

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

ตอนที่ 1 หลักการและเหตุผลของการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

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

ตอนที่ 2 กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

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

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

ตอนที่ 4 ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกกับการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

- 4.1 ผู้ที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา
- 4.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกกับการปรับปรุงคุณภาพ
- 4.3 จรรยาบรรณของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ

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

ตอนที่ 6 การออกแบบการวิจัยแบบผสม

- 6.1 ความหมายของการวิจัยแบบผสม
- 6.2 การออกแบบและประเภทของการวิจัยแบบผสม
- 6.3 กระบวนการทำวิจัยแบบผสม

ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

ตอนที่ 8 ผลการสังเคราะห์กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 1 หลักการและเหตุผลของการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยมีภารกิจหลักในการผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่นับเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกด้าน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในแต่ละสาขาวิชาของประเทศและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาในระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเข้าสู่วิชาชีพ ให้เป็นผู้มีความรู้ มีความสามารถ และมีคุณธรรมและจริยธรรม การประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ บัณฑิตจะมีคุณภาพได้ก็ต่อเมื่อกระบวนการจัดการศึกษามีคุณภาพ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรจะผลิตบัณฑิตให้ได้ปริมาณและคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการกำลังคนของประเทศ

สำหรับหลักการและเหตุผลของการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในประเทศไทย มาจากสาระสำคัญที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ เอกสารเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา และทิศทางการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ดังนี้

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

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

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

1.2 กรอบมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549

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

(1) มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มีจำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 1 บัณฑิตมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ของตน สามารถเรียนรู้ สร้างและประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สามารถปฏิบัติงานและสร้างงานเพื่อพัฒนาสังคมให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

ตัวบ่งชี้ที่ 2 บัณฑิตมีจิตสำนึก ดำรงชีวิต และปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 3 บัณฑิตมีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีการดูแล เอาใจใส่ รักษาสุขภาพของตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม การพัฒนาบัณฑิตจำเป็นต้องอาศัยการจัดกระบวนการเรียนการสอนที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาตามคุณลักษณะดังกล่าว

(2) มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา มีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 1 มีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ทันสมัย ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนแบบผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการเรียนรู้และการสร้างงานด้วยตนเองตามสภาพจริง ใช้การวิจัยเป็นฐาน มีการประเมินและใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาผู้เรียน และการบริหารจัดการหลักสูตร ตลอดจนมีการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรและการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้ที่ 2 มีการวิจัยเพื่อสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นการขยายพรมแดนความรู้ และทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมตามศักยภาพ ของประเภทสถาบัน มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับนานาชาติของสังคมและประเทศชาติ

ตัวบ่งชี้ที่ 3 มีการให้บริการวิชาการที่ทันสมัย เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ตามระดับความเชี่ยวชาญของประเภทสถาบัน มีการประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา กับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของสังคม และประเทศชาติ

ตัวบ่งชี้ที่ 4 มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน พัฒนา เผยแพร่ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และความภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีการปรับใช้ศิลปะวัฒนธรรม ต่างประเทศอย่างเหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

(3) มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ มีจำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 1 มีการแสวงหา การสร้าง และการใช้ประโยชน์ความรู้ทั้งส่วนที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทศเพื่อเสริมสร้างสังคมฐานความรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 2 มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบโดยใช้หลักการวิจัยแบบบูรณาการ หลักการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลักการสร้างเครือข่าย และหลักการประสานความร่วมมือรวมพลังอัน นำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้

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

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

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

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

(1) เพิ่มสัดส่วนผู้เข้าศึกษาอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี: ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จากเดิม 28:72 เป็น 33:67

(2) ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษามีงานทำไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

(3) ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มีทักษะวิชาการ ทักษะวิชาชีพ มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรมจริยธรรม มีวินัย มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ประกอบการ สามารถปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต มีความสามารถด้านวิเคราะห์ สังเคราะห์ สามารถใช้เทคโนโลยีพื้นฐานได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

(4) เน้นการมีส่วนร่วมของภาคอุตสาหกรรมผลิตและภาคอุตสาหกรรมบริการ

(5) เพิ่มศักยภาพการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

(6) เพิ่มจำนวนผู้เรียนอุดมศึกษานอกเหนือช่วงอายุ 18-24 ปี โดยใช้ระบบสะสมหน่วยกิตในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อรองรับการศึกษาตลอดชีวิต เป็นต้น

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

1.5 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

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

1.5.1 การประกันคุณภาพภายใน

ในหมวด 2 การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ไว้จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

(1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

(2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาโดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(3) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา

(4) ปฏิบัติการอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐมนตรีหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษามอบหมาย

ส่วนบทบาทและหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา ในกฎกระทรวงฉบับนี้ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ และความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก สำหรับหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้พิจารณาจาก

(1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด

(2) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้

(3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

ส่วนวิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้ดำเนินการดังนี้

(1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบาย และหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

(3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

(4) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังต่อไปนี้

(ก) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ

(ข) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์

(ค) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน

(ง) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น

(จ) อุปกรณ์การศึกษา

(ฉ) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา

(ช) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา

(ซ) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร และให้แต่ละคณะวิชา

และสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

1.5.2 การประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก ได้กล่าวถึงไว้ในหมวด 3 ของกฎกระทรวงฉบับนี้ โดยการประกันคุณภาพภายนอกให้ค้ำประกันถึงจุดมุ่งหมายและหลักการ ดังต่อไปนี้

(1) เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

(2) ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม และโปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงและมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

(3) สร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการการศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย ซึ่งสถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน

(4) ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับสถานศึกษาในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

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

(6) ความเป็นอิสระ เสรีภาพทางวิชาการ เอกสิทธิ์ ปรึชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ เป้าหมายของสถานศึกษา

และในการประกันคุณภาพภายนอก ให้สำนักงานทำการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา แต่ละแห่งตามมาตรฐานการศึกษาของชาติและครอบคลุมหลักเกณฑ์ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

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

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องทำการประเมินคุณภาพภายนอกจากมาตรฐานอื่นเพิ่มเติมจาก มาตรฐานที่กำหนดในวรรคหนึ่ง ให้สำนักงานประกาศกำหนดมาตรฐานอื่นได้โดยความเห็นชอบของ รัฐมนตรี และในกรณีที่ผลการประเมินคุณภาพภายนอกแสดงว่า ผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาได้ ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ให้สำนักงานแจ้งเป็นหนังสือพร้อมแสดงเหตุผลที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแก่ หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษานั้น และให้สถานศึกษานั้นปรับปรุงแก้ไขโดยจัดทำแผนพัฒนา คุณภาพและดำเนินการตามแผน เพื่อขอรับการประเมินใหม่ภายในสองปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการ ประเมินครั้งแรก และให้สถานศึกษาเสนอแผนพัฒนาคุณภาพต่อสำนักงานเพื่อพิจารณาอนุมัติภายใน สามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมิน

