

นวัตกรรมการบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระตำหนักนาชาติ



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

INNOVATIVE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS
BASED ON INTERNATIONAL QUALITY CRITERIA



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Educational Administration
Department of Educational Policy Management and Leadership

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2017

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	นวัตกรรมการระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ
โดย	นางสาวศุภศิรี บุญประเวช
สาขาวิชา	บริหารการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชลาภิรมย์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช สุชีวะ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชญาพิมพ์ อูสาโท)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ชลาภิรมย์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สีบสกุล นรินทรางกูร ณ อยุธยา)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เพ็ญวรา ชูประวัตติ)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. เทียน ทองแก้ว)

ศุภศิรี บุญประเวศ : นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์
คุณภาพระดับนานาชาติ (INNOVATIVE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF
HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS BASED ON INTERNATIONAL QUALITY
CRITERIA) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร.บัญชา ชลาภิรมย์, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ร่วม: ศ. ดร.พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์, 339 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพ
สถาบันอุดมศึกษา และ เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ 2) สภาพปัจจุบันและสภาพ
ที่พึงประสงค์ในระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา 3) การปฏิบัติที่ดีของระบบบริหาร
คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา 4) พัฒนานวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตาม
เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ กลุ่มประชากรคือ สถาบันอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา 124 แห่ง ใช้กลุ่มตัวอย่าง 92 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี และ
หัวหน้าฝ่ายคุณภาพหรือฝ่ายประกันคุณภาพ รวม 276 คน และศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เครื่องมือวิจัย คือ
แบบสอบถาม และ แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา
ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ และกรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ประกอบด้วย ตัวชี้วัด
5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ 2) สภาพ
ปัจจุบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสภาพที่พึงประสงค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3)
แนวปฏิบัติที่ดีด้านการวางแผนเน้นความสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง ด้านการควบคุมคุณภาพ
และการปรับปรุงคุณภาพเน้นความต่อเนื่องและชัดเจน และด้านการประกันคุณภาพเน้นการคิดเกณฑ์
การประเมินตนเอง 4) นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับ
นานาชาติ ชื่อ ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับ
นานาชาติอย่างต่อเนื่อง (CIQI)

ภาควิชา	นโยบาย การจัดการและความเป็น	ลายมือชื่อนิสิต
	ผู้นำทางการศึกษา	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก
สาขาวิชา	บริหารการศึกษา	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม

ปีการศึกษา 2560

5884238027 : MAJOR EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEYWORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM / INTERNATIONAL QUALITY CRITERIA

SUPASIRI BOONPRAWES: INNOVATIVE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS BASED ON INTERNATIONAL QUALITY CRITERIA. ADVISOR: BANCHA CHALAPIROM, CO-ADVISOR: PRUET SIRIBANPITAK, 339 pp.

The purposes of this study were to study 1) conceptual framework of quality management system and international quality criteria of higher education institutions 2) the current and desirable states 3) Best practices of quality management system 4) to develop innovative quality management system of higher education institutions based on international quality criteria. The 276 respondents comprised of presidents, vice presidents and chiefs of quality assurance from 92 institutions. The research instruments included the questionnaire and the interview form. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, $PNI_{modified}$ and content analysis.

Finding showed that 1) the conceptual framework of quality management system was composed of 4 components as well as the international quality criteria was composed of 5 indicators 2) in overall the current state was at medium level state and the desirable state was at high level 3) Best practices of quality planning emphasized accordance to change management, quality control and quality improvement emphasized continuous and clear and quality assurance emphasized to build criteria for self-assessment. 4) Innovative quality management system was quality management system of higher education institute focused on continuous international quality improvement (CIQI).

Department: Educational Policy Student's Signature

Management and Advisor's Signature

Leadership Co-Advisor's Signature

Field of Study: Educational

Administration

Academic Year: 2017

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.บัญชา ชลาภิรมย์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชญาพิมพ์ อูสาโท ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.เพ็ญวรา ชูประวัตติ ดร.สืบสกุล นรินทรางกูร ณ อยุธยา กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เทียน ทองแก้ว กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่างๆในการทำวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาบริหารการศึกษาทุกท่าน ที่ให้ความเมตตา และให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาในการเรียนและการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้ศึกษาต่อ และให้โอกาสได้เรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆในการบริหาร

ขอขอบพระคุณ ท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความเมตตาและให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจประเมินกรอบแนวคิด เครื่องมือการวิจัย ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ และการประชุมกลุ่ม

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรพล วิบูลยศรีน ผู้เป็นทั้งหัวหน้าและเป็นทั้งกัลยาณมิตรที่ดีต่อกันเสมอมา ในการให้คำแนะนำในการเลือกเรียนสาขาวิชานี้ และคอยช่วยเหลือผู้วิจัยอยู่เสมอ

ขอขอบพระคุณ เพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ สาขาวิชาบริหารการศึกษา ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจและเป็นมิตรแท้ที่ดีต่อกัน ขอขอบพระคุณ พี่ยุ้ย น้องป๊ิง พี่บอย พี่หญิง พี่แดง ที่คอยให้คำแนะนำทุกอย่างในการเรียน และคอยช่วยเหลือผู้วิจัยอยู่เสมอ

ขอขอบพระคุณ คุณตา คุณยาย ที่ปลูกฝังและบ่มเพาะผู้วิจัยตั้งแต่วัยเยาว์ อีกทั้งยังคอยสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้เรียน และทำในสิ่งที่ผู้วิจัยรัก ขอขอบพระคุณ พ่อ แม่ และหลาน ที่คอยเป็นห่วงใยกัน

สุดท้ายขอขอบคุณ นางสาวกาญจนา ผิวงาม กำลังใจที่สำคัญ ที่ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นก็ตามก็ยังคงเชื่อมั่นในตัวของผู้วิจัยเสมอ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภาพ.....	ด
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์.....	4
1.4 นิยามศัพท์.....	5
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.6 ขอบเขตการวิจัย.....	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2.....	9
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
1. ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา.....	10
1.1 ความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ.....	10
1.2 ระบบบริหารคุณภาพ.....	11
1.3 ระบบบริหารคุณภาพการศึกษา.....	20
1.4 ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา.....	28

2.เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติสถาบันอุดมศึกษา.....	30
2.1 ความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพ.....	30
2.2 เกณฑ์คุณภาพการศึกษา.....	31
2.3 เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษา	32
2.4 เกณฑ์คุณภาพนานาชาติสถาบันอุดมศึกษา.....	33
3.นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ.....	45
3.1 ความสำคัญของนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ	45
3.2 นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ	45
4.การบริหารสถาบันอุดมศึกษา	46
5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
5.1 งานวิจัยในประเทศ	52
5.2 งานวิจัยต่างประเทศ	55
บทที่ 3	57
วิธีดำเนินการวิจัย	57
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย.....	57
3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
3.2 ขั้นตอนการวิจัย	64
บทที่ 4	77
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
4.1 กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ.....	78

4.1.1	กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา.....	78
4.1.2	กรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ.....	79
4.2	สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตาม เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ.....	82
4.2.1	สถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	82
4.2.2	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ.....	84
4.3	แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติ	132
4.4	นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ .	142
4.4.1	(ร่าง) นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติฉบับที่ 1	142
4.4.2	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ ร่างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของ สถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ฉบับที่ 1.....	175
4.4.3	(ร่าง) นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ ฉบับที่ 2	204
4.4.4	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ ร่างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของ สถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ฉบับที่ 2.....	213
4.4.5	นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติ (ฉบับสมบูรณ์)	214
บทที่ 5	229
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....		229
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	229
5.1.1	กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และ เกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ.....	229

5.1.2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของ สถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ.....	230
5.1.3 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์ คุณภาพพระศับนานาชาติ.....	231
5.1.4 นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศั บนานาชาติ.....	232
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	233
5.2.1 กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และ เกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาพระศับนานาชาติ.....	233
5.2.2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของ สถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ.....	235
5.2.3 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์ คุณภาพพระศับนานาชาติ.....	237
5.2.4 นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศั บนานาชาติ.....	239
5.3 ข้อเสนอแนะ	242
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์.....	242
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	243
รายการอ้างอิง.....	244
ภาคผนวก.....	252
ภาคผนวก ก	253
เครื่องมือในการวิจัย.....	253
ภาคผนวก ข	334
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	334
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	339

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ตัวชี้วัดและค่าน้ำหนักของ เกณฑ์การจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาของ ARWU.....	34
ตารางที่ 2	รายชื่อมหาวิทยาลัยไทยที่ติดอันดับ QS World University Ranking.....	39
ตารางที่ 3	รายชื่อมหาวิทยาลัยไทยที่ติดอันดับ Times Higher Education World University Ranking.....	44
ตารางที่ 4	ผลการสังเคราะห์ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา.....	66
ตารางที่ 5	ผลการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ.....	67
ตารางที่ 6	ผลการประเมินกรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา.....	78
ตารางที่ 7	ผลการประเมินกรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ.....	79
ตารางที่ 8	ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมหาวิทยาลัย (จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืนของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัย สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2560).....	82
ตารางที่ 9	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	83
ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของ ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ภาพรวม.....	84
ตารางที่ 11	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) ภาพรวม.....	86
ตารางที่ 12	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การตั้งวัตถุประสงค์).....	90
ตารางที่ 13	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ).....	91

ตารางที่ 23 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหาร คุณภาพ (กระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานวิชาการ นักศึกษา งานวิจัย).....	101
ตารางที่ 24 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนเอกสารระบบ บริหารคุณภาพ (การสร้างเอกสารกลยุทธ์)	102
ตารางที่ 25 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนเอกสารระบบ บริหารคุณภาพ (การสร้างเอกสารการบริหาร).....	103
ตารางที่ 26 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ภาพรวม.....	104
ตารางที่ 27 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ กิจกรรมควบคุมกระบวนการ (กิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้).....	106
ตารางที่ 28 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข (การตรวจสอบข้อบกพร่อง).....	107
ตารางที่ 29 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข (การดำเนินการแก้ไข).....	108
ตารางที่ 30 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข (การค้นหาสาเหตุความผิดพลาด).....	109
ตารางที่ 31 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ภาพรวม.....	110

ตารางที่ 32 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การตรวจสอบคุณภาพ (การ ตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ).....	113
ตารางที่ 33 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การตรวจสอบคุณภาพ (การ ตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ)	114
ตารางที่ 34 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การตรวจสอบคุณภาพ (การ ค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น).....	115
ตารางที่ 35 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การตรวจสอบคุณภาพ (การ ระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง)	116
ตารางที่ 36 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การตรวจสอบคุณภาพ (การ ระบุประสิทธิผล และความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน)	117
ตารางที่ 37 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การประเมินคุณภาพ (กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร).....	119
ตารางที่ 38 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การประเมินคุณภาพ (กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต).....	120
ตารางที่ 39 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) ภาพรวม	122
ตารางที่ 40 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพ กระบวนการ หรือผลผลิต).....	124

ตารางที่ 41 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การสำรวจวิธีการปรับปรุง)	125
ตารางที่ 42 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การเตรียมแผนการปรับปรุง)	126
ตารางที่ 43 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง)	127
ตารางที่ 44 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร)	128
ตารางที่ 45 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีที่ผลลัพธ์ตรงตามที่คาดหวัง)	129
ตารางที่ 46 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับ ผลลัพธ์ที่คาดหวังเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวัง)	130
ตารางที่ 47 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ ด้านการวางแผนคุณภาพ	132
ตารางที่ 48 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ ด้านการควบคุมคุณภาพ	136
ตารางที่ 49 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ ด้านการประกันคุณภาพ	138
ตารางที่ 50 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ	140

