

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

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

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการวิจัยจำนวน 3 ข้อ มีดังนี้

1. การจัดระดับความสำคัญ (Rating) ของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก พิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตที่ได้มาจากระบบประเมินที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าจำนวน 5 ระดับ ส่วนการจัดอันดับความสำคัญ (Ranking) พิจารณาจากค่าเฉลี่ยอันดับที่ ($Mean_R$) โดยผู้วิจัยได้จัดเรียงกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่มีค่าเฉลี่ยอันดับที่จากค่าน้อยที่สุดไปหาค่ามากที่สุด

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

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

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

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

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

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

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

อันดับที่ 6 คือ กิจกรรมที่ 1.1 (การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในสถาบัน)

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

อันดับที่ 8 คือ กิจกรรมที่ 2.3 (การจัดให้มีระบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก)

อันดับที่ 9 คือ กิจกรรมที่ 3.4 (การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน และภายนอกสถาบัน)

อันดับที่ 10 คือ กิจกรรมที่ 1.4 (การกำหนดผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้และผู้จัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจน ในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก)

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

อันดับที่ 12 คือ กิจกรรมที่ 2.4 (การส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก)

อันดับที่ 13 คือ กิจกรรมที่ 3.5 (การจัดทำ Template เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ตาราง ผลการดำเนินงาน และรายงานการประเมินตนเองให้กับทุกหน่วยงานในสถาบัน)

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

อันดับที่ 15 คือ กิจกรรมที่ 1.2 (การบูรณาการตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในและ ภายนอกให้เป็นชุดเดียวกัน)

อันดับที่ 16 คือ กิจกรรมที่ 3.2 (การพัฒนาคู่มือการทำประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพ ในระดับสถาบัน และระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก)

อันดับที่ 17 คือ กิจกรรมที่ 1.5 (การจัดทำแผนการนำผลประเมินคุณภาพภายในและภายนอก ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสถาบัน และคณะ/วิทยาลัย/สำนัก)

อันดับที่ 18 คือ กิจกรรมที่ 4.5 (การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้หน่วยงานภายในมีการพัฒนาและ ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม เป็นต้น)

อันดับที่ 19 คือ กิจกรรมที่ 4.2 (การส่งเสริมให้มีการเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างหน่วยงาน ภายในสถาบัน หรือระหว่างสถาบันเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการปรับปรุงคุณภาพ)

อันดับที่ 20 คือ กิจกรรมที่ 3.6 (การจัดทำโปรแกรมการติดตามประเมินผลตามผลการ ดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ)

2. การเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นใน สถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและในภาพรวม พบว่า การรับรู้ของผู้ประเมินภายนอกระดับอุดมศึกษาจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการ ประเมิน และเลขานุการ เกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 (ความพร้อม ของระบบและกลไก) ด้านที่ 2 (การพัฒนาคู่มือ) ด้านที่ 3 (การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน) และด้าน ที่ 4 (เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ) ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

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

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

กิจกรรมที่ 2.1 พบว่า กรรมการประเมินมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุการ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2969 (สำคัญมากที่สุด) และ 3.9828 (สำคัญมาก) ตามลำดับ นั้นหมายความว่า กรรมการประเมินมีการรับรู้แตกต่างจากเลขานุการ โดยกรรมการประเมินมองว่ากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 2.1 มีระดับความสำคัญมากกว่า

กิจกรรมที่ 2.3 พบว่า ประธานคณะผู้ประเมินมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพสูงกว่าเลขานุการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3421 (สำคัญมากที่สุด) และ 3.8793 (สำคัญมาก) ตามลำดับ นั้นหมายความว่า ประธานคณะผู้ประเมินมีการรับรู้แตกต่างจากเลขานุการ โดยมองว่ากิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพข้อที่ 2.3 มีระดับความสำคัญมากกว่า

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

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

โดยสรุป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายกิจกรรม พบว่า ผู้ประเมินภายนอก 3 กลุ่มมีการรับรู้เกี่ยวกับอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกัน

3. การประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

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

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

คุณภาพด้านความมีประโยชน์ พบว่า ระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และตอบสนองความต้องการของคณะผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

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

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

อภิปรายผลการวิจัย

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

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

1. การจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. การเปรียบเทียบระดับและอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนระหว่างกลุ่มผู้ประเมินภายนอก

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

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

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

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

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

3. การศึกษาวิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับเพื่ออธิบายความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