1.6 ทิศทางการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

ทิศทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อการทำประกัน คุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย (1) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ (2) นโยบายของรัฐบาล (3) ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายนอกทั้งสอง (4) การ ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม และ (5) การแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา

1.6.1 กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

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

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

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

1.6.2 นโยบายของรัฐบาล

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(8) นโยบายส่งเสริมโอกาสทางการศึกษาโดยเน้นให้เด็กทุกคนมีโอกาสได้เรียนอย่างเท่าเทียมกัน เช่น เด็กนักเรียนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล เด็กพิการ 9 ประเภท เป็นต้น

(9) นโยบายด้านการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อระดมทรัพยากรทางการศึกษา เช่น โครงการทำ Free-ETV เพื่อลดช่องว่างการดูเด็กนักเรียนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล เป็นต้น

1.6.3 ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง

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

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

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

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

(4) ให้สร้างกลไกเพื่อให้ระบบการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร และต้องจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องทุกปี พร้อมทั้งรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยกำหนดมาตรการให้สถาบันอุดมศึกษานำผลการประเมินทั้งภายในและภายนอกไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง ตามกรอบกฎกระทรวงว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มุ่งเน้นความเชื่อมโยงของการประกันคุณภาพภายในและภายนอก และใช้ผลประเมินคุณภาพภายในมาปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษา

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

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

(7) อุดมศึกษาไทยควรเร่งสร้างปัญญาให้กับสังคม โดยเร่งสร้างงานวิจัยภายใต้ความร่วมมือของภาคผลิตและอุตสาหกรรม และสอดคล้องกับนโยบายของการพัฒนาประเทศไทย ตลอดจนจนเป็นการส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างเข้าใจระหว่าง

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

1.6.4. การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม

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

สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบแรก (พ.ศ. 2544-2548) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งได้รับสารสนเทศเพิ่มเติมในการประเมินตนเองและก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอย่างต่อเนื่อง สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง (พ.ศ. 2549-2553) มีวัตถุประสงค์เพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถาบันและกลุ่มสาขาวิชาเพื่อกระตุ้นให้สถาบันพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้รูปแบบกัลยาณมิตรประเมิน (Amicable Assessment Model) และ สมศ. ได้สรุปเป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกแรกเสนอคณะรัฐมนตรี หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชนตามที่กฎหมายกำหนด หลังจากนั้น สมศ. ได้เริ่มประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง (พ.ศ. 2549-2553) ตามมาตรา 51 หมวด 6 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ระบุไว้ในกรณี สมศ. ประเมินพบว่า สถานศึกษามีผลการจัดการศึกษาไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด สมศ. ต้องจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าว ให้ สมศ. รายงานต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

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

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

ตารางที่ 1

ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม (สมศ., 2553ก)

ประเภท	ตัวบ่งชี้
1. ตัวบ่งชี้พื้นฐาน (น้ำหนักร้อยละ 75)	
1.1 ด้านคุณภาพบัณฑิต	1. บัณฑิตปริญญาตรีที่ทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี 2. คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ 3. ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 4. ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่
1.2 ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	5. งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 6. งานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ 7. ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ
1.3 ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม	8. ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนหรือการวิจัย 9. ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก
1.4 ด้านการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	10. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม 11. การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม
1.5 ด้านการบริหารและพัฒนาสถาบัน	12. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน 13. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน 14. การพัฒนาคณาจารย์
1.6 ด้านการพัฒนาและประกันคุณภาพภายใน	15. ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด
2. ตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ (น้ำหนักร้อยละ 15)	
	16. ผลการพัฒนาให้บรรลุตามปรัชญา ปณิธาน พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบัน 17. ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลกระทบต่อเอกลักษณ์ของสถาบัน
3. ตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม (น้ำหนักร้อยละ 10)	
	18. ผลการชี้แนะ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาสังคมในด้านต่างๆ

1.6.5 การแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา

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

ตารางที่ 2

การแบ่งกลุ่มสถาบันในการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกระดับอุดมศึกษา

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

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

กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่าถึง สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรมสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริงในชุมชน สถาบันสนับสนุนรองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิตอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาคเพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

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

กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ด้วยเหตุนี้ การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่มดังกล่าว

ตอนที่ 2 กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

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

อย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับแนวทางและหลักการตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชนซึ่งเป็นตัวบทกฎหมายที่ชี้แนะแนวทางการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกแห่ง จะเห็นได้ว่า ภาคเอกชนได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการศึกษาของประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่รัฐไม่สามารถจัดได้หรือจัดได้ไม่เพียงพอ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดของรัฐในด้านทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณและด้านบุคลากร จึงเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

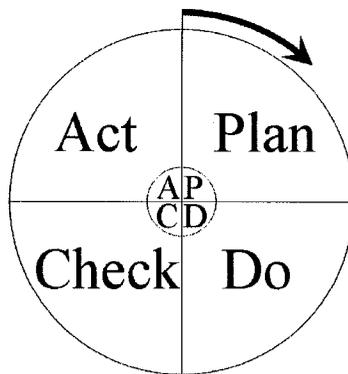
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ PDCA กับการปรับปรุงคุณภาพ

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

2.1.1 แนวคิดการบริหารคุณภาพด้วย PDCA

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

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



แผนภาพที่ 2

วงจรเดมมิง (The Deming Cycle)/วงจร PDCA

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

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

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

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

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

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

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

(7) สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น (Leadership) กับสมาชิกทุกคนในองค์กร โดยต่างจะเป็นผู้นำ และกล้าที่จะรับผิดชอบในการตัดสินใจ ในการกระทำของตนและกลุ่ม

