



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็น
ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก

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

สุบิน ยุระรัช

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2552

กิตติกรรมประกาศ

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

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

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

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณผู้ที่ได้ให้ความช่วยเหลือทุกคน ที่ทำให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยสำเร็จตามแผน ซึ่งองค์ความรู้และประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัยจะนำไปใช้เพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพต่อไป

สุบิน ยุระรัช

มกราคม 2554

หัวข้อวิจัย	: การจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก
ผู้วิจัย	: นายสุบิน ยุระรัช
หน่วยงาน	: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีที่พิมพ์	: พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

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

1. ผลการจัดระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

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

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

2. ผลการเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า (1) กรรมการประเมินรับรู้ว่าการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ มีระดับความสำคัญมากที่สุด ขณะที่เลขานุการรับรู้ว่าการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ มีระดับความสำคัญมากที่สุด ขณะที่ประธานคณะผู้ประเมินรับรู้ว่าการจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เรื่องการประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ มีระดับความสำคัญมากที่สุด ขณะที่เลขานุการรับรู้ว่าการจัดให้มีฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก และ (3) ประธานคณะผู้ประเมินและกรรมการประเมินรับรู้ว่าการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพโดยทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก มีระดับความสำคัญมากที่สุด ขณะที่เลขานุการรับรู้ว่าการจัดให้มีฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการเปรียบเทียบอันดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายกิจกรรม พบว่า ผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่มมีการรับรู้เกี่ยวกับอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกัน

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

คำสำคัญ: การประกันคุณภาพ การปรับปรุงคุณภาพ ผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษา การจัดระดับ การจัดอันดับ

Research Title : The Importance Rating and Ranking of the Needed Quality Improvement Activities in Private Higher Education Institutions as Perceived by External Assessors
Name of Researcher : Mr. Subin Yurarach
Name of Institution : Graduate School, Sripatum University
Year of Publication : B.E. 2554

ABSTRACT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

สารบัญ

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

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

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

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

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

สารบัญตาราง

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

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

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

สารบัญตาราง (ต่อ)

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

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัยตามแนวทางของการออกแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research Design).....	14
2	วงจรเดมมิ่ง (The Deming Cycle)/วงจร PDCA.....	32
3	การนำแนวคิด PDCA มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน.....	36
4	ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก (สมศ., 2551).....	46
5	วิธีการ 3 แบบในการผสมผสานข้อมูลเชิงประมาณและเชิงคุณภาพ.....	63
6	การวิจัยแบบผสมที่มีการศึกษาแบบกรณีเดียวและแบบพหุกรณี.....	64
7	ระบบการให้สัตยาบันสำหรับการออกแบบการวิจัยแบบผสม.....	65
8	ประเภทของการออกแบบการวิจัยแบบผสม (Creswell, 2005).....	66
9	การออกแบบการวิจัยเชิงสามเส้า (Triangulation Design).....	68
10	การออกแบบการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory Design).....	69
11	การออกแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Design).....	70
12	โมเดลผสมผสานระหว่างการออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสำรวจและเชิงอธิบาย.....	100
13	คะแนนระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นใน สถาบันอุดมศึกษาเอกชน (รายด้านและภาพรวม).....	118
14	คะแนนระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นใน สถาบันอุดมศึกษาเอกชน (รายกิจกรรม).....	119
15	ระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา เอกชนจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก (ในภาพรวมและรายด้าน).....	122
16	คะแนนระดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่จำเป็นใน สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินภายนอก (รายกิจกรรม).....	122
17	ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพจำแนกเป็นรายด้านเมื่อ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในภาพรวม.....	140
18	ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพรายด้าน จำแนกตาม กลุ่มผู้ประเมินภายนอก.....	140
19	อันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน โดยจำแนกเป็นรายด้าน.....	146

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

คำถามการวิจัย

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อจัดระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก
3. เพื่อศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สมมติฐานการวิจัย

จากผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้เขียนสมมติฐานการวิจัยได้จำนวน 3 ข้อ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

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

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกในระดับอุดมศึกษาจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการประเมิน และเลขานุการ น่าจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ประเมินภายนอกไม่ว่าจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิรับเชิญ หรือกรรมการประเมินและเลขานุการคณะผู้ประเมินที่ต้องได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรพัฒนาผู้ประเมินภายนอกจาก สมศ. ควรจะมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน เกี่ยวกับผลการประเมินคุณภาพภายนอก (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ สมศ., 23 เมษายน 2553) จะเห็นได้ว่า ในหลักสูตรการฝึกอบรมกรรมการประเมินและเลขานุการคณะผู้ประเมินก็มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาให้ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกในระดับอุดมศึกษามีความรู้และทักษะด้านการประเมินคุณภาพภายนอกที่เหมือนกัน ตลอดจนมีทัศนคติเชิงบวกและความคิดเห็นต่อการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นแบบเดียวกัน (สมศ., 2552ข) นอกจากนี้ ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกก็ไม่ได้มีบทบาทหน้าที่เพียงแค่ตัดสินผลประเมิน แต่ผู้ประเมินภายนอกมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา (วิจิตร ศรีสอ้าน, 2551) โดยสถาบันอุดมศึกษาควรนำข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพภายนอกมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