ตารางที่ 51 ผลการสังเคราะห์ข้อมูล ร่างนวัตกรรมการระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา
ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาตินาชาติฉบับที่ 1 142

ตารางที่ 52 สถานภาพของผู้ตรวจความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ ร่างนวัตกรรมการระบบ
บริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาตินาชาติ ฉบับที่ 1..... 175

ตารางที่ 53 ผลการตรวจความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ ร่างนวัตกรรมการระบบบริหาร
คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาตินาชาติ ฉบับที่ 1..... 175



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่ 1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
แผนภาพที่ 2	โครงสร้างของมาตรฐานสากลในวงจร PDCA.....	20
แผนภาพที่ 3	สรุปผลกระบวนการสร้างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ.....	74



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษา มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน เพื่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่สอน ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และเตรียมความพร้อมของคน ในการที่จะเป็นแรงงานที่ดีและมีคุณภาพของประเทศในอนาคต โดยสถาบันอุดมศึกษา ยังมีหน้าที่รวบรวม สังเคราะห์ วิเคราะห์ สร้าง และเผยแพร่ความรู้ ผ่านกระบวนการศึกษาวิจัยโลกในอดีต สิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต โดยพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม(สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

สถาบันอุดมศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการผลิต “บัณฑิต” ที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าสู่ชีวิตการทำงาน เป็นพลเมืองที่ได้รับการขัดเกลาทางสังคมและวัฒนธรรมมาเป็นอย่างดี เพื่อนำไปพัฒนาประเทศและสังคม ให้มีความเจริญเติบโตและยั่งยืนต่อไป(สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551a) จากพันธกิจและบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา จะเห็นได้ว่า การพัฒนาแรงงานของประเทศ เพื่อขับเคลื่อนประเทศให้สามารถก้าวทันกับศตวรรษที่ 21 ได้ปานกลางได้ จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา แต่ปรากฏว่าการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาที่ผ่านมา ได้สะท้อนภาพที่ตรงกันข้ามกับความต้องการของประเทศ ดังจะเห็นได้จาก การที่สังคมไทยมีผลิตภาพ (Productivity) ของแรงงานค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในทวีปเอเชีย เช่น ประเทศมาเลเซีย เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น เป็นต้น ประเทศเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลิตภาพสูงกว่าไทยประมาณ 2.3 และ 5 เท่า ตามลำดับ

ประเด็นปัญหาของสถาบันอุดมศึกษา คือ ยังไม่สามารถปรับตัวรองรับการลงทุนขนาดใหญ่ของรัฐบาลได้ ฐานของนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรีมีแนวโน้มลดลง สถาบันอุดมศึกษาผลิตบัณฑิตเกินความต้องการของประเทศหรือพื้นที่ มีอัตราการว่างงานสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น การผลิตกำลังคนยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและบริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ บัณฑิตไม่มีคุณภาพ ทักษะภาษาอังกฤษอยู่ในระดับต่ำ งานวิจัยไม่มีคุณภาพหรือไม่ตอบโจทย์การแก้ปัญหาและพัฒนาประเทศ เป็นต้น (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2559)

ด้วยปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน ให้ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์มากกว่าท่องจำ และมีทักษะในการทำงานมากกว่าการรู้รอบในเชิงทฤษฎี นอกจากนี้ต้องปรับเปลี่ยนระบบการผลิตบัณฑิตสำหรับศตวรรษที่ 21 ให้มีความสามารถที่หลากหลาย มีทักษะสูง และสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศไทย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เป็นที่ยอมรับได้ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษา นอกจากจะเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิกฤติและชี้้นำการพัฒนาของประเทศแล้ว ยังต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคมโลก (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2556)

ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ได้สะท้อนให้เห็นถึง “คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาไทย” ซึ่งยังไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารคุณภาพทั้งในด้านวิชาการ ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านนักศึกษา ด้านงบประมาณ และด้านอื่นๆ ซึ่งปัญหาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาไทยนี้ ยังส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อีกด้วย เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพของประเทศในเวทีสากล ผ่านการสร้างแลพัฒนากำลังคน และการสร้างความรู้และนวัตกรรมผ่านระบบวิจัยและพัฒนา เพื่อประโยชน์ในภาคการผลิต โครงสร้างพื้นฐาน และการยกระดับความเข้มแข็งของสังคมโดยรวม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551b)

การที่สถาบันอุดมศึกษาไทยต้องเร่งปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อช่วยพัฒนาบัณฑิตและเสริมขีดความสามารถของประเทศ การบริหารสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการบริหารคุณภาพที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้คุณภาพเกิดขึ้นได้และได้รับการยอมรับในระดับชาติและระดับนานาชาติ ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง ได้นำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM : Total Quality Management) ระบบบริหารคุณภาพตามเกณฑ์ ISO 9001 : 2015 การบริหารคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Baldrige Performance Excellence Program (Education) 2017-2018) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สถาบันมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น แต่ปรากฏว่าระบบบริหารคุณภาพทั้ง 3 ระบบนั้นก็ยังไม่สามารถตอบสนองการบริหารของสถาบันอุดมศึกษาได้ เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพดังกล่าว เป็นระบบบริหารที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจ ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างกับ วงการการศึกษา (Mizikaci, 2006) ดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า ในระบบอุตสาหกรรมและธุรกิจนั้น สามารถที่จะกำหนดปัจจัยนำเข้าที่มาตรฐานได้ จากแหล่งผลิตที่มีคุณภาพ แต่ในระบบการศึกษา สถาบันการศึกษาไม่สามารถที่จะกำหนดปัจจัยนำเข้าที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกันไป ทั้งในด้านของกายภาพและชีวภาพ

2) บทบาทที่หลากหลาย ในระบบอุตสาหกรรมและธุรกิจนั้น จะเห็นได้ว่า ลูกคาคือ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ แต่ในระบบการศึกษา ผู้เรียน เป็นทั้งลูกค้า และผลิตภัณฑ์ และอาจเป็นแรงงานได้อีกด้วย

3) กระบวนการผลิต ในระบบอุตสาหกรรมและธุรกิจนั้น สามารถที่จะวางระบบการผลิตหรือการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ทั้งหมด เพื่อให้สามารถได้ผลผลิตหรือบริการที่มีคุณภาพ แต่ในระบบการศึกษา ไม่สามารถที่จะทำเช่นนั้นได้ เนื่องจากผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้สอนจึงต้องมีกระบวนการสอนที่หลากหลาย เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพ

4) การวัดและการประเมิน ในระบบอุตสาหกรรมและธุรกิจนั้น สามารถกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ชัดเจนในการประเมินได้ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการไม่ได้คุณภาพ ก็สามารถที่จะปฏิเสธผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นได้ แต่ในระบบการศึกษา การวัดและการประเมินผู้เรียน ต้องมีความหลากหลาย โดยอาจวัดประเมินจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พัฒนาการด้านต่างๆ ความก้าวหน้าในการเรียน เป็นต้น

การได้รับการรับรองคุณภาพระดับนานาชาติที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน คือ การจัดอันดับมหาวิทยาลัยของโลก (World Class University Ranking) ซึ่งเป็นการจัดอันดับคุณภาพของมหาวิทยาลัยทั่วโลก ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ เพื่อแสดงถึงศักยภาพและคุณภาพของมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ เช่น ด้านความมีชื่อเสียง ด้านการวิจัย ด้านการสอน ด้านรายได้ เป็นต้น โดยการจัดอันดับมหาวิทยาลัยนั้นจะช่วยทำให้มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ อีกทั้งยังเป็นการยกระดับสถานะของประเทศให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ การที่มหาวิทยาลัยติดอันดับโลกนั้น จะช่วยดึงดูดคนเก่งจากประเทศต่างๆเข้ามาเรียนในประเทศได้มากขึ้น การได้รับการสนับสนุนและการลงทุนจากภาคเอกชน มากยิ่งขึ้น ซึ่งนับได้ว่าเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อการที่มหาวิทยาลัยติดอันดับโลก

ปัจจุบัน การจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกนั้น มีหลายเกณฑ์การจัดอันดับ เช่น ARWU (Academic Ranking of World Universities QS World University Ranking THE : Time Higher Education World University Ranking Bibliometric Ranking of World Universities World Top Universities The Ranking Web of World Universities เป็นต้น โดยแต่ละการจัดอันดับ ต่างมีเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่แตกต่างกันไป (Marope, 2013)

QS World University Ranking และ THE : Time Higher Education World University Ranking เป็นเกณฑ์การจัดอันดับที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบันจะเห็นได้จากในปัจจุบัน (ปี 2017-2018) มีสมาชิกมหาวิทยาลัยทั่วโลกมากกว่า 900 มหาวิทยาลัย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในเกณฑ์การจัดอันดับดังกล่าวจากมหาวิทยาลัยทั่วโลก โดยทั้งสองเกณฑ์การจัดอันดับนั้น มีเกณฑ์การจัดอันดับโดยพิจารณาจาก 1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ(Academic reputation)

2) ความมีชื่อเสียงต่อนายจ้าง(Employer reputation) 3) จำนวนนักศึกษาในประเทศ(Domestic Student) 4) งานวิจัย(Research) 5) อาจารย์/เจ้าหน้าที่ต่างชาติ(International teacher/staff) 6) นักศึกษาต่างชาติ (International Student) และ 7)รายได้ (Income) (QS World University Ranking, 2018; Times Higher Education, 2018b)

จากผลการจัดอันดับโลก ของทั้งสองเกณฑ์ จะเห็นได้ว่า สถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย ไม่ติดกลุ่มมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีคุณภาพในระดับโลก นอกจากนี้ยังต่ำกว่าเป้าหมายของแผนการศึกษาชาติ พ.ศ.2560-2579 คือ 200 อันดับแรกของโลก(ส. กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาไทยจึงต้องเร่งปรับปรุงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

การสร้างระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ จะช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถบริหารคุณภาพได้ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบที่สร้างขึ้นนั้นจะมีความเหมาะสมกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติทั้ง สองเกณฑ์ คือ QS World University Ranking และ THE : Time Higher Education World University Ranking ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจสร้างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

1.2 คำถามการวิจัย

- 1) กรอบแนวคิดของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติเป็นอย่างไร
- 2) สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ เป็นอย่างไร
- 3) ระบบบริหารคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติที่มีการปฏิบัติที่ดีเป็นอย่างไร
- 4) นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษากรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาและเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ
- 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

3) เพื่อศึกษาการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

4) เพื่อพัฒนานวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

1.4 นิยามศัพท์

การพัฒนาวัตกรรม หมายถึง การสร้าง หรือ พัฒนา หรือปรับปรุง ความคิด แนวทางการปฏิบัติ เทคโนโลยี หรือสิ่งประดิษฐ์ ซึ่งเป็นสิ่งใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดีขึ้น และมากขึ้นกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีขั้นตอนการพัฒนา ได้แก่ 1)การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ 2)การออกแบบนวัตกรรม และ 3)การพิจารณาความเหมาะสมของนวัตกรรม

สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง องค์กรที่จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยมีพันธกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพ การควบคุมการประกันคุณภาพ และการประกันการปรับปรุงคุณภาพ

เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ หมายถึง ตัวชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) 2) ด้านบุคลากร (Staff) 3) ด้านนักศึกษา (Student) 4) ด้านงานวิจัย (Research) และ 5) ด้านรายได้ (Income)

นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติแบบใหม่ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

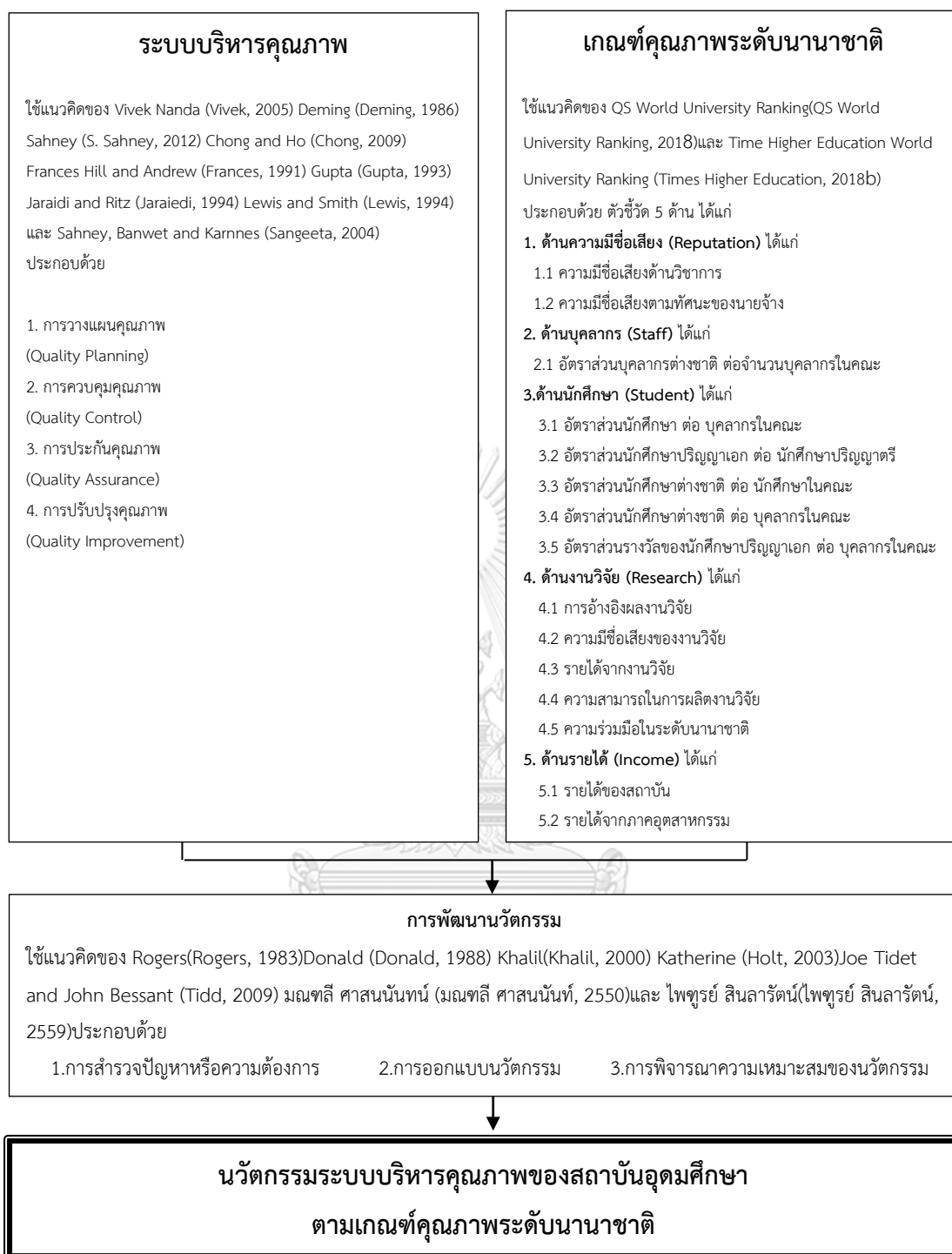
ผู้วิจัยศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย “นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ” โดยมีรายละเอียดของกรอบแนวคิด แผนภาพที่ 1 ดังนี้

1.กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพ ใช้แนวคิดของ ของ Vivek Nanda (Vivek, 2005) Deming (Deming, 1986) Sahney (S. Sahney, 2012) Chong and Ho (Chong, 2009) Frances Hill and Andrew (Frances, 1991) Gupta (Gupta, 1993) Jaraidi and Ritz (Jaraidi,

1994) Lewis and Smith (Lewis, 1994) และ Sahney, Banwet and Karnnes (Sangeeta, 2004) ประกอบด้วย 1.การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) 2.การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) 3.การประกันคุณภาพ (Quality Improvement Assurance) และ 4.การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)

2.กรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ใช้แนวคิดของ QS World University Ranking(QS World University Ranking, 2018)และ Time Higher Education World University Ranking (Times Higher Education, 2018b)ประกอบด้วย ตัวชี้วัด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่ 1.1 ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ 1.2 ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง 2. ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่ 2.1 อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ 3.ด้านนักศึกษา (Student) ได้แก่ 3.1 อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ 3.2 อัตราส่วนนักศึกษาปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาปริญญาตรี 3.3 อัตราส่วนนักศึกษาต่างชาติ ต่อ นักศึกษาในคณะ 3.4 อัตราส่วนนักศึกษาต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ 3.5 อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ 4. ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่ 4.1 การอ้างอิงผลงานวิจัย 4.2 ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย 4.3 รายได้จากงานวิจัย 4.4 ความสามารถในการผลิตงานวิจัย 4.5 ความร่วมมือในระดับนานาชาติ 5. ด้านรายได้ (Income) ได้แก่ 5.1 รายได้ของสถาบัน 5.2 รายได้จากภาคอุตสาหกรรม

3.กรอบแนวคิดการพัฒนานวัตกรรม ใช้แนวคิดของ Rogers(Rogers, 1983)Donald (Donald, 1988) Khalil(Khalil, 2000) Katherine (Holt, 2003)Joe Tidet and John Bessant (Tidd, 2009) มณฑลี ศาสนนันท์ (มณฑลี ศาสนนันท์, 2550)และ ไพฑูรย์ สีนลาร์รัตน์(ไพฑูรย์ สีนลาร์รัตน์, 2559)ประกอบด้วย 1.การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ 2.การออกแบบนวัตกรรม 3.การพิจารณาความเหมาะสมของนวัตกรรม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 ขอบเขตการวิจัย

1) สถาบันอุดมศึกษาที่ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นสถาบันศึกษาที่อยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นส่วนราชการ และมหาวิทยาลัยเอกชน รวมทั้งหมด 124 แห่ง

2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ มี 2 กลุ่ม คือ

2.1) ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) โดยเป็นมหาวิทยาลัยที่ติดอันดับเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2.2) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบบริหารคุณภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ที่ได้รับการยอมรับในวงการสถาบันอุดมศึกษา

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขสภาพปัจจุบันให้ตอบสนองความต้องการหรือตอบสนองสภาพที่พึงประสงค์มากขึ้น

2) สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถาบันให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีแนวทางในการกำหนดนโยบายการพัฒนาการบริหารคุณภาพ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย สามารถมีคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

4) นิสิต นักศึกษา ได้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพเทียบเคียงระดับนานาชาติ

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ทฤษฎี หลักการ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดเนื้อหาหลัก 5 ตอน ดังนี้

1. ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.1 ความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ
 - 1.2 ระบบบริหารคุณภาพ
 - 1.3 ระบบบริหารคุณภาพการศึกษา
 - 1.4 ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา
2. เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติสถาบันอุดมศึกษา
 - 2.1 ความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพ
 - 2.2 เกณฑ์คุณภาพการศึกษา
 - 2.3 เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษา
 - 2.4 เกณฑ์คุณภาพนานาชาติสถาบันอุดมศึกษา
3. นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ
 - 3.1 ความสำคัญของนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ
 - 3.2 นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ
4. การบริหารสถาบันอุดมศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

1.1 ความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ

Howcroft (2000) กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพเป็นกิจกรรมทุกอย่าง ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ชุมชน และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ในประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร ด้วยศักยภาพการทำงานของพนักงานทั้งหมดที่มากขึ้นของงานที่มีการปรับปรุง โดยระบบบริหารคุณภาพเป็นกระบวนการบริหารแบบมุ่งเน้นลูกค้าซึ่งดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนขององค์กร

Sallis (2002) กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพให้ความสำคัญกับ ภาวะผู้นำ กลยุทธ์ การทำงานเป็นทีม การวิเคราะห์ข้อมูล และการประเมินตนเอง ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Ronnback (2009) กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพช่วยพัฒนาองค์กรในทุกระดับ และทุกขนาด เพื่อให้องค์กรได้รับประสิทธิภาพและประสิทธิผลผ่านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ขององค์กร

Vivek (2005) กล่าวว่า การดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร โดยสามารถปรับปรุงผลผลิต และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาด เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพจะคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และขับเคลื่อนระบบด้วยความต้องการของลูกค้า

Ovretveit (2006) กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพสามารถช่วยทำให้เกิดความคุ้มค่า และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพได้อย่างรวดเร็ว โดยระบบบริหารคุณภาพสามารถแก้ปัญหาต่างๆในองค์กรได้ โดยการดำเนินการปรับปรุงที่ดำเนินการขึ้นในระบบ

Gunnlaugsdottir (2012) กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพช่วยทำให้องค์กรสามารถจัดซื้ออุปกรณ์ของผลิตภัณฑ์ได้ ด้วยกระบวนการควบคุมคุณภาพ และช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพโดยการรับประกันคุณภาพ และการมุ่งเน้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่า ระบบบริหารคุณภาพมีความสำคัญของความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร โดยระบบบริหารคุณภาพจะคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ผ่านกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ กระบวนการควบคุมคุณภาพ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนขององค์กรเพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ

1.2 ระบบบริหารคุณภาพ

Deming (1986) ได้เสนอหลักการสำคัญในการบริหารคุณภาพ 14 ประการ (Deming's 14 points) ดังนี้