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

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

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

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

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

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

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

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

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

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

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

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

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

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

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

- ดาวระดา ธรรมม. 2547. "การพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารงานวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยของรัฐ." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ทวิกา แก้วมกระโทก. 2551. "การพัฒนารูปแบบการจัดอันดับและระดับคุณภาพหลักสูตร: การประยุกต์ใช้เทคนิคเอสแอลเอ็มและการวิเคราะห์จัดกลุ่ม." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- นงลักษณ์ วิรัชชัย และ สุวิมล ว่องวานิช. 2541. **การวิเคราะห์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยของประเทศในเอเชีย.** กรุงเทพมหานคร: เซเว่น พรินติ้ง.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2538. "วิธีวิทยาการขั้นสูงด้านการวิจัย สถิติ การวัดผลและประเมินผลการศึกษา." **วารสารวิธีวิทยาการวิจัย, 7(2), 1-36.**
- นงเยาว์ อุทุมพร. 2547. "การพัฒนาระบบการส่งเสริมการประเมินสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้บริหารกระทรวงศึกษาธิการ." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- นันทิยา บุญสวัสดิ์. 2545. "การพัฒนาแนวทางการเก็บข้อมูลโรงเรียนสำหรับผู้ประเมินภายนอก." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- นิชดา สารวัลย์แพศย์. 2549. "การพัฒนาระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคดุลยภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ภูริต วาจาบัณฑิตย์. 2549. "การพัฒนาคำชี้แจงการเสริมสร้างพลังอำนาจผู้ประเมินภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- มะลิวัน ศรีโคตร. 2549. "การนำผลการประเมินภายนอกและข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาโรงเรียนมัธยมศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 6." *วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.*
- เมษา นวลศรี. 2550. "การวิจัยประเมินความถี่ของการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- รติกร ชันติยานันท์. 2548. "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการประเมินภายใน รูปแบบการใช้ผลการประเมินภายใน และผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน." *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- วิจิตร ศรีสอ้าน. 2551. "บทบาทการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (QA for the Development)." **จุลสารประชาคมประกันคุณภาพการศึกษา, 6 (4), 3-6.**

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542. TQM วิธีองค์กรคุณภาพยุค 2000. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิระพล บดีรัฐ. 2543. PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- สมเดช สีแสง และฉันทนา จันทร์บรรจง. 2550. การพัฒนาระบบส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 9 (1), 1-20.
- สมบัติ นพวัถ และคณะ. 2551. กลยุทธ์การยกระดับคุณภาพการศึกษาโดยเครือข่ายการวิจัยในภาคเหนือตอนล่าง. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 11 (1), 1-19.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542. รายงานการสัมมนาทางวิชาการสู่เส้นทางการศึกษาปฏิรูปอุดมศึกษาไทย ครั้งที่ 2 เรื่อง คุณภาพมหาวิทยาลัยไทย: มุมมองจากเอเชียวิค. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2553ก. คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามระดับอุดมศึกษา (ฉบับสถานศึกษา) พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: สมศ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2553ข. รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสอง (พ.ศ. 2549-2553). กรุงเทพฯ: สมศ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2552ก. สถานการณ์การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสอง เสนอต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษา วันพุธที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ: สมศ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2552ข. คู่มือกรรมการและเลขานุการคณะผู้ประเมินภายนอก. กรุงเทพฯ: เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการนักประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา รุ่น 1 ปีงบประมาณ 2552 ระหว่างวันที่ 27-29 เมษายน 2552.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2552ค. สภาพและปัญหาของการดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาและความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก. กรุงเทพฯ: สมศ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2551. คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (ปรับปรุงครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุดทอง.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2550. เถลียวหลังแลหน้าการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาของไทย. กรุงเทพฯ: สมศ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2552. ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561). กรุงเทพฯ: สกศ.

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

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

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

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

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบบันทึกการสังเคราะห์เอกสาร
[สำหรับผู้วิจัยเป็นผู้บันทึก]

1. เอกสารที่นำมาสังเคราะห์

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

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

3. ประเด็นการสังเคราะห์

(1) กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) กิจกรรมอื่นๆ (ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ/การประเมินคุณภาพ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์
เรื่อง กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
[สำหรับผู้วิจัย]

คำชี้แจง

(1) แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาต่อไป

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

ผู้สัมภาษณ์ ดร. สุบิน ยุระวัช อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (บางเขน)

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

วันที่ เวลา.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ถูกสัมภาษณ์ (ตำแหน่งปัจจุบัน)

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

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

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

โครงการวิจัย: การจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
ตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก

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

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

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
[สำหรับผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เป็นผู้ตอบ]

คำชี้แจง

(1) แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาต่อไป

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

ผู้วิจัย ดร. สุบิน ยุระรัช อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (บางเขน)

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

-----ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของท่าน -----

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ตำแหน่งปัจจุบัน

- อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี
 ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ ผู้กำกับดูแลตัววงชี้
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.2 สถาบันของท่านมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ/แผนการปรับปรุงคุณภาพหรือไม่?