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

ขอบเขตของการวิจัย

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

1. ตัวแปรที่ศึกษา

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

ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

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

3. ระยะของการศึกษาวิจัย

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

ระยะที่ 1 สำรวจ (Explore)

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

ระยะที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบ (Analyze)

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

ระยะที่ 3 แปลความหมายและอธิบาย (Interpret & Explain)

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

ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิจัย

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

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

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

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

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

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

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

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

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

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

เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ (Techniques for Quality Improvement) หมายถึง วิธีการที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเลือกนำมาใช้เพื่อช่วยให้กระบวนการทำประกันคุณภาพภายในและการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนดำเนินไปอย่างต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

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

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

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

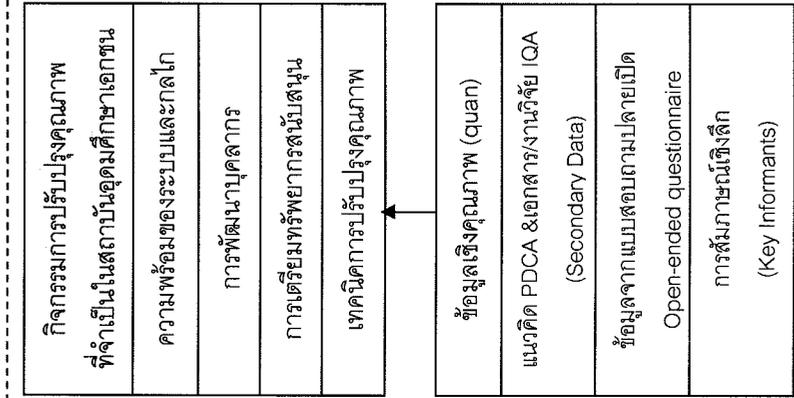
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

กรอบแนวคิดในการวิจัย

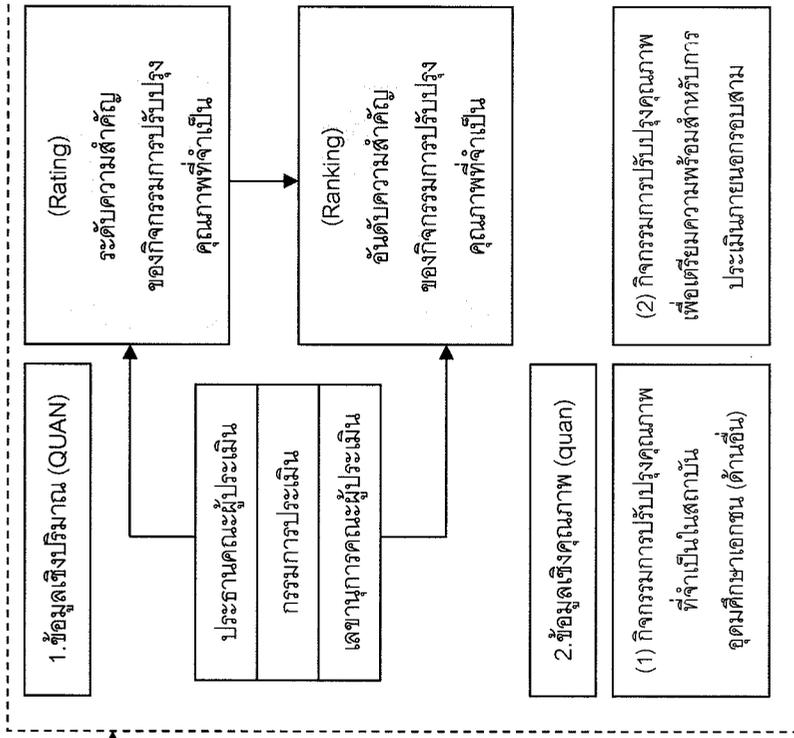
กรอบแนวคิดในการวิจัย (Research Framework) มาจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนหลักการและเหตุผลของการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย (1) พระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา (2) เอกสารเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา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

ระยะที่ 1 สำรวจ (Explore)



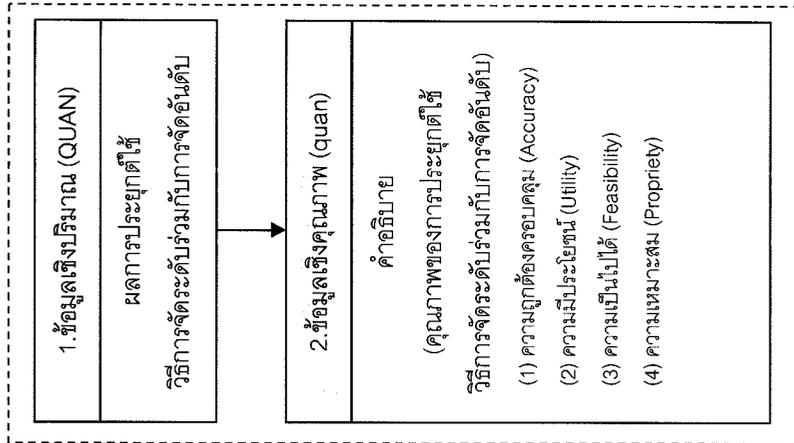
(quan)

ระยะที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบ (Analyze & Compare)



(QUAN+quan)

ระยะที่ 3 อธิบาย (Explain)



(QUAN → qual)

แผนภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัยตามแนวทางของการออกแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research Design)