1. สร้างปณิธานที่มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยองค์กรควรมีเป้าหมายระยะยาว โดยวางเป้าหมายในอนาคตคือ 20 หรือ 30 ปีข้างหน้า โดยการวางแผนระยะยาวนั้นขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และนวัตกรรมสำหรับอนาคต ทั้งนี้องค์กรจะต้องค้นหาความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าด้วย
2. ยอมรับปรัชญาการบริหารคุณภาพแบบใหม่ๆ องค์กรไม่สามารถที่จะสมบูรณ์ได้ หากพนักงานยังใช้ชีวิตปกติ โดยยอมรับกับความล่าช้าในการทำงาน ความผิดพลาด วัสดุที่มีตำหนิ และผลิตภัณฑ์ที่ผิดพลาด การยกระดับและปรับแนวทางในการทำงานใหม่ จึงเป็นสิ่งที่จะช่วยทำให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ การตรวจสอบไม่ใช่การปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือการรับประกันคุณภาพ เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบคุณภาพที่ผลิตภัณฑ์ได้ แต่การบริหารโดยจัดการอบรมในการใช้เครื่องมือและเทคนิคที่จำเป็นสำหรับพนักงาน เป็นสิ่งที่กำกับติดตามและพัฒนาคุณภาพ
4. ยุติการดำเนินธุรกิจโดยตัดสินกันที่ราคาขายเพียงอย่างเดียว ราคาไม่มีความหมายถ้าปราศจากการวัดคุณภาพ การทำธุรกิจโดยคำนึงถึงราคาจะนำไปสู่ความผิดพลาดที่ยิ่งใหญ่ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ขึ้นอยู่กับคุณภาพของปัจจัยนำเข้า ทั้งนี้คุณภาพของทั้งหมดคือการพัฒนาความใกล้ชิด และสัมพันธ์ภาพระยะยาวกับผู้ผลิต และทำงานกับพวกเขาบนองค์ประกอบของคุณภาพ
5. ปรับปรุงระบบการผลิตและระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของการบริหารที่นำไปสู่กระบวนการปรับปรุงและทำให้แน่ใจว่ามีกระบวนการอย่างต่อเนื่องของการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
6. ทำการฝึกอบรมทักษะอย่างสม่ำเสมอ ความสูญเสียเปล่าในองค์กร คือ ความล้มเหลวในการใช้คนเก่งทำงานแบบคนปกติ ทั้งนี้เงินที่ใช้จ่ายสำหรับอบรมพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ แต่ สิ่งที่สำคัญเช่นกัน คือ มาตรฐานที่เหมาะสมซึ่งเป็นที่ทำให้เกิดการยอมรับในการทำงาน การอบรมเป็นเครื่องมือที่มีพลังในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น
7. สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น การบริหารงานไม่ใช่การตรวจตรา แต่เป็นภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นการยกระดับการบริหารงานจากการบริหารแบบดั้งเดิม เป็นการบริหารแบบใช้

ตัวชี้วัดสมรรถนะ รายละเอียด และการประเมิน โดยบทบาทของภาวะผู้นำเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้น ในกระบวนการการผลิตและการบริการ

8. กำจัดความกลัวให้หมดไป ความปลอดภัยเป็นพื้นฐานที่จูงใจให้พนักงานทำงาน Deming เชื่อว่า คนเรานั้นต้องการทำงานที่ดี ดังนั้นการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนช่วยกระตุ้นหรือสนับสนุนการทำงานได้

9. ทำลายสิ่งกีดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ บุคลากรในแต่ละแผนกนั้น จำเป็นต้องทำงานร่วมกัน ดังนั้นองค์กรต้องพยายามให้บุคลากรแต่ละหน่วยได้ทำงานร่วมกัน

10. ยกเลิกคำขวัญ คติพจน์ที่ตั้งขึ้นโดยอำเภอใจ ในการทำงานในองค์กรนั้น องค์กรควรให้พนักงานคิดสโลแกนหรือเป้าหมายในการทำงานด้วยตนเอง

11. ยกเลิกการกำหนดจำนวนโควตาที่เป็นตัวเลข คุณภาพไม่สามารถประเมินได้จากเพียงแค่ผลผลิตของกระบวนการเท่านั้น ดังนั้นการทำงานโดยใช้ตัวเลขอาจนำไปสู่การลดคุณภาพได้

12. ยกเลิกสิ่งที่กีดขวางความภาคภูมิใจของพนักงาน อุปสรรคที่ทำให้บุคลากรเสียกำลังใจในการทำงาน ในมุมมองของ Deming คือ ระบบการประเมิน และการให้คะแนนความดีงาม โดย Deming ระบุว่า ระบบการประเมินตำแหน่งอาจทำให้ทีมงานแข่งขันกันและต่อต้านการทำงานเป็นทีม

13. จัดทำแผนการศึกษาและการเจริญเติบโต การได้รับการศึกษาที่ดีขึ้นของทีมงานจะทำให้พวกเขาสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้นได้ นั่นหมายความว่า เมื่อพวกเขาที่มีความรู้มากขึ้น ก็จะสามารถทำงานได้ดีมากขึ้น

14. ลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง การปฏิรูปวัฒนธรรมคุณภาพเป็นงานของทุกคน ดังนั้นจึงเป็นภาระงานที่สำคัญมากในการบริหารจัดการ

Juran (1989) กล่าวว่า คุณภาพคือความเหมาะสมสำหรับการใช้ หรือวัตถุประสงค์ คุณภาพไม่ใช่สิ่งที่เพิ่งเกิดขึ้น แต่เกิดจากการวางแผน การวางแผนคุณภาพสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นและยังหมายถึงความสัมพันธ์กันกับการปฏิบัติงานอีกด้วย หลักในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามแนวคิดของ Juran มีดังนี้

1. การสร้างความตระหนักสำหรับความจำเป็นและโอกาสสำหรับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

2. การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนสำหรับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

3. การสร้างโครงสร้างองค์กรเพื่อขับเคลื่อนกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ

4. การจัดการอบรมอย่างเหมาะสม
5. การประยุกต์แนวทางโครงการมาใช้แก้ปัญหา
6. การระบุและรายงานความก้าวหน้า
7. การรับรู้และเสริมสร้างความสำเร็จ
8. การสื่อสารผลลัพธ์
9. การเก็บบันทึกการเปลี่ยนแปลง
10. การสร้างวงจรการปรับปรุงประจำปีภายในกระบวนการทั้งหมดของ

องค์กร

Crosby (1980) ให้นิยามคำว่าคุณภาพ คือ คุณภาพไม่มีค่าใช้จ่าย (Quality is free) และ ความบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero defects) โดยเขามีแนวทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรทั้งหมด 14 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความผูกพันต่อการบริหาร (Management Commitment) ขั้นนี้มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการเริ่มคุณภาพทุกอย่าง การเริ่มต้นคุณภาพนั้นต้องได้รับการอนุมัติและนำโดยผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้ Crosby ได้เสนอแนะว่า การสร้างความผูกพัน เป็นการสื่อสารในนโยบายคุณภาพ ซึ่งต้องสั้น ชัดเจน และเข้าถึงได้

ขั้นที่ 2 ทีมปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Team) พนักงานทุกคนภายในองค์กรเป็นผู้ที่ช่วยไม่ให้เกิดข้อบกพร่องและความล้มเหลวในคุณภาพ ดังนั้นแต่ละส่วนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ โดยมีทีมปรับปรุงคุณภาพ ทีมปรับปรุงคุณภาพที่ตั้งขึ้นนั้นมีหน้าที่ในการดำเนินการตามนโยบายองค์กรแต่ไม่ได้ทำคุณภาพงานทั้งหมด เป็นเพียงแค่ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานซึ่งเป็นความรับผิดชอบของทีมภายในแต่ละส่วนงานของตน ทั้งนี้แผนของทีมปรับปรุงคุณภาพนั้นต้องได้รับการยอมรับและอนุญาตอย่างเป็นทางการโดยผู้บริหารระดับสูง

ขั้นที่ 3 การวัดคุณภาพ (Quality Measurement) การวัดคุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อประเมินการทำงานตามวัตถุประสงค์และความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ชนิดของการวัดมีความแตกต่างกันระหว่าง องค์กรอุตสาหกรรมและ บริการ เช่น ข้อมูลจากการตรวจสอบ รายงานการทดสอบ ข้อมูลทางสถิติ และข้อมูลสะท้อนกลับจากลูกค้า

ขั้นที่ 4 ค่าใช้จ่ายของคุณภาพ (The Cost of Quality) ค่าใช้จ่ายของคุณภาพเกี่ยวกับกับค่าใช้จ่ายของสิ่งที่ทำผิด การทำงานใหม่ การแก้ไขเล็กน้อย การทำใหม่อีกครั้ง การตรวจสอบ และการทดสอบ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญในการระบุค่าใช้จ่ายของคุณภาพและให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่าย

ขั้นที่ 5 ความตระหนักในคุณภาพ (Quality Awareness) การยกระดับความตระหนักของทุกคนภายในองค์กรเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของคุณภาพและความต้องการดำเนินการโปรแกรมปรับปรุงคุณภาพ เป็นสิ่งที่จำเป็น ทั้งนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารและพนักงานต้องคุยกันเกี่ยวกับปัญหาและการเอาชนะคุณภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมคุณภาพจำเป็นต้องมีการสื่อสาร ความตระหนักในคุณภาพนั้นจะเป็นสิ่งที่ทำได้ช้าและต้องค่อยๆเชื่อมโยงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกๆ กิจกรรม

ขั้นที่ 6 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action) ผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานกับทีมงานในการจัดคุณภาพที่แยกออกไป โดยวิธีการเชิงระบบเป็นสิ่งที่ช่วยจัดการกับปัญหา ทั้งนี้ การตั้งทีม เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาคุณภาพก็เป็นสิ่งที่ช่วยแก้ปัญหาคุณภาพได้ ปัญหาใหญ่ที่สุดของคุณภาพมักจะมาจากการจัดการกับปัญหาเป็นอันดับแรก

ขั้นที่ 7 การวางแผนความบกพร่องที่ศูนย์ (Zero Defects Planning) ทีมปรับปรุงคุณภาพจะมีบทบาทในการวางแผนและรับผิดชอบการดำเนินการ โดย Crosby ได้เสนอแนะว่า พนักงานทุกคนจะต้องทำสัญญาหรือการรับประกันการทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดความบกพร่องหรือความบกพร่องที่ศูนย์

ขั้นที่ 8 การอบรมหัวหน้างาน (Supervisor Training) การอบรมหัวหน้างานทั้งหมดเป็นสิ่งที่จำเป็น เนื่องจาก หัวหน้างานต้องเข้าใจบทบาทของตนเองในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ และโปรแกรมการอบรมอย่างเป็นทางการจะช่วยให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 9 วันความบกพร่องที่ศูนย์ (Zero Defects Day) การตั้งวันความบกพร่องที่ศูนย์ โดยเน้นให้เป็นงานรื่นเริงและงานเฉลิมฉลอง เพื่อเป็นการทำให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้เห็นว่าเรื่องนี้เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานได้พัฒนา และแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงานได้เห็นความสำคัญของความบกพร่องที่ศูนย์

ขั้นที่ 10 การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) การตั้งเป้าหมายความบกพร่องที่ศูนย์ จะปรากฏอยู่ในการที่พนักงานแต่ละคนเขียนแผนการทำงานที่สมบูรณ์ โดยแต่ละทีมจะตั้งเป้าหมายของตนเองที่เฉพาะและประเมินความบกพร่องที่ศูนย์ได้

ขั้นที่ 11 การลบสาเหตุของความผิดพลาด (Error-Cause Removal) การลบสาเหตุของความผิดพลาด คือการที่พนักงานแต่ละคนสามารถที่จะสื่อสารกันเรื่องสถานการณ์ทางการบริหารที่ทำให้เกิดความยากในการดำเนินงาน โดยอาจจะต้องมีการออกแบบมาตรฐานการทำงานให้เหมาะสม ทั้งในส่วนของการทำงานและระยะเวลาในการทำงาน

ขั้นที่ 12 การยอมรับ (Recognition) พนักงานหลายคนอาจจะกล่าวว่า ไม่ได้ทำงานเพื่อเงิน และเงินเดือนที่ได้รับนั้นก็ไม่ได้สำคัญเท่ากับการทำงาน นั่นแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ทีมงานต้องการคือการยอมรับความสามารถของตนและผลงานของตน Crosby กล่าวว่า การยอมรับ