- มี ไม่มี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

คำชี้แจง โปรดระบุกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สถาบันของท่านดำเนินการในแต่ละด้าน

2.1 ด้านความพร้อมของระบบและกลไก

ความพร้อมของระบบและกลไก หมายถึง ความครบถ้วนสมบูรณ์ขององค์ประกอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำประกันคุณภาพภายในที่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การทำประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	แนวทางดำเนินการ
(1)

โครงการวิจัย: การจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
ตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก

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

2.2 การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการและวิธีการในการสร้างความพร้อมให้กับบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะในการทำประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก

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

2.3 การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน

การเตรียมทรัพยากรสนับสนุน หมายถึง การจัดให้มีสื่อการเรียนรู้ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้กระบวนการทำประกันคุณภาพภายในและการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

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

2.4 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ

เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง วิธีการที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเลือกนำมาใช้เพื่อช่วยให้กระบวนการทำประกันคุณภาพภายในและการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนดำเนินไปอย่างต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	แนวทางดำเนินการ
(1)
(2)

กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ	แนวทางดำเนินการ
(3)
(4)
(5)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 นอกจากกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ 4 ด้าน (ในตอนที 2) ท่านคิดว่ามีด้านอื่นอีกหรือไม่ จงอธิบาย

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

3.2 ท่านคิดว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก คืออะไร จงให้เหตุผล

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

3.3 อื่นๆ

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

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
[สำหรับผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา เป็นผู้ตอบ]

คำชี้แจง

(1) แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

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

ผู้วิจัย ดร. สุบิน ยุระรัช อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม (บางเขน)

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

-----ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของท่าน-----

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ตำแหน่งปัจจุบัน

- | | | |
|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> อธิการบดี | <input type="checkbox"/> รองอธิการบดี | <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยอธิการบดี |
| <input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ | | <input type="checkbox"/> ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ |
| <input type="checkbox"/> ผู้บริหารระดับคณะวิชา/วิทยาลัย/สำนัก | | <input type="checkbox"/> อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | | |

1.2 ประสบการณ์ในการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (รอบแรกและรอบสอง)

- เคยประเมิน ไม่เคยประเมิน

1.3 ประเภทของสถาบันอุดมศึกษาที่เคยประเมินคุณภาพภายนอก

- | | | |
|--|-------------------------------------|--|
| (1) สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ | <input type="checkbox"/> เคยประเมิน | <input type="checkbox"/> ไม่เคยประเมิน |
| (2) สถาบันอุดมศึกษาในกำกับรัฐ | <input type="checkbox"/> เคยประเมิน | <input type="checkbox"/> ไม่เคยประเมิน |
| (3) สถาบันอุดมศึกษาเอกชน | <input type="checkbox"/> เคยประเมิน | <input type="checkbox"/> ไม่เคยประเมิน |
| (4) สถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทาง
(ทหาร/ตำรวจ/แพทย์/พยาบาล/สาธารณสุข) | <input type="checkbox"/> เคยประเมิน | <input type="checkbox"/> ไม่เคยประเมิน |

1.4 ท่านทำหน้าที่อะไรในการประเมินคุณภาพภายนอก (โปรดระบุตำแหน่งสูงสุด)

- ประธานคณะผู้ประเมิน กรรมการ เลขานุการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

คำชี้แจง ข้อความในตารางเป็นกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ท่านคิดว่ากิจกรรมในแต่ละข้อมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความรู้สึกของท่าน

เกณฑ์การประเมินมี 5 ระดับ ดังนี้

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

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

โครงการวิจัย: การจัดระดับและการจัดอันดับความสำคัญของกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
ตามการรับรู้ของผู้ประเมินภายนอก

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 นอกจากกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ 4 ด้าน (ในตอนี่ 2) ท่านคิดว่ามีด้านอื่นอีกหรือไม่ จงอธิบาย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่า กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก คืออะไร จงให้เหตุผล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ
[สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ]

คำชี้แจง

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

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

ตอนที่ 1 แบบตรวจสอบคุณภาพของการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระดับ ร่วมกับการจัดอันดับ

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

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

-----ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของท่าน -----

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ
(ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย)

1. รองศาสตราจารย์ ดร. วศิน อิงคพัฒนากุล
 - ประธานคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอก
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
 - อาจารย์ประจำวิทยาลัยสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. รองศาสตราจารย์ ธนรัตน์ แต้ววัฒนา
 - ผู้ประเมินคุณภาพภายนอก
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
 - ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์)

3. นาวาตรีหญิง ดร. กิตติยา เอ็ฟฟานส
 - รองผู้อำนวยการ
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

ภาคผนวก ค

ค่า IOC ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ตารางแสดงค่า IOC จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่จำเป็นในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
[สำหรับผู้ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา เป็นผู้ตอบ]

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

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

*กิจกรรมที่ 1.2, 1.5, 1.6 เป็นกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอ

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
(ตรวจสอบคุณภาพของการจัดระดับร่วมกับการจัดอันดับ)

1. ศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร ศรีสอ้าน

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

2. รองศาสตราจารย์ ดร. ณรงค์ อยู่ถนอม

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

3. ดร. คมศร วงษ์รักษา

รองผู้อำนวยการ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

ภาคผนวก จ
รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ให้ข้อมูล

**รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (จำนวน 20 แห่ง)
ที่ให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย**

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

ประวัติย่อผู้วิจัย

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