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง PDCA กับการปรับปรุงคุณภาพ

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

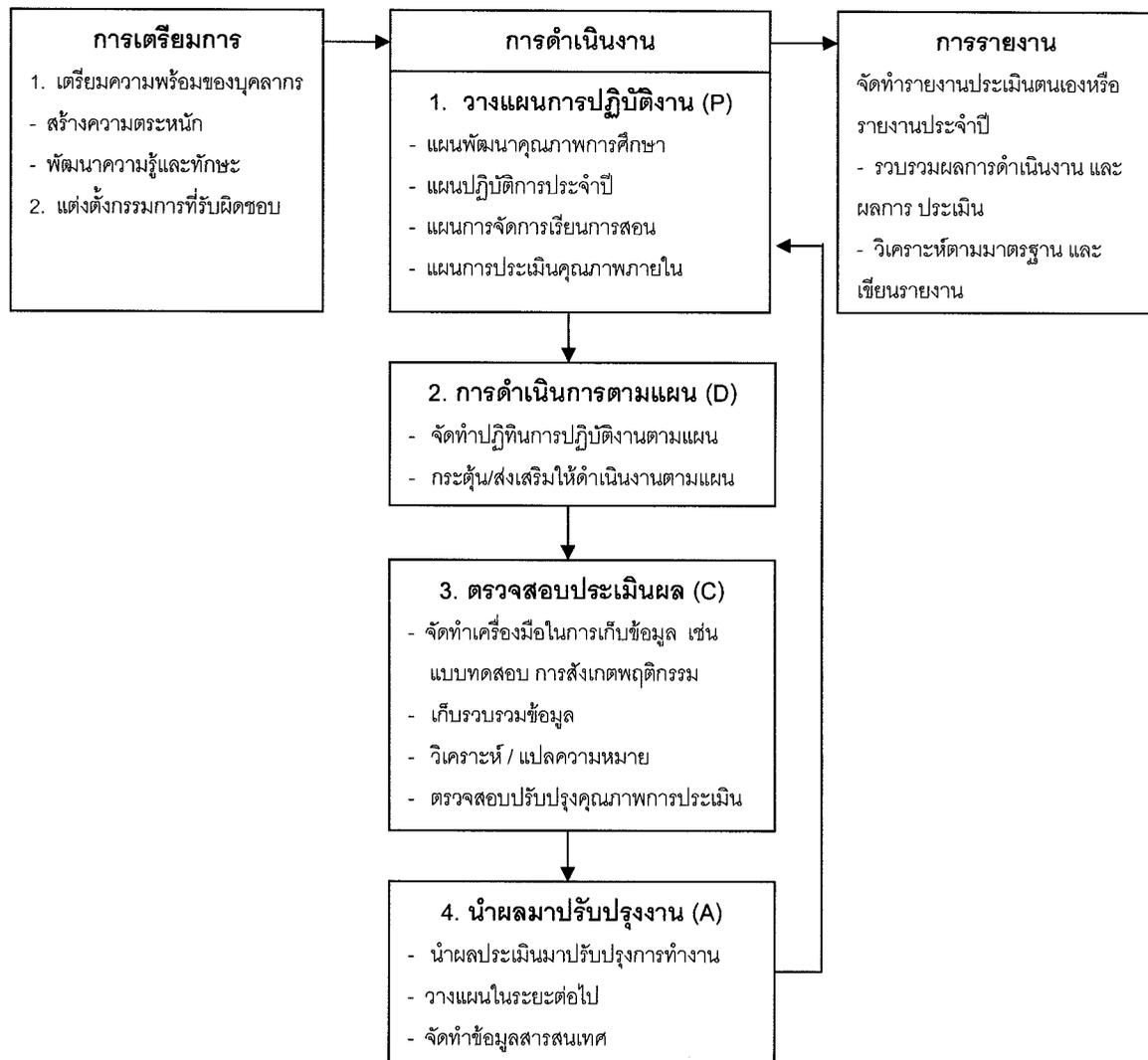
วงจรรบริหารงานคุณภาพ PDCA มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปรับปรุงคุณภาพ โดยเริ่มจากการวางแผน (P) การนำไปปฏิบัติ (D) การตรวจสอบ (C) และการปรับปรุงหรือแก้ไข (A) และการปรับปรุง/แก้ไขก็เริ่มจากการวางแผนก่อน กระบวนการดังกล่าวนี้จึงเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องเป็นวงจรไม่รู้จบ ดังนั้น บางครั้งจึงเรียกระบบการบริหารคุณภาพด้วย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

วงจร PDCA มีประโยชน์หลายประการ สรุปได้ดังนี้

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

การปรับปรุง จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ถ้าเกิดปัญหาจะต้องมีการทบทวนและกำหนดขั้นตอนเพื่อแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งปัญหาบางอย่างอาจเกิดจากการวางแผนที่ไม่ดี จึงหาสาเหตุของการวางแผนที่ไม่ดีก่อน แล้วจึงดำเนินการปรับปรุงคุณภาพของการวางแผนและปรับปรุงเนื้อหาสาระของแผนด้วยในบางกรณี

โดยสรุป วงจร PDCA เป็นเครื่องมือคุณภาพที่มีประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ อย่างไรก็ตาม นอกจากการใช้วงจร PDCA เป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ สถานศึกษาอาจพิจารณาเครื่องมือคุณภาพประเภทอื่นมาประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในสถานศึกษาเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากไม่มีเครื่องมือแห่งคุณภาพชนิดใดที่มีความสมบูรณ์แบบในตัวเอง



แผนภาพที่ 3

การนำแนวคิด PDCA มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

2.2 ความจำเป็นของการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

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

(1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

(2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

(3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

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

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

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

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

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

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

2.3 ความหมายของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

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

ในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นใช้เอง อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะ เป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา (ตามกระบวนการ PDCA; Plan-Do-Check-Act) ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าหมายและมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

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

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

(1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

(2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

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

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

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

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

2.3.1 หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตามที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

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

2.3.2 วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ให้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง สำหรับวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้ดำเนินการตามที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

(1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

(3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

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

2.3.3 การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

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

2.3.4 การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด

ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

2.5 แนวปฏิบัติที่ดีของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

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

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

(1) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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

(2) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

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

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

(3) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

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

สำหรับแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยดำเนินการเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพภายใน เช่น การจัดอบรมและศึกษาดูงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากร รวมไปถึงผู้ประเมินคุณภาพภายใน การพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดเก็บเอกสารหลักฐาน การจัดอบรมเกี่ยวกับการเขียนแผนพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้และการเขียนรายงานการประเมินตนเอง การมีโครงการที่ให้นักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ เป็นต้น