เป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะเชื่อมไปสู่เป้าหมาย โดยรางวัลสามารถเป็นใบรับรองความสามารถได้ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า การยอมรับ ไม่ใช่เรื่องของเงิน แต่เป็นสิ่งที่สำคัญกว่าเงิน

ขั้นที่ 13 กลุ่มที่ปรึกษาคุณภาพ (Quality Councils) โครงสร้างนี้ได้รับความนิยมนมากตามแนวคิดของ Crosby เนื่องจากการนำผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพมาช่วยกันหาทางจัดการกับปัญหาจะนำไปสู่ทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ผู้ตรวจสอบและผู้ควบคุมคุณภาพจะต้องคงเส้นคงวา และมีความเป็นมืออาชีพในการทำงาน ส่วนหนึ่งของบทบาทของที่ปรึกษาคุณภาพคือ กำกับติดตามประสิทธิผลของโปรแกรมและทำให้แน่ใจว่ากระบวนการปรับปรุงเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ขั้นที่ 14 การทำอีกครั้ง (Do it over again) โปรแกรมคุณภาพไม่เคยสิ้นสุด เมื่อเป้าหมายหนึ่งประสบความสำเร็จ ก็จะต้องเริ่มเป้าหมายใหม่ต่อไป

Peters (1985) กล่าวถึงระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรว่า มีลักษณะ 12 ประการ ดังนี้

1. การบริหารแบบหลงใหลในคุณภาพ เป็นส่วนที่สำคัญในการสนับสนุนให้องค์กรมีคุณภาพ เนื่องจากจะสนับสนุนอารมณ์ความรู้สึกของคนในองค์กร เช่น ปรับปรุงการทำงานใหม่ ไม่เดินถอยหลัง เป็นต้น
2. ระบบที่หลงใหล ความล้มเหลวของการบริหารคุณภาพ คือการไม่เปลี่ยนแปลงระบบ หรือระบบที่ปราศจากความหลงใหล ดังนั้นจึงควรมีการเปลี่ยนแปลงระบบเพื่อให้ส่งเสริมคุณภาพและความหลงใหลมากยิ่งขึ้น
3. การวัดคุณภาพ เป็นสิ่งที่จำเป็น เนื่องจากเป็นการประเมินความสำเร็จของโปรแกรมคุณภาพที่ได้ดำเนินการ
4. คุณภาพคือรางวัล สิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวกับเงินสามารถช่วยส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพ
5. ทุกคนต้องฝึกหัดหรืออบรมเพื่อให้มีคุณภาพ การฝึกอบรมจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบ กระบวนการควบคุมทางสถิติและการทำงานเป็นทีม ดังนั้นทุกคนในองค์กรควรจะได้รับ การอบรมเพื่อช่วยให้เกิดคุณภาพยิ่งขึ้น
6. ทีมอเนกประสงค์ ทีมอเนกประสงค์ เป็นส่วนหนึ่งของวงจรคุณภาพ โดยทีมดังกล่าวเป็นทีมข้ามสายงานหรือทีมปฏิบัติการเพื่อทำงานต่างๆ เป็นต้น
7. เล็กคือความสวยงาม การปรับปรุงทุกสิ่งล้วนแล้วแต่มีความสำคัญ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพจึงควรให้ความสำคัญกับทุกส่วนหรือทุกองค์ประกอบ
8. การสร้างความไม่สิ้นสุด “ผลกระทบฮอร์ทอน” การสร้างความไม่สิ้นสุดหมายถึง การเริ่มทำสิ่งใหม่อยู่เสมอ เช่น เป้าหมายใหม่ โครงสร้างใหม่ และกิจกรรมใหม่

9. โครงสร้างองค์กรคูชนานโดยทุ่มเทให้กับการปรับปรุงคุณภาพ การสร้างทีมคุณภาพเบื้องหลังและการให้ความสำคัญกับคุณภาพ เป็นหนทางซึ่งทำให้เกิดความก้าวหน้าในกระบวนการคุณภาพมากยิ่งขึ้น

10. ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง กระบวนการคุณภาพขององค์กรนั้น เกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน ทั้งผู้ผลิต ผู้จัดการจำหน่าย และลูกค้า การร่วมมือกันของทีมปรับปรุงคุณภาพอาจจะเป็นรูปแบบนี้

11. เมื่อคุณภาพเพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายจะลดลง การปรับปรุงคุณภาพเป็นการลดค่าใช้จ่ายของทรัพยากรต่างๆเป็นอันดับแรก ดังนั้นเมื่อองค์กรมีคุณภาพขึ้น ค่าใช้จ่ายทรัพยากรที่สิ้นเปลืองต่างๆก็จะลดลงตามไปด้วย

12. การปรับปรุงคุณภาพคือการเดินทางที่ไม่มีสิ้นสุด การปรับปรุงคุณภาพนั้นไม่มีวันสิ้นสุดเนื่องจากทุกคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ แต่ละวันทุกผลิตภัณฑ์หรือทุกการบริการเป็นสิ่งอาจดีขึ้นหรือแย่ลงก็ได้ แต่ไม่มีวันที่จะคงที่ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพจึงไม่มีวันสิ้นสุด

Vivek (2005) กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) ประกอบด้วย

1. การวางแผนคุณภาพ (Quality planning) ได้แก่

1.1 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (Plan for a Quality Management System) ประกอบด้วย การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ การระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ การระบุเป้าหมายการดำเนินการ การตั้งกลุ่มดำเนินการ การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน การระบุระยะเวลาในการดำเนินการ กลไกการบริหารการดำเนินการ การสื่อสาร และ กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์

1.2 การวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ (QMS Documentation Planning) ประกอบด้วย การสร้างเอกสารกลยุทธ์ และการสร้างเอกสารการบริหาร

2. การควบคุมคุณภาพ (Quality control) ประกอบด้วย กิจกรรมควบคุมกระบวนการ และ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข

3. การประกันคุณภาพ (Quality assurance) ได้แก่

3.1 การตรวจสอบคุณภาพ (Quality audits) ประกอบด้วย การตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ การค้นหาปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

การระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง และการระบุประสิทธิผล และความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน

3.2 การประเมินคุณภาพ (Quality assessment) ประกอบด้วย กระบวนการประเมินผลการดำเนินการขององค์กร และ กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต

4. การปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement) ได้แก่

4.1 การระบุเป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพ

4.2 การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพ ประกอบด้วย การสำรวจวิธีการเตรียมแผนการปรับปรุง และ การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง

4.3 การดำเนินการตามแผนการปรับปรุง

4.4 การทบทวนผลลัพธ์ของการปรับปรุง ประกอบด้วย การนำผลลัพธ์การปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อพัฒนา และการนำผลลัพธ์การปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อปรับปรุงแก้ไข

Ronnback (2009) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพคือการตั้งนโยบายคุณภาพขององค์กรและ การตระหนักถึงเนื้อหาของนโยบายผ่านเป้าหมายระยะสั้นและเป้าหมายระยะยาว โดยสาระสำคัญของระบบบริหารคุณภาพนั้นเป็นไปตาม วงจร PDCA ซึ่งเป็นรูปแบบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับลำดับทางเหตุผลของขั้นตอนสี่ขั้นสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือการเริ่มวางแผน และ การกำหนดเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมขององค์กร ขั้นตอนต่อมาคือแผนการปฏิบัติการหรือโปรแกรมการปฏิบัติสู่เป้าหมาย การตรวจสอบ การประเมิน และการปรับปรุงกระบวนการขององค์กร

องค์การมาตรฐานสากล หรือ ISO : International Organization for Standardization (2015a) ได้สร้างระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 ขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานที่กำหนดความต้องการสำหรับระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งช่วยเรื่องของธุรกิจและองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า ISO 9001 มีหลักบริหารคุณภาพทั้งหมด 7 ข้อ เพื่อทำให้แน่ใจว่าองค์กรหรือธุรกิจที่ตั้งขึ้นนั้นสามารถสร้างมูลค่าสำหรับลูกค้าได้ ซึ่งหลักทั้ง 7 ข้อนี้ จะทำให้ดำเนินการระบบบริหารคุณภาพได้ง่ายยิ่งขึ้น ดังนี้

1. การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer focus) เป็นการทำให้ตรงตามความต้องการหรือเกินกว่าความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นจุดเน้นแรกของการบริหารคุณภาพและนำไปสู่ความสำเร็จระยะยาวขององค์กร ความสำคัญนี้ไม่ใช่เพียงดึงดูดลูกค้าเท่านั้น แต่ยังรักษาความเชื่อมั่น

ในองค์กรของลูกค้ายิ่งด้วย ดังนั้นการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าในอนาคตจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

2. ภาวะผู้นำ (Leadership) การมีทิศทางหรือพันธกิจที่ชัดเจนมาจากความเข้มแข็งของภาวะผู้นำซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้นำต้องทำให้ทุกคนในองค์กรแน่ใจและเข้าใจว่าอะไรที่ทุกคนพยายามทำให้ประสบความสำเร็จ

3. การมีส่วนร่วมของผู้คน (Engagement of people) การสร้างมูลค่าสำหรับลูกค้าเป็นสิ่งที่ง่าย ถ้าองค์กรมีความชำนาญ มีอำนาจและมีมีส่วนร่วมของผู้คนทุกระดับของธุรกิจหรือองค์กร

4. การจัดการกระบวนการ (Process approach) คือ การทำความเข้าใจกิจกรรมว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อมทั้งหมดและขั้นตอนที่เป็นระบบจะช่วยให้ได้รับความคงเส้นคงวา และสามารถทำนายผลลัพธ์ได้ คน ทีม และกระบวนการไม่ได้อยู่ในสุญญากาศ และการทำให้ทุกคนคุ้นเคยกับกิจกรรมขององค์กร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของคนในที่สุด

5. การปรับปรุง (Improvement) องค์กรแห่งความสำเร็จมีการมุ่งเน้นที่การปรับปรุง ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นถ้าต้องการส่งต่อมูลค่าสำหรับลูกค้าขององค์กร ทั้งนี้การปรับปรุงเป็นสิ่งสำคัญมากเนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

6. การตัดสินใจด้วยหลักฐาน (Evidence-based decision making) การตัดสินใจไม่ใช่เรื่องง่ายและโดยธรรมชาติมันเกี่ยวข้องกับระดับของความไม่แน่นอน แต่การสร้างความมั่นใจการตัดสินใจโดยอาศัยการวิจัยและการประเมินข้อมูลจะช่วยสร้างผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

7. การบริหารความสัมพันธ์ (Relationship management) ธุรกิจและองค์กรในปัจจุบันไม่ได้ทำงานในสุญญากาศ ดังนั้นความสัมพันธ์เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสนใจในกลุ่ม เช่นความสัมพันธ์กับผู้ผลิต และการวางแผนในการบริหาร เพื่อขับเคลื่อนความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001: 2015 ประกอบด้วย (International Organization for Standardization, 2015b)

1. บริบทองค์กร (Context of the organization) ได้แก่ ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร (Understanding the organization and its context) ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Understanding the needs and expectations of interested parties) และ ระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ (Quality management system and its processes)

2. ภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ภาวะผู้นำและความมุ่งมั่น (Leadership and commitment)

3. การวางแผน (Planning) ได้แก่ การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส (Actions to address risks and opportunities) วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ (Quality objectives and planning to achieve them) การวางแผนการเปลี่ยนแปลง (Planning of change)

