศ. จะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษในเรื่องของการพัฒนาความรู้และทักษะของผู้ประเมินด้วย ตลอดจน เทคนิคการเก็บข้อมูลประกอบการประเมิน (นันทิยา บุญสวัสดิ์, 2545) ทศนคติเชิงบวกต่อการประเมิน (สมศ., 2552ข; ภูริต วาจาบัณฑิตย์, 2549) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 การส่งเสริมให้อาจารย์เกิดความสุขในการทำงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สถาบันอุดมศึกษาเอกชนควรนำแนวทางการทำประกันคุณภาพอย่างมีความสุขทุกข้อไปสู่การปฏิบัติจริงในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

1.2 การนำแนวทางและวิธีการปฏิบัติต่างๆ ไปใช้ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกแห่งจะต้องทำให้ครบทุกองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุของความสุขในการทำประกันคุณภาพ

1.3 สถาบันอุดมศึกษาที่ยังไม่ค่อยมีความพร้อม อาจเริ่มจากองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดก่อน โดยเรียงตามลำดับ คือ ได้แก่ (1) การพัฒนาผู้บริหารและการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานคุณภาพ (2) การสร้างความเป็นมืออาชีพให้กับทีมงานประกันคุณภาพ (3) การเตรียมอาจารย์ให้มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ลึก ความรู้ และทักษะในการทำประกันคุณภาพ (4) การเตรียมสถาบันให้มีความพร้อม ทั้งในเรื่องของระบบและกลไก และเครื่องมือต่างๆ ที่นำมาใช้เพื่อช่วยให้อาจารย์ทำประกันคุณภาพได้ง่ายขึ้น และ (5) การพัฒนาและคัดเลือกผู้ประเมินและการปรับปรุงกระบวนการประเมินให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

1.4 เพื่อความสุขในระยะยาว สถาบันอุดมศึกษาเอกชนควรทบทวนนโยบายด้านคุณภาพของตนเอง และปรับเปลี่ยนนโยบายและแผนงานด้านคุณภาพให้เหมาะสมกับอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของสถาบันที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย

1.5 การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายด้านการปรับปรุงคุณภาพภายในสถาบันและภายนอกสถาบัน จะช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานประกันคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความสุขของอาจารย์ในการทำประกันคุณภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยในหัวข้อเกี่ยวกับเทคนิคหรือวิธีการที่นำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) โดยเฉพาะมุ่งไปที่การนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยในหัวข้อเกี่ยวกับผลของการเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ (Quality culture) ให้เป็นวิถีชีวิต และภารกิจของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อความสุขในระยะยาว

2.3 ควรมีศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ที่อาจส่งผลหรือมีอิทธิพลทั้งในทางตรง (Direct effect) และ ทางอ้อม (Indirect effect) ต่อความสุขในการทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในลักษณะที่เป็นโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพราะมีความเป็นไปได้ว่า ความสุขของอาจารย์อาจเกิดมาจากความซับซ้อนของตัวแปรที่เกี่ยวข้องต่างๆ ซึ่งตัวแปรบางตัวอาจส่งผลโดยตรง ในขณะที่ตัวแปรบางตัวก็อาจส่งผลทางอ้อม

2.4 ควรมีการศึกษาวิจัยในหัวข้อเกี่ยวกับการประเมินและวิธีการประเมินความสุขของอาจารย์ในการทำประกันคุณภาพ โดยให้ครอบคลุมสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง ไม่ว่าจะเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน กระทรวงกลาโหม กระทรวงวัฒนธรรม หรือแม้แต่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

2.5 ควรนำระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research) ที่เน้นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ให้มากขึ้นในการวิจัยครั้งต่อไป โดยการระบุแบบแผนการวิจัย (Research design) ที่ใช้ด้วย เนื่องจากการวิจัยแบบผสมทำให้ได้สารสนเทศที่ชัดเจนขึ้นในการนำมาอธิบายและสรุปผลการวิจัยทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2.6 องค์การที่ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก เช่น สกอ. สมศ. เป็นต้น ควรร่วมมือกันในการกำหนดกรอบการประเมินที่ไม่ซ้ำซ้อน โดยมุ่งไปที่การสร้างดุลยภาพหรือความเชื่อมโยงระหว่างการทำประกันคุณภาพภายในและภายนอก