(4) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

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

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

(5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

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

(6) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

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

(7) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

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

(8) มหาวิทยาลัยแม่โจ้

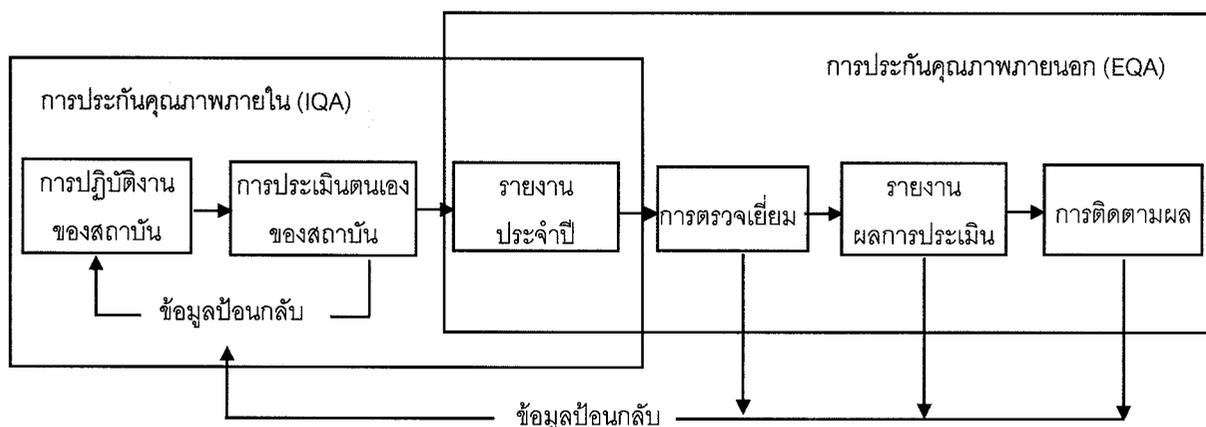
มหาวิทยาลัยแม่โจ้มีแนวปฏิบัติที่เป็นจุดเด่น คือ การมีระบบฐานข้อมูลเพื่อรับรองการประกันคุณภาพที่เรียกว่า FIS ซึ่งย่อมาจากคำว่า Faculty Information System ซึ่งเป็นระบบการจัดการฐานข้อมูลที่มีความสะดวกและสามารถจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพได้ครอบคลุม 3 องค์การที่ทำหน้าที่ประเมิน ได้แก่ สกอ.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

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

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

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

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



แผนภาพที่ 4

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก (สมศ., 2551)

จากแผนภาพที่ 4 แสดงให้เห็นว่าเมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และจัดทำรายงานประจำปีที่มีลักษณะการวิจัยประเมินตนเองเป็นประจำทุกปี รายงานดังกล่าวจะเสนอต่อ สมศ. เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอก รายงานประจำปีของสถาบันอุดมศึกษาจะช่วยให้คณะผู้ประเมินภายนอกสามารถวางแผนเพื่อรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินคุณภาพของสถาบันได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว การประเมินตนเองจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งของการประเมินคุณภาพภายนอก ดังนั้น การประเมินตนเองจึงไม่ได้มีความหมายเฉพาะการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นผลจากกระบวนการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการสังคมแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงกระบวนการดำเนินงานบริหารจัดการทุกด้านตามสภาพที่เป็นอยู่จริงของสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 4 ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกกับการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

4.1 ผู้ที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ที่ทำหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา มี 2 กลุ่ม (อุทุมพร จามรมาน, 2544) ประกอบด้วย

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

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

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

4.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกกับการปรับปรุงคุณภาพ

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

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

ตารางที่ 3

บทบาทและหน้าที่ของกรรมการและเลขานุการคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

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

ตารางที่ 3 (ต่อ)

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

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

การพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายนอกมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการพัฒนาให้มีความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามที่มีการปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินให้มีความเข้มข้นมากกว่าเดิม (สมศ., 2553ก) ในคู่มือกรรมการและเลขานุการคณะผู้ประเมินภายนอกได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของกรรมการและเลขานุการไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอก เป็นผู้ที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนให้การประเมินคุณภาพภายนอกประสบความสำเร็จ บทบาทของเลขานุการจึงครอบคลุมทุกกระบวนการของการประเมิน ทั้งระยะก่อนการประเมิน ระยะระหว่างประเมิน และระยะหลังประเมิน ซึ่งบทบาทดังกล่าวแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านการบริหารจัดการ และ (2) ด้านวิชาการ

4.3 จรรยาบรรณของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

ในคู่มือกรรมการและเลขานุการคณะผู้ประเมินภายนอกได้กล่าวถึงจรรยาบรรณของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาไว้ดังนี้ (สมศ., 2552ข)

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

(6) ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่า โดยทางตรงหรือทางอ้อมโดยใช้ข้อมูลใดๆ ซึ่ง สมศ. ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ประเมินหรือหน่วยประเมิน

(7) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่สำนักงานกำหนด

(8) ผู้ประเมินภายนอกต้องไม่พบบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายนอกเข้าไปในสถานศึกษาที่ทำการประเมิน

(9) ผู้ประเมินต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับสถานศึกษาที่ประเมิน เช่น ไม่เป็นที่ปรึกษาหรือวิทยากรให้กับสถานศึกษา ไม่เป็นอาจารย์พิเศษ ไม่เป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย เป็นต้น

ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้น จึงต้องตระหนักถึงจรรยาบรรณของการเป็นผู้ประเมิน และพึงวางตนให้เหมาะสมกับการได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนของ สมศ.

ตารางที่ 4

สิ่งที่ควรทำและสิ่งที่ไม่ควรทำของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

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

ตารางที่ 4 (ต่อ)

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

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

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ

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

5.1 ความหมายของการจัดระดับและการจัดอันดับ

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

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

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

อุทุมพร จามรมาน (2540) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดอันดับ หมายถึง การจัดเรียงอันดับจากสูงมาหาต่ำ จากมากมาหาน้อย ส่วน Rating อุทุมพร จามรมาน ใช้คำในภาษาไทยว่าเป็นการประมาณค่า โดยหมายถึง การให้ค่าจากการประเมินภายใต้เกณฑ์ เช่น ให้ค่า A, B, C, D กับผลการเรียนของนักศึกษา ให้ค่า 4, 3, 2, 1 กับผลการประเมินผลการทำงาน เป็นต้น โดยการจัดอันดับและการจัดระดับต่างเป็นผล การนำเสนอค่าสาระที่ให้คำตอบต่างกัน การจัดอันดับทำให้เห็นตามความมากน้อยอย่างชัดเจน ตามลำดับ ข้อเสียคือความแตกต่างระหว่างอันดับที่ไม่จำเป็นต้องเท่ากัน เช่น อันดับที่ 1 กับ 2 ไม่จำเป็นต้องเท่ากับอันดับที่ 2 กับ 3 ส่วนการจัดระดับทำให้เห็นความมากน้อยของด้านต่างๆ ตามเกณฑ์ เช่น ให้ A คือมากที่สุด B คือมาก C คือน้อย D คือน้อยที่สุด สำหรับข้อเสียของการจัดระดับคือไม่ได้ คำตอบชัดเจนว่าเป็นอันดับที่เท่าใดของจำนวนทั้งหมดที่นำมาจัดระดับ