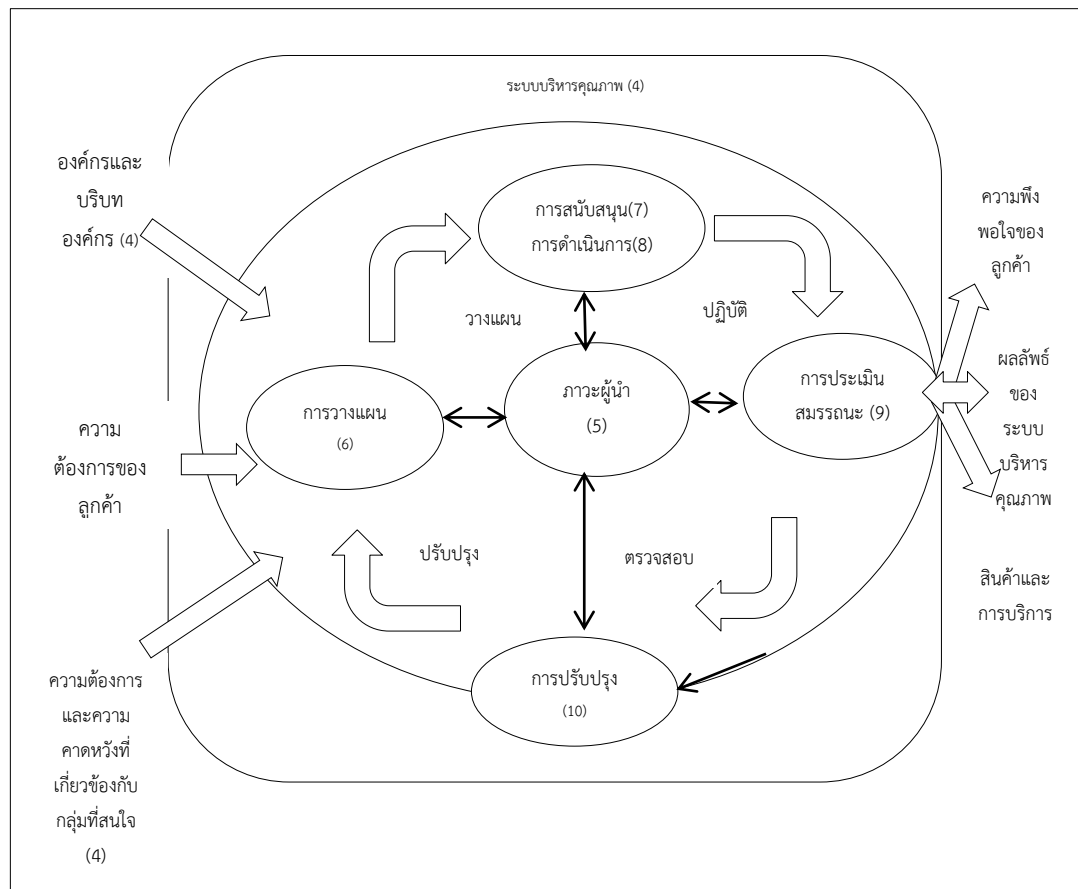
4. การสนับสนุน (Support) ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) ความสามารถ (Competence) ความตระหนัก (Awareness) การสื่อสาร (Communication) เอกสารข้อมูล (Documented information)

5. การปฏิบัติงาน (Operation) ได้แก่ การวางแผน และการควบคุม การปฏิบัติงาน (Operational planning and control) ข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ (Requirements for products and services) การออกแบบและการพัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการ (Design and development of products and services) การควบคุมผู้ให้บริการภายนอก ด้านกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และบริการ (Control of externally provided processes, products and services) ข้อกำหนดการผลิตและบริการ (Production and service provision) การปล่อยสินค้าหรือการบริการ (Release of products and services) การควบคุมผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of nonconforming outputs)

6. การประเมินสมรรถนะ (Performance evaluation) ได้แก่ การติดตามการวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน (Monitoring, measurement, analysis and evaluation) การตรวจสอบภายใน (Internal audit) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)

7. การปรับปรุง (Improvement) ได้แก่ ทั่วไป (General) สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและวิธีการแก้ไข (Nonconformity and corrective action) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

ผังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างของมาตรฐานสากลในวงจร PDCA
(International Organization for Standardization, 2015b)

1.3 ระบบบริหารคุณภาพการศึกษา

Sallis (2002) ได้นำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หรือ TQM: Total Quality Management มาประยุกต์ใช้กับ การบริหารการศึกษา โดยระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในด้านการศึกษามีลักษณะดังนี้

1. ด้านองค์กร (Organization) องค์กรต้องมีการตอบสนองและเปลี่ยนแปลงได้ง่ายตามสิ่งแวดล้อมต่างๆ เนื่องจากในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา การเรียนรู้วงจรชีวิตขององค์กรหรือวงจรชีวิตของสถาบัน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยลักษณะขององค์กรที่มีคุณภาพ คือ

1.1 การมุ่งเน้นลูกค้า และ มุมมองด้านคุณภาพคือการทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจยิ่งขึ้น

1.2 การมุ่งเน้นป้องกันปัญหา และการจัดการกับข้อร้องเรียน โดยถือว่าเป็นโอกาสในการเรียนรู้

1.3 การลงทุนในคน

1.4 การมีนโยบายคุณภาพ การวางแผนคุณภาพในระยะยาว วัฒนธรรมคุณภาพ และ นิยามคุณลักษณะของคุณภาพสำหรับทุกพื้นที่ขององค์กร

1.5 ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้นำคุณภาพ และเป็นผู้อำนวยความสะดวกเรื่องคุณภาพนำการปรับปรุงกระบวนการ

1.6 การให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการ

1.7 กฎและความรับผิดชอบมีความชัดเจน

2. ภาวะผู้นำ (Leadership) บทบาทของภาวะผู้นำในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร คือ การยกระดับคุณภาพของการเรียนรู้ และสนับสนุนทีมงานซึ่งเป็นผู้ส่งต่อคุณภาพ โดย การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จะเน้นการให้อำนาจกับครู และความสามารถของผู้นำในการจัดการให้พนักงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น โดยสถาบันที่มีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรต้องการการบริหารน้อย แต่ ต้องการภาวะผู้นำมาก ผู้นำทางการศึกษาตามการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ควรคุณลักษณะดังนี้

2.1 สร้างวิสัยทัศน์ของสถาบัน และสื่อสารวิสัยทัศน์สู่ทีมงานนักเรียนและชุมชน

2.2 จัดโครงสร้างองค์กรให้มีความชัดเจน ทั้งความรับผิดชอบและการมอบหมายหน้าที่

2.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า และมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าของสถาบัน

2.4 การพัฒนาทีมงาน และการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ โดยให้อิสระ การทดลองและการสนับสนุนสิ่งที่ล้มเหลว ผู้นำทางการศึกษาต้องกระตุ้นให้ทีมงานสร้างนวัตกรรม ในขณะที่เกี่ยวกับก็ต้องเตรียมพร้อมสำหรับความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2.5 สร้างความรู้สึกของ “ครอบครัว” ผู้นำจำเป็นต้องสร้างความรู้สึกของครอบครัวให้เกิดขึ้นในระหว่างนักเรียน ผู้ปกครอง ครู และฝ่ายสนับสนุน

2.6 มีความรู้สึกหลงใหล เอาจริงเอาจัง และกระตือรือร้น ต่อการบริหารคุณภาพองค์กร

2.7 ให้อำนาจครูหรือผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมความรู้สึกว่าตนเองมีโอกาสมากขึ้นในการทำงานอย่างเต็มที่

3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) องค์กรที่ใช้ระบบบริหารคุณภาพ จะต้องอาศัยทีมที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กร โดยทีมจะช่วยพัฒนาหน่วยงานพื้นฐานต่างๆ ดังจะเห็นได้จากในวงการการศึกษา ทีมมีส่วนช่วยพัฒนาหลักสูตร ทั้งนี้การทำงานเป็นทีมนี้ จะต้องขยายออกไปทั่วองค์กร และต้องแทรกซึมอยู่ทุกหน่วยงานขององค์กร โดยทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น มีลักษณะดังนี้

3.1 มีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกฎของทีมที่ชัดเจน

3.2 มีบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และขอบเขตอำนาจที่ชัดเจน

3.3 มีทรัพยากรพื้นฐานในการดำเนินการ

4. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ความรู้เป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากความรู้ คือกุญแจขององค์กรในการสร้างและเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการหนึ่งที่น่าความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์จากทุนทางปัญญาขององค์กร โดยใช้ประโยชน์จากทุกรูปแบบของความรู้ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยสามารถจำแนกรูปแบบของความรู้ ได้ดังนี้

4.1 ความรู้ที่ถ่ายทอดได้ (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่ถูกต้องและสามารถจัดเป็นระบบได้ สามารถสื่อสารและถ่ายทอดได้ง่าย เนื่องจากแหล่งข้อมูลคือเอกสารต่างๆขององค์กร องค์กรทางการศึกษาได้มีการเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งข้อมูลเหล่านี้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลดิบ เช่น จำนวนนักเรียน พื้นฐานของนักเรียน ความก้าวหน้า การประเมินผล และคะแนนสอบ เป็นต้น โดยข้อมูลเหล่านี้เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดได้ ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับการทำงานที่สมบูรณ์แบบขององค์กร เนื่องจากถ้าองค์กรมีคลังความรู้ที่ถ่ายทอดได้ ก็จะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่เหมาะสมขององค์กร

4.2 ความรู้ภายในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจโลกมากยิ่งขึ้น โดยเป็นมิติของความรู้ที่เป็นนามธรรม ซึ่งเป็นส่วนบุคคลและสังคมที่ฝังลึกเป็นความรู้ เช่น ลางสังหรณ์ เชาวน์ปัญญา สัญชาตญาณ ความรู้สึก จินตนาการ และอารมณ์

ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดของทั้ง 2 รูปแบบความรู้ คือ ความรู้ที่ถ่ายทอดได้ (Explicit knowledge) และความรู้ภายในตัวบุคคล (Tacit knowledge) ความเข้าใจดังกล่าวจะช่วยทำให้สามารถวิเคราะห์องค์กรและจัดการธรรมชาติของความรู้นั้นได้ อีกทั้งจะต้องเข้าใจข้อจำกัดของความรู้ทั้งสองประเภทด้วย เนื่องจากความรู้ทั้งสองประเภทยังจะต้องมีรูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน

5. เครื่องมือในการบริหารคุณภาพองค์กร (Tools) เครื่องมือคุณภาพและเทคนิคต่างๆล้วนแล้วแต่มีความหมายต่อการระบุและการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ทั้งนี้การเลือกใช้

เครื่องมือหรือเทคนิคให้เหมาะสมกับการสร้างองค์กรคุณภาพ ก็เป็นสิ่งสำคัญ เครื่องมือในการบริหารคุณภาพองค์กร เช่น

5.1 การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นเทคนิคที่คลาสสิกในการทำให้กลุ่มมีความคิดอย่างสร้างสรรค์ ทั้งนี้การระดมสมองให้ประสบความสำเร็จ ต้องอนุญาตให้ทีมงานสามารถสร้างสรรค์สิ่งต่างๆได้อย่างอิสระ โดยปราศจากข้อจำกัดใดๆ ในขณะที่คนในกลุ่มก็ต้องช่วยกันกระตุ้นจินตนาการและส่งเสริมความคิด

5.2 เครือข่ายสัมพันธ์ (Affinity networks) ใช้เมื่อต้องการกลุ่มของความคิด ความคิดเห็น หรือประเด็น จำนวนมาก และเพื่อจัดหมวดหมู่ความคิดทั้งหมด เครือข่ายสัมพันธ์นี้ถูกนำมาใช้ในทางสร้างสรรค์มากกว่ากระบวนการทางเหตุผล เนื่องจากเทคนิคนี้จะช่วยให้ง่ายขึ้นในการจัดหมวดหมู่ความคิดต่างๆ โดยเป็นกระบวนการเสริมสร้างพลังให้กับทีม หลังจากที่ได้ทำการระดมสมองมาแล้ว

6. การเทียบเคียง (Benchmarking) เป็นการเชื่อมต่อช่องว่างระหว่างสิ่งที่เราเป็น และสิ่งที่เราต้องการเป็น เนื่องจากในปัจจุบันทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐ หรือภาคเอกชน กำลังเผชิญหน้ากับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาเทคนิคใหม่ที่จะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันได้ ในด้านขององค์กรทางการศึกษาก็มีความจำเป็นต้องพัฒนาเครื่องมือที่สามารถสร้างให้เกิดการเรียนรู้จากความสำเร็จ และความล้มเหลว และเรียนรู้จากองค์กรอื่นที่มีแนวปฏิบัติที่ดี การเทียบเคียงมีรูปแบบ ดังนี้

6.1 การเทียบเคียงภายใน (Internal benchmarking) การเทียบเคียงไม่ได้มีเพียงแค่การเทียบเคียงตนเองกับโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยอื่น หากแต่ยังมีการเทียบเคียงภายในและการเรียนรู้จากสมรรถนะที่แตกต่างของแต่ละหน่วยหรือแต่ละวิชา ที่สามารถเป็นการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและเป็นสิ่งที่ดีที่จะนำไปเริ่มได้ การเทียบเคียงภายในจึงเป็นการเรียนรู้ระบบโครงสร้าง การทำงานภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแผนของตนให้ดียิ่งขึ้น

6.2 การเทียบเคียงการทำงาน หรือ การแข่งขัน (Functional/competitive benchmarking) การเทียบเคียงการทำงานหรือการแข่งขัน เป็นการเปรียบเทียบสมรรถนะของหน่วยงานตนเองกับโรงเรียน วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยอื่นๆ ซึ่งเป็นคู่แข่งที่มีประสิทธิภาพตามความหมายของการเทียบเคียง บ่อยครั้งจะเรียกการเทียบเคียงแบบนี้ว่า “การเทียบเคียงการทำงาน”

6.3 การเทียบเคียงโดยทั่วไป (Generic benchmarking) คือการเทียบเคียงกับองค์กรที่อยู่ภายนอกระบบการศึกษา เนื่องจากจะทำให้เห็นขอบเขตการทำงานอื่นๆที่กว้างขึ้น เช่น ระบบการบริหารจัดการ การทำงานเป็นทีม เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการประกันคุณภาพ และการดูแลลูกค้า การเทียบเคียงกับองค์กร

ภาคอุตสาหกรรมที่มีแนวปฏิบัติที่โดดเด่นเป็นสิ่งที่มีความหมายเป็นอย่างมากในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น โดยการเทียบเคียงลักษณะนี้จะเป็นโอกาสที่ง่ายที่จะนำไปสู่ความสำเร็จกว่าการเทียบเคียงกับคู่แข่ง และยังมีประโยชน์ทั้งสองทางที่กว้างขึ้นจากการดำเนินการ ทั้งนี้องค์กรเหล่านี้จะยินดีแบ่งปันข้อมูลความเป็นมืออาชีพของพวกเขา ซึ่งองค์กรทางการศึกษาสามารถที่จะเรียนรู้ประสบการณ์และหนึ่งในความท้าทายและวัตถุประสงค์ของพวกเขา

7. การวัด (Measurement) การวัดสมรรถนะหรือการควบคุมคุณภาพเป็นเรื่องที่สำคัญมากในเรื่องของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดย การวัดคุณภาพต้องไม่ได้ถูกกำหนดจากกลุ่มภายนอกของสถาบัน เนื่องจากแรงกดดันระบบการตรวจสอบจากภายนอก จะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความกลัวและความเครียด โดยหลักของการวัดคือ ความชัดเจนของสิ่งที่วัด เหตุผลในการวัด และประโยชน์ที่ได้รับจากการวัด

8. งบประมาณ (Budgeting) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรนั้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการบริหารงบประมาณขององค์กร การบริหารการเงินภายในสถาบัน กลายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของ TQM และเป็นผู้ช่วยที่สำคัญในการดำเนินงานที่สร้างแรงจูงใจให้กับทีมงาน โดยจะเห็นได้ว่า ความสำเร็จขององค์กรทางการศึกษาบ่อยครั้ง ขับเคลื่อนได้ด้วยทรัพยากร ดังนั้น สถาบันการศึกษาควรมีการจัดการจัดกลทรัพยากรขนานไปกับการกระจายความรับผิดชอบของทีม

9. กลยุทธ์ (Strategy) การสร้างคุณภาพนั้นจำเป็นต้องมีกลยุทธ์และจำเป็นต้องมีระบบใช้กลยุทธ์อย่างเคร่งครัด การวางแผนกลยุทธ์จึงเป็นหนึ่งในสาระสำคัญหลักของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยภายใต้กลยุทธ์ต้องเป็นแนวคิดในการมุ่งเน้นลูกค้า ทั้งนี้กระบวนการการวางแผนกลยุทธ์ในวงการการศึกษานั้น ได้นำแนวคิดมาจากภาคอุตสาหกรรมและการพาณิชย์ การวางแผนกลยุทธ์สามารถสร้างในระยะยาวและสามารถเปลี่ยนแปลงสถาบันได้ด้วยการจัดการในรูปแบบที่มีเหตุผล กลยุทธ์จะต้องมีพื้นฐานโดยรอบที่หลากหลาย กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ควรเริ่มจากการวิเคราะห์ พันธกิจ วิสัยทัศน์ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้เรียน ทางสู่ความสำเร็จ สมรรถนะคุณภาพ การลงทุนในคน และการประเมินกระบวนการ

10. การประเมินตนเอง (Self-assessment) การประเมินตนเองของสถาบัน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้สถาบันเติบโตยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนอีกด้วย การประเมินตนเองทำให้สถาบันมองเห็น จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองและสามารถวิเคราะห์ได้ว่า การปรับปรุงที่ดีที่สุดทำอย่างไร ดังนั้นการประเมินตนเอง คือ ความครอบคลุม ความมีระบบ และมุมมองของกิจกรรมในองค์กร และผลลัพธ์

Spanbauer (1992) ได้กล่าวถึงระบบบริหารคุณภาพการศึกษาว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการทำให้สถานศึกษามีคุณภาพมากยิ่งขึ้น บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในระบบบริหารคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. การเกี่ยวข้องกับครูและทีมงานทุกคนในการแก้ปัญหา โดยใช้วิธีการพื้นฐานและหลักของคุณภาพทางสถิติและกระบวนการควบคุม
2. การถามทีมงานเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้ทีมงานได้บอกเล่าเกี่ยวกับงานที่ทำ
3. การแบ่งปันข้อมูลการบริหารเท่าที่สามารถแบ่งปันได้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานของพวกเขา
4. การถามทีมงานเกี่ยวกับระบบและขั้นตอนที่ขัดขวางการทำงานของพวกเขในการส่งต่อคุณภาพสู่ลูกค้า (นักเรียน ผู้ปกครอง ผู้ร่วมงาน)
5. ความเข้าใจในความต้องการซึ่งมีความหมายเกี่ยวกับการปรับปรุงของครูไม่ใช่บริหารเพียงจากบนลงล่างเท่านั้น
6. การสร้างความเติบโตในความเป็นมืออาชีพ โดยการเคลื่อนย้ายความรับผิดชอบและควบคุมสำหรับการพัฒนาความเป็นมืออาชีพสู่ครูและคนทำงานด้านเทคนิค
7. การดำเนินการระบบและการสื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างทุกคนที่เกี่ยวข้องในโรงเรียน
8. การพัฒนาทักษะต่างๆ เช่น การแก้ปัญหาคัดแย้ง การแก้ปัญหาและการเจรจาต่อรอง เมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ รวมถึงความรู้สึกกดดัน อดกลั้นต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
9. การช่วยเหลือโดยปราศจากคำตอปปทั้งหมดและปราศจากความประจบ
10. การจัดการศึกษาตามแนวคิดและประเด็นคุณภาพ เช่น การสร้างทีมการบริหารกระบวนการ การบริการลูกค้า การสื่อสารและภาวะผู้นำ
11. รูปแบบของผู้บริหาร เช่น การเดินดูโดยรอบองค์กร การฟังเสียงของครูและลูกค้าคนอื่นๆ
12. การเรียนรู้วิธีการโค้ชให้มากขึ้น และการเป็นเจ้านายให้น้อยลง
13. การให้อิสระในการทำงานและยอมให้ความเสี่ยงเกิดขึ้น ขณะที่ทำงานด้วยความยุติธรรมและมีความเห็นอกเห็นใจ
14. การให้การมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพจากลูกค้าภายนอก (นักเรียน ผู้ปกครอง ผู้เสียภาษี) ขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงความต้องการของลูกค้าภายใน (ครูสมาชิกในทีม และผู้ร่วมงานอื่นๆ)

S. Sahney (2012) ได้กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

1. ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ นักเรียน คณะ ทีมงาน โครงสร้างพื้นฐาน และทุนทรัพย์

2. กระบวนการ ประกอบด้วยระบบย่อย ดังนี้

2.1 ระบบบริหาร (Management system) หมายถึง การตั้งและการทะนุบำรุงการปฏิบัติ ขั้นตอน และนโยบายภายในองค์กร ดังนี้

- 1) วิสัยทัศน์และพันธกิจที่ได้รับการยอมรับ
- 2) เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงและมีการระบุอย่างชัดเจน
- 3) ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
- 4) นโยบายและขั้นตอนที่เฉพาะเจาะจงและชัดเจน
- 5) การวางแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินการ
- 6) กลุ่มผู้แทนของการกระจายอำนาจ หรือผู้มีอำนาจ
- 7) กลไกสำหรับการวัดผลและการควบคุม
- 8) กฎระเบียบที่เคร่งครัด
- 9) การจัดลำดับความสำคัญของเงินทุน (เพื่อขับเคลื่อนเชิงรุกและขับเคลื่อนวัตถุประสงค์)
- 10) การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 11) การบริหารโดยอาศัยระบบข้อมูลหรือฐานข้อมูลจริง
- 12) การร่วมมือการทำงานแบบข้ามสายงาน
- 13) กลยุทธ์การสอนและการเรียนรู้ที่เฉพาะเจาะจงอย่าง

ชัดเจน

2.2 ระบบทางเทคนิค (Technical system) หมายถึง เครื่องมือและกลไกซึ่งเป็นการปฏิบัติให้เกิดคุณภาพ ดังนี้