จากนิยามที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การจัดระดับ/Rating หมายถึง การประมาณค่าหรือการประเมิน เพื่อให้ค่าตามเกณฑ์ ส่วนการจัดอันดับ/Ranking หมายถึง การจัดเรียงลำดับคุณภาพของบางสิ่ง บางอย่างตามน้ำหนักจากสูงมาหาต่ำ หรือจากมากมาหาน้อย โดยผลการจัดระดับและการจัดอันดับทำ ให้ได้สารสนเทศหรือคำตอบที่ต่างกัน

5.2 ข้อดีและข้อจำกัดของการจัดระดับและการจัดอันดับ

การจัดอันดับและการจัดระดับมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน การจัดระดับจะทำให้ทราบว่า สิ่งที่ประเมินมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด อยู่ในกลุ่มคุณภาพระดับใด แต่ในกลุ่มเดียวกันจะไม่ทราบว่า สิ่งที่ประเมินมีคุณภาพสูงกว่ากัน ส่วนการจัดอันดับทำให้ทราบตำแหน่งเมื่อเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่นำมา จัดอันดับ แต่ความแตกต่างระหว่างอันดับที่ไม่จำเป็นต้องเท่ากัน จึงไม่สามารถบอกได้ชัดเจนว่าอันดับ ต่างกันนั้นมีคุณภาพต่างกันมากน้อยกันเพียงใด

ตารางที่ 5

ข้อดีและข้อจำกัดของการจัดระดับและการจัดอันดับ

วิธีการ	ความหมาย	ข้อดี	ข้อจำกัด
การจัดอันดับ/ Ranking	การจัดเรียงข้อมูลจาก ข้อมูลที่สูงที่สุดจนถึงต่ำ ที่สุด โดยความแตกต่าง ระหว่างอันดับที่ไม่ จำเป็นต้องเท่ากัน	ทำให้ทราบตำแหน่ง ของสิ่งที่นำมาจัด อันดับว่าจะอะไรที่ สำคัญ/ มีคุณภาพมาก ที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด	1. ความแตกต่างระหว่างอันดับที่ไม่จำเป็นต้อง เท่ากัน จึงไม่สามารถบอกได้ชัดเจนว่าอันดับต่างกัน มีคุณภาพต่างกันมากน้อยเพียงใด 2. กรณีคุณภาพใกล้เคียงกันจำนวนมาก อาจให้ สารสนเทศที่คลาดเคลื่อน เนื่องจากคุณภาพ ใกล้เคียงกัน แต่มีอันดับที่แตกต่างกันมาก
การจัดระดับ/ Rating	การจัดกลุ่มหรือจัดระดับ โดยเรียงลำดับตั้งแต่กลุ่ม สูงสุดลงมาถึงต่ำที่สุด โดย ไม่เรียงอันดับภายในกลุ่ม แต่ละกลุ่ม	ทำให้ทราบว่าสิ่งที่ ประเมินมีคุณภาพ มากน้อยเพียงใด และ อยู่ในกลุ่มคุณภาพ ระดับใด	ในกลุ่มเดียวกันจะไม่ทราบว่าสิ่งที่ประเมินมี คุณภาพสูงกว่ากัน ทำให้ขาดสารสนเทศในการ เที่ยบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)

การศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา ควรดำเนินการจัดระดับ และการจัดอันดับควบคู่กัน เพราะจะทำให้ทราบว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพแต่ละกิจกรรมมีความสำคัญอยู่ในระดับใด และเมื่อเปรียบเทียบทุกกิจกรรมแล้วอยู่ในอันดับที่เท่าใดเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นประโยชน์มากที่สุด

5.3 ตัวอย่างการจัดระดับและการจัดอันดับในระดับอุดมศึกษา

ในระดับอุดมศึกษา พบว่า การจัดระดับได้รับความนิยมน้อยกว่าการจัดอันดับ โดยที่การจัดอันดับมหาวิทยาลัย (University ranking) เป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งที่น่าสนใจในการการพัฒนาสถาบันสู่ระดับสากล เนื่องจากเป็นการส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้รับการยอมรับทางวิชาการในระดับนานาชาติ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2552) โดยได้รับการจัดอันดับเป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของโลก ในระดับสถาบันหรือระดับสาขาวิชาจากองค์กรจัดอันดับชั้นนำของโลก สำหรับตัวอย่างองค์กรจัดอันดับชั้นนำของโลกที่เป็นที่ยอมรับในระดับอุดมศึกษา แสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6

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

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

ตารางที่ 6 (ต่อ)

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

นอกจากการจัดอันดับมหาวิทยาลัยแล้ว การจัดระดับได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาคุณภาพของหลักสูตร คุณภาพของการจัดการศึกษา และคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยที่วิธีการจัดระดับยังไม่มีการนำมาใช้เพื่อศึกษาคุณภาพของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ สำหรับตัวอย่างงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจัดระดับแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7

ตัวอย่างงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ

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

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

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

5.4 แนวโน้มเกี่ยวกับการจัดระดับและการจัดอันดับ

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

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

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

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

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

(5) การจัดการกระทำข้อมูลจะมีการดำเนินการที่อยู่บนหลักวิชาการ ทั้งหลักสถิติและหลักการวัดผล การศึกษา (สุวิมล ว่องวานิช และนางลักษณีย์ วิรัชชัย, 2542)

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

(7) ผู้ใช้ผลการจัดอันดับหรือการจัดระดับจะมีการใช้อย่างระมัดระวังโดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้และวิธีการที่ใช้ในการจัดอันดับของแต่ละแห่ง (Liu & Cheng, 2005)

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

5.5 เทคนิคการจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญ

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

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

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

5.5.1 การจัดระดับ/อันดับความสำคัญตามค่ามัธยฐานสำหรับมาตรแบบกลุ่ม

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

ตารางที่ 8

ตัวอย่างการจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยของความถี่ของความต้องการจำเป็น (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

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

*จำนวนผู้ตอบ 20 คน

5.5.2 การสร้างมาตรประมาณช่วงขนาด (Magnitude Estimate Scaling: MES)

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

5.5.3 วิธีการกำหนดน้ำหนักคะแนนรายคู่ (Paired-Weighting Procedure)

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

5.5.4 การจัดลำดับ/อันดับความสำคัญด้วยการ์ด (Card Sort)

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

5.5.5 การจัดลำดับ/อันดับความสำคัญด้วยค่าเฉลี่ยอันดับที่ (Mean Rank)

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

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

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

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

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

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

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

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

(8) การตรวจสอบระดับความสอดคล้องของความคิดเห็นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องแบบเคนดอลล์ที่ปรับแก้ (Probability W)