- 1) ความสามารถทางการบริหาร ซึ่งมีความชำนาญและมีความเหมาะสม
- 2) การจัดการทางการบริหาร ในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งเพียงพอและเหมาะสม
- 3) ความเชี่ยวชาญทางการสอน ซึ่งมีความชำนาญและมีความเหมาะสม

4) การจัดการทางการสอน ได้แก่ ขนาดของห้องเรียน ความเหมาะสมของโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

5) ทีมงานสายสนับสนุนและทีมงานสายบริหารที่มีความชำนาญและมีความเหมาะสม

6) การจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และพร้อมในกรณีฉุกเฉิน

7) การออกแบบหลักสูตรที่ดี

8) เนื้อหาหลักสูตรที่มีความเหมาะสมและสัมพันธ์กัน

9) การร่วมมือทำงานแบบข้ามสายงาน

10) การวางแผน การออกแบบ และการทบทวนหลักสูตรตามระยะเวลา

11) ความสามารถในการปรับตัวพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง

องค์กร ดังนี้

2.3 ระบบทางสังคม (Technical system) หมายถึง ด้านคนของ

องค์กร ดังนี้

1) การมุ่งเน้นลูกค้า หรือความต้องการของลูกค้า

2) การปรับตัวด้านการบริการสำหรับลูกค้า

3) การให้ความสำคัญในการอบรมและการพัฒนาทั้ง

องค์กร

4) โครงการนโยบายหรือแรงจูงใจโดยการให้รางวัล

5) การมีส่วนร่วมและความร่วมมือหรือการประชุม

6) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

7) ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ดี

8) การทำงานเป็นทีม

9) การเคารพผู้อื่น

3. ผลผลิต หมายถึง ผู้เรียนที่รู้แจ้ง

Chong (2009) ได้ประยุกต์รูปแบบของ CIPP เข้าสู่ระบบการบริหารคุณภาพการศึกษา โดยมีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. บริบท (Context) ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในมุมมองทางการศึกษาของโลก ปัจจัยนำเข้าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวโน้มระดับนานาชาติ การลงทุน และการเทียบเคียงเกณฑ์มาตรฐาน
2. ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ กลยุทธ์ และ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของกระบวนการรับเข้า การระบุความก้าวหน้าของผู้เรียน เกณฑ์และกระบวนการคัดเลือกนักเรียน การประยุกต์ขั้นตอนและการเตรียมการสำหรับการเข้าศึกษาในโปรแกรม
3. กระบวนการ (Process) ได้แก่ การออกแบบหลักสูตร สิ่งแวดล้อมในการสอนและการเรียนรู้ คุณภาพของทีมงาน วิธีการสอน เทคโนโลยีและทรัพยากรในการสอน การประเมินผล
4. ผลลัพธ์ (Product) ได้แก่ ผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียนที่เพิ่มขึ้น

TANASE (2015) กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพการศึกษา มีลักษณะขั้นตอนทั้งหมดเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพสำหรับการออกแบบ การพัฒนา และการส่งต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยวัตถุประสงค์ของระบบบริหารการศึกษา คือการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยการพัฒนาระบบบริหารเพื่อสร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ได้มีการสอดคล้องกับลักษณะที่ต้องการ โดยคุณภาพของกระบวนการทางการศึกษานั้น คือการกล่าวถึงคุณภาพโดยผู้ได้รับผลประโยชน์ และลูกค้าทางการศึกษา ไม่ใช่โดยสถาบันการศึกษาซึ่งเป็นผู้ให้บริการทางการศึกษา

1.4 ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

Frances (1991) ได้กล่าวถึงระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาว่ามีองค์ประกอบดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ได้แก่ เงินทุน ทีมงาน (ผู้จัดการ นักวิชาการ ผู้บริหาร ทีมงานสายสนับสนุน) วัตถุดิบ (นักเรียน และอื่นๆ) ข้อมูลข่าวสาร
2. กระบวนการดำเนินการ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่
 - 1) ก่อนการส่งมอบ (Pre-delivery) ได้แก่ การออกแบบคอร์ส การสอบถามข้อมูล การประสานงานกับโรงเรียน การรับเข้า การลงทะเบียนเรียน และการปฐมนิเทศ
 - 2) การส่งมอบ (Delivery) ได้แก่ การบรรยาย บทเรียน การฝึกปฏิบัติ การตรวจสอบ การให้คำปรึกษา

3) หลังการส่งมอบ (Post-delivery) ได้แก่ การตรวจสอบจากภายใน การมีอาชีพ การตรวจสอบจากภายนอก (มุมมองของบัณฑิต มุมมองของนายจ้าง)

3. ผลผลิต ได้แก่ บัณฑิต งานวิจัย การบริการ ผลผลิต ความรู้
4. ผลลัพธ์ ได้แก่ ประโยชน์ต่อสังคม

Gupta (1993) กล่าวถึง กระบวนการบริหารคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษาว่า มีความเกี่ยวข้องกับ กิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ การดำเนินการวิจัย และการบริการชุมชน ขณะที่ ปัจจัยนำเข้า เป็นทรัพยากรในรูปแบบของนักเรียน คณะ ผู้บริหาร การสนับสนุนทางการเงิน และสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ในขณะที่ผลลัพธ์ขึ้นอยู่กับรูปแบบของผู้ได้รับการศึกษา เงินทุนการวิจัย และการบริการชุมชน

Jaraiedi (1994) กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษามี 3 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยนำเข้าสู่ระบบ หมายถึง นักเรียน คณะและทีมงาน เงินลงทุน สิ่งอำนวยความสะดวก และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย
2. ระบบการดำเนินการ หมายถึง การสร้างและการควบคุมสิ่งที่มีอยู่ โดยองค์ประกอบที่อยู่ภายในระบบ และการประเมินภายในในด้านต่างๆ เช่น การมีชื่อเสียง การยอมรับส่วนบุคคล วิธีการสอน การเรียนรู้ การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น
3. ผลผลิตของระบบ หมายถึง ผลผลิตที่ถูกสร้างขึ้นภายในระบบ

Lewis (1994) กล่าวว่า ระบบบริหารสถาบันอุดมศึกษา มีรูปแบบดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ทรัพยากรจากสิ่งแวดล้อมภายนอก สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และวัฒนธรรมองค์กร
2. กระบวนการดำเนินงาน หมายถึง กิจกรรมดำเนินการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับปัจจัยนำเข้าและทำให้เกิดผลผลิตจากระบบย่อย
3. ผลผลิต หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ถูกสร้างขึ้นโดยระบบย่อย

S. Sahney, Banwet, D.K. and Karunes, S. (2004) กล่าวว่าระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย

1. ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ คือ นักเรียน ครู ทีมงานบริการ ทรัพยากรทางกายภาพ (สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน) และ ทรัพยากรทางการเงิน
2. กระบวนการ ได้แก่ กิจกรรมการสอน การเรียนรู้ การบริการ การวิจัย และการเปลี่ยนแปลงความรู้
3. ผลผลิต ได้แก่ ผลลัพธ์ที่สัมผัสได้(การจ้างงาน รายได้) ผลลัพธ์ที่สัมผัสไม่ได้(ความพึงพอใจของบัณฑิตและนายจ้าง) และการเพิ่มมูลค่า(ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน)

2.เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติสถาบันอุดมศึกษา

2.1 ความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพ

Marope (2013) กล่าวว่า เกณฑ์คุณภาพจะช่วยทำให้องค์กรรู้สถานะของตนเอง และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรโดยใช้เกณฑ์คุณภาพในการกำกับติดตามองค์กร เกณฑ์คุณภาพยังมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดการขับเคลื่อนขององค์กรโดยมีการเทียบเคียงมาตรฐานกับองค์กรต่างๆ นอกจากนี้ยังช่วยทำให้ลูกค้ามีข้อมูลในการเลือกองค์กรที่มีคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด

Charon (2008) กล่าวว่า เกณฑ์คุณภาพช่วยทำให้อำนาจองค์กรมีแนวทางในการควบคุมองค์กรให้มีคุณภาพและเป็นการปรับปรุงโครงสร้างข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องขององค์กร

Dill (2005) กล่าวว่า เกณฑ์คุณภาพช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ เนื่องจากมีตัวชี้วัดหลายด้านที่ช่วยในการเปรียบเทียบ การวิเคราะห์ และการประเมินคุณภาพที่หลากหลาย

Aedo (2001)กล่าวว่า เกณฑ์คุณภาพช่วยให้องค์กรสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร และพิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้องค์กรเห็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพ

สรุปได้ว่า เกณฑ์คุณภาพมีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร โดยช่วยกำกับติดตามควบคุมการดำเนินงานขององค์กร เทียบเคียงเกณฑ์มาตรฐานกับองค์กรอื่น และสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้ ทำให้องค์กรมีข้อมูลและมีแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

2.2 เกณฑ์คุณภาพการศึกษา

Breiting (2015) กล่าวว่า เกณฑ์คุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ

1. เกณฑ์คุณภาพของกระบวนการสอนและการเรียนรู้
2. เกณฑ์คุณภาพของนโยบายของสถานศึกษา
3. เกณฑ์คุณภาพของความสัมพันธ์กับภายนอกของสถานศึกษา

Scheetens (2011) กล่าวว่า เกณฑ์คุณภาพการศึกษา หมายถึง ตัวชี้วัดกระบวนการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพโดยสถาบันการศึกษา ประกอบด้วยตัวชี้วัดด้านต่างๆ ดังนี้

1. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของสถานศึกษา ได้แก่ ความเหมาะสมและประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากร นโยบายสถานศึกษาและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อเสริมสร้างให้ผู้เรียนบรรลุผลสัมฤทธิ์ หลักสูตร การพัฒนาความเป็นมืออาชีพของบุคลากรในสถานศึกษา การจัดห้องเรียน เป็นต้น
2. ตัวชี้วัดด้านลักษณะพื้นฐานของสถานศึกษา ได้แก่ โครงสร้างการทำงานของสถานศึกษา ความสัมพันธ์กับชุมชน เป็นต้น
3. ประสิทธิภาพการสอนของผู้สอน ได้แก่ การบริหารจัดการชั้นเรียน การสนับสนุนและความท้าทายในการจัดการเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน กิจกรรมในการเรียน ความเป็นมืออาชีพของผู้สอน เป็นต้น
4. ลักษณะและทัศนคติของผู้สอน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเงินเดือน ทัศนคติต่ออาชีพ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

Varetto (2014) กล่าวว่า เกณฑ์คุณภาพการศึกษาจะต้องสามารถสะท้อนการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาที่เหมาะสม โดยการจัดกิจกรรมทางการศึกษาจะต้องมุ่งเน้นวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
2. ผลผลิตจากการศึกษา จะต้องไม่ใช่เพียงแค่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน หากแต่เป็นความพึงพอใจ ความรู้ และพฤติกรรมของผู้เรียนตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้
3. ความโปร่งใส ทุกข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางการศึกษา ผู้เรียนจะต้องได้รับรู้และเข้าใจว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อพัฒนาตนเอง
4. ความสมดุล การพัฒนาเนื้อหาการเรียนนั้นผู้สอนจะต้องมีอิสระและพัฒนาเนื้อหาตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้

สรุปได้ว่า เกณฑ์คุณภาพการศึกษา หมายถึง ตัวชี้วัดกระบวนการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย ประสิทธิภาพของสถานศึกษา ประสิทธิภาพของผู้สอน ประสิทธิภาพของกระบวนการและการเรียนรู้ ความสัมพันธ์