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

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

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

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

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

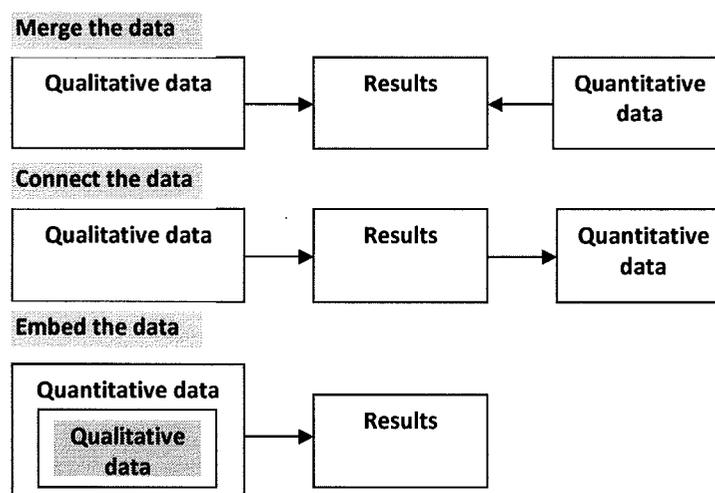
สำหรับข้อดีของวิธีการจัดลำดับ/อันดับความสำคัญด้วยค่าเฉลี่ยอันดับที่ จะทำให้ได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวม ซึ่งเหมาะที่จะนำมาใช้ในกรณีนี้ที่ผู้ทำหน้าที่จัดลำดับ/อันดับมีหลายกลุ่มหรือหลายคน ซึ่งผลการจัดลำดับ/อันดับความสำคัญจะเป็นภาพรวมของทุกกลุ่ม

ตอนที่ 6 การออกแบบการวิจัยแบบผสม

6.1 ความหมายของการวิจัยแบบผสม

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

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 สื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ เป็นต้น (Creswell & Plano Clark, 2007)

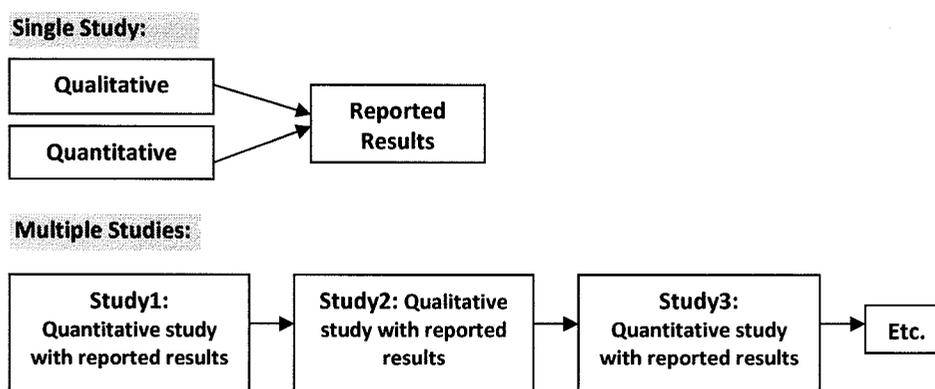


แผนภาพที่ 5

วิธีการ 3 แบบในการผสมผสานข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

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

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



แผนภาพที่ 6

การวิจัยแบบผสมที่มีการศึกษาแบบกรณีเดียวและแบบพหุกรณี

6.2 การออกแบบและประเภทของการวิจัยแบบผสม

6.2.1 การออกแบบการวิจัยแบบผสม

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

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

แผนภาพที่ 7

ระบบการให้สัญลักษณ์สำหรับการออกแบบการวิจัยแบบผสม

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

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

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

6.2.2 ประเภทของการวิจัยแบบผสม

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

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

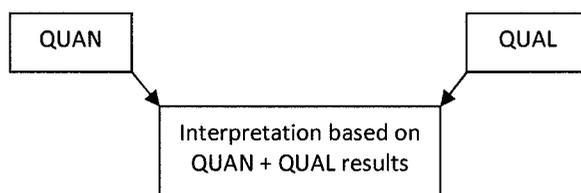
แผนภาพที่ 8

ประเภทของการออกแบบการวิจัยแบบผสม (Creswell, 2005)

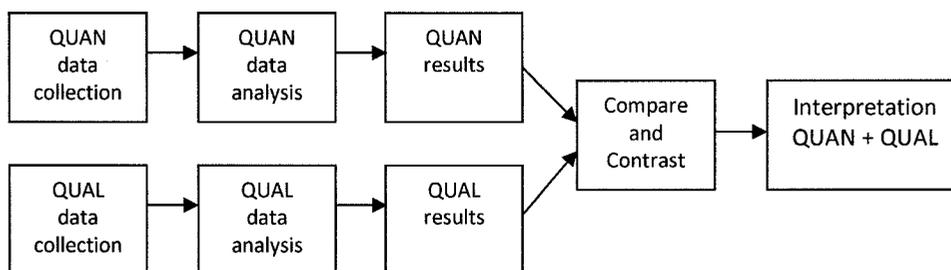
(1) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสามเส้า

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

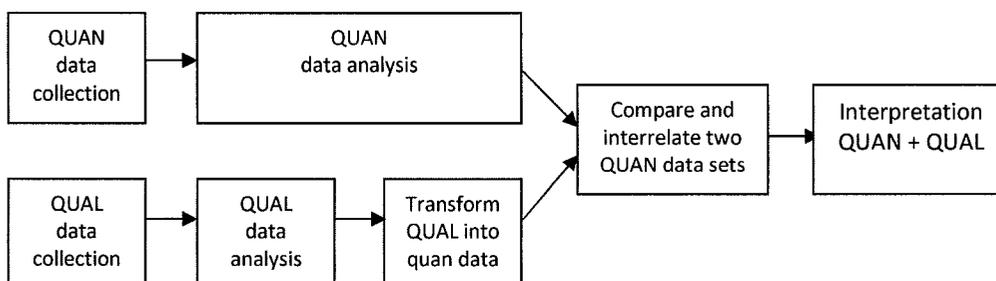
แบบที่ 1 โมเดลทั่วไป (Triangulation Design)



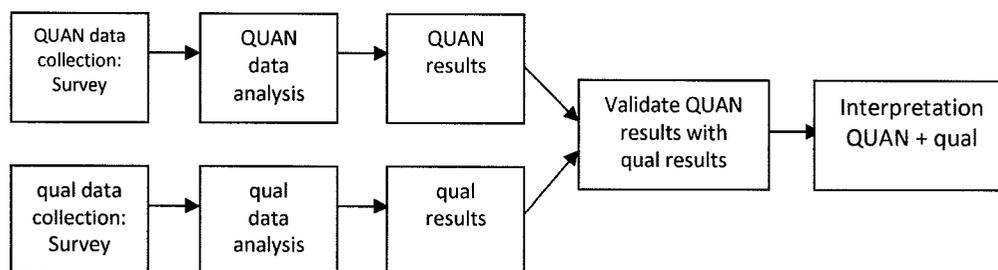
แบบที่ 2 Triangulation Design: Convergence Model



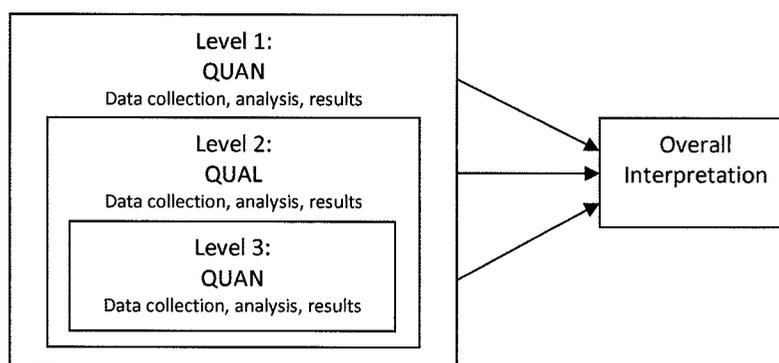
แบบที่ 3 Triangulation Design: Data Transformation Model (Transforming QUAL data into QUAN)



แบบที่ 4 Triangulation Design: Validating Quantitative Data Model



แบบที่ 5 Triangulation Design: Multilevel Model



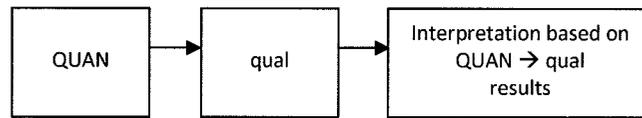
แผนภาพที่ 9

การออกแบบการวิจัยเชิงสามเส้า (Triangulation Design)

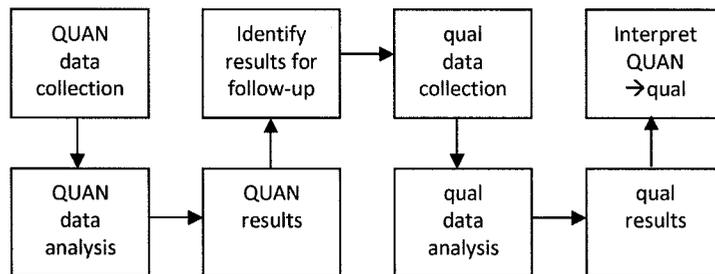
(2) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย

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

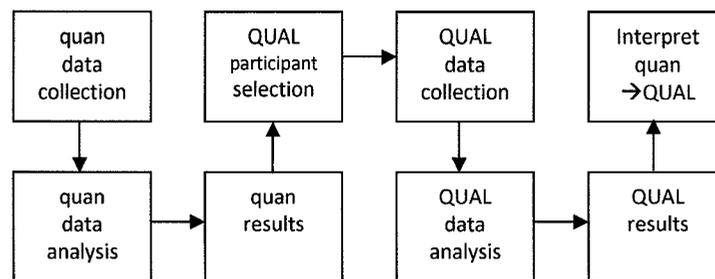
แบบที่ 1 โมเดลทั่วไป (Explanatory Design)



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



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



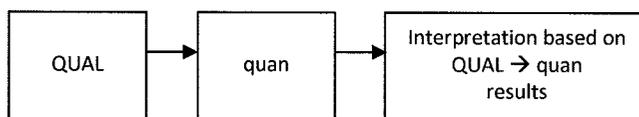
แผนภาพที่ 10

การออกแบบการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory Design)

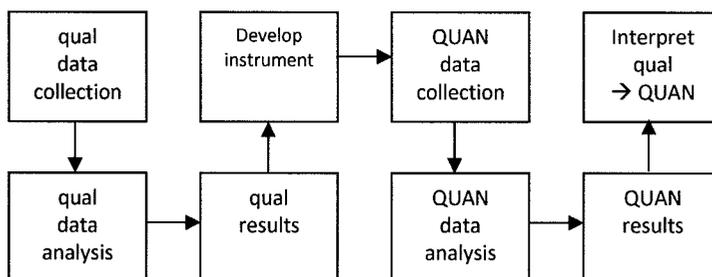
(3) การออกแบบการวิจัยแบบผสมเชิงสำรวจ

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

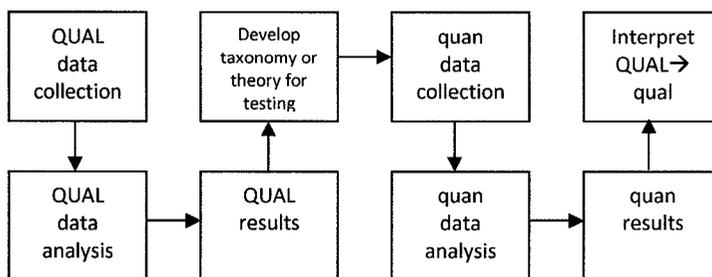
แบบที่ 1 โมเดลทั่วไป (Exploratory Design)



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



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



แผนภาพที่ 11

การออกแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Design)

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

6.3 กระบวนการทำวิจัยแบบผสม

การวิจัยแบบผสมมีกระบวนการที่สำคัญ 7 ขั้นตอน (Creswell, 2005) ได้แก่

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

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

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

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

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

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

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

ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

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

7.1 การประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพในระดับอุดมศึกษา

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

นิชดา สารวัลย์แพศย์ (2549) ได้พัฒนาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และพัฒนาระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับ วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า

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

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

(3) การนำระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขไปทดลองใช้ พบว่า องค์ประกอบทุกรายการของระบบมีความเหมาะสมและผลการประเมินค่าจริงเทียบเท่า ของกลุ่มตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านต่างๆ อยู่ในระดับดี แสดงด้วยรายงานเรดาร์ชาร์ตและพบว่าระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการ ใช้ระบบอยู่ในระดับดี

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

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

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

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

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

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

(3) ผู้ประเมิน มีการกำหนดหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นผู้ประเมินโดยอาจมาจาก การเสนอชื่อของสถาบันอุดมศึกษา องค์กรวิชาชีพ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้สมัครเป็นผู้ประเมินต้องมีคุณสมบัติตามกำหนด ส่วนของไทยผ่านกระบวนการคัดเลือกจาก สมศ. ทุกประเทศให้ความสำคัญกับคุณภาพผู้ประเมินเป็นอย่างยิ่ง มีการกำหนดคุณสมบัติ จรรยาบรรณ และทักษะของผู้ประเมิน

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

(5) การติดตามผล การส่งเสริมคุณภาพ และผลกระทบ พบว่า มีกลไกการร้องทุกข์ในกรณีที่สถาบันอุดมศึกษา รู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม ในการประเมิน แต่ละประเทศมีกิจกรรมติดตามผลหลังประเมิน สำหรับไทย หากผลการประเมินไม่ได้มาตรฐาน สมศ. ต้องแจ้งต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ผลการประเมินคุณภาพภายนอกส่งผลกระทบต่อสถาบันอุดมศึกษาในด้านชื่อเสียงของสถาบัน รายได้จากการรับนักศึกษา งบประมาณที่รัฐจัดสรร แล่งเงินอุดหนุน และการรับรองสถานภาพ

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

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

(2) ประเด็นในการประเมิน ควรประเมินกลไกการจัดการคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ประเมินกระบวนการและมาตรฐานที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ แผนการดำเนินการและผลลัพธ์ ประเมิน กลไกการติดตามและการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา

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

(4) การคัดเลือกผู้ประเมิน จะต้องพิจารณาทั้งในเรื่องประเภทผู้ประเมิน วิธีการคัดเลือก และการจ่ายค่าตอบแทน

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

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

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

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

7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

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

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

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

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

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

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

7.3 การปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.4 การจัดระดับและการจัดอันดับ

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

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

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

(2) ผลการจัดอันดับคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏ ทั้งที่ใช้เทคนิคการจัดอันดับแบบ CRPS ของ SRS และเทคนิคการจัดอันดับแบบทั่วไป ต่างให้ผลการจัดอันดับที่เหมือนกัน

ตอนที่ 8 ผลการสังเคราะห์กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

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

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

ตารางที่ 9 (ต่อ)

หัวข้อ	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗			
<p>การพัฒนาระบบและกลไกในการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และระดับของบรรทัดฐานอย่างที่เป็นระบบตามตัวบ่งชี้</p>	<p>ก. การจัดทำแผนและกลไกในการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพระบบการติดตามทุก 3, 6, 9 และ 12 เดือน เป็นต้น</p>	<p>การส่งเสริมให้ใช้วิธีการเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) ระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก) หรือระหว่างสถาบันเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการปรับปรุงคุณภาพ</p>	<p>การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก โดยมีบริบทการทบทวนตนเองและจะนำไปสู่ประเมินคุณภาพภายในและภายนอก</p>	<p>การนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาใช้ในการประเมินการพัฒนาระบบปรับปรุงคุณภาพ หรือการดำเนินงานของสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก</p>	Campos (2004)	Rosa, Tavares & Amara (2006)	Bormann, Mittag & Daniel (2006)	Luckett (2007)	Luckett (2007)	Danø & Stensaker (2007)	Bazaragan (2007)	Pak Tee (2007)	Nicholls (2007)	Liu & Rosa (2008)	Kondić, Maglić & Samardžić (2009)	Charatrasombat (2009)	Bernhard (2010)	Kristensen (2010)	ภิตติยา สีอ่อน (2547)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ข้อ 6 ตาราง 6

<p>แบบชี้แจงรายละเอียดของ แบบชี้แจงรายละเอียดของ แบบชี้แจงรายละเอียดของ</p>	<p>ชอ. (2553)</p>	<p>สุปน ๕๕๓ (2553ก)</p>	<p>สุปน ๕๕๓ (2553ข)</p>	<p>สุปน ๕๕๓ (2552ก)</p>	<p>ชอ. และ ชมค. (2552)</p>	<p>สุนงา ไศยภณนงค (2549)</p>	<p>กิตติยา สอน (2547)</p>	<p>คริสเตน (2010)</p>	<p>Bernhard (2010)</p>	<p>Charararasonbat (2009)</p>	<p>Kondic, Maglic & Samardzic (2009)</p>	<p>Liu & Rosa (2008)</p>	<p>Nicholls (2007)</p>	<p>Pak Tee (2007)</p>	<p>Bazargan (2007)</p>	<p>Dano & Stensaker (2007)</p>	<p>Luckett (2007)</p>	<p>Luckett (2007)</p>	<p>Bornmann, Mittag & Daniel (2006)</p>	<p>Rosa, Tavares & Amaral (2006)</p>	<p>Campos (2004)</p>
<p>แบบชี้แจงรายละเอียดของ แบบชี้แจงรายละเอียดของ แบบชี้แจงรายละเอียดของ</p>	<p>ชอ. (2553)</p>	<p>สุปน ๕๕๓ (2553ก)</p>	<p>สุปน ๕๕๓ (2553ข)</p>	<p>สุปน ๕๕๓ (2552ก)</p>	<p>ชอ. และ ชมค. (2552)</p>	<p>สุนงา ไศยภณนงค (2549)</p>	<p>กิตติยา สอน (2547)</p>	<p>คริสเตน (2010)</p>	<p>Bernhard (2010)</p>	<p>Charararasonbat (2009)</p>	<p>Kondic, Maglic & Samardzic (2009)</p>	<p>Liu & Rosa (2008)</p>	<p>Nicholls (2007)</p>	<p>Pak Tee (2007)</p>	<p>Bazargan (2007)</p>	<p>Dano & Stensaker (2007)</p>	<p>Luckett (2007)</p>	<p>Luckett (2007)</p>	<p>Bornmann, Mittag & Daniel (2006)</p>	<p>Rosa, Tavares & Amaral (2006)</p>	<p>Campos (2004)</p>
<p>แบบชี้แจงรายละเอียดของ แบบชี้แจงรายละเอียดของ แบบชี้แจงรายละเอียดของ</p>	<p>ชอ. (2553)</p>	<p>สุปน ๕๕๓ (2553ก)</p>	<p>สุปน ๕๕๓ (2553ข)</p>	<p>สุปน ๕๕๓ (2552ก)</p>	<p>ชอ. และ ชมค. (2552)</p>	<p>สุนงา ไศยภณนงค (2549)</p>	<p>กิตติยา สอน (2547)</p>	<p>คริสเตน (2010)</p>	<p>Bernhard (2010)</p>	<p>Charararasonbat (2009)</p>	<p>Kondic, Maglic & Samardzic (2009)</p>	<p>Liu & Rosa (2008)</p>	<p>Nicholls (2007)</p>	<p>Pak Tee (2007)</p>	<p>Bazargan (2007)</p>	<p>Dano & Stensaker (2007)</p>	<p>Luckett (2007)</p>	<p>Luckett (2007)</p>	<p>Bornmann, Mittag & Daniel (2006)</p>	<p>Rosa, Tavares & Amaral (2006)</p>	<p>Campos (2004)</p>

หน้า ๕ จาก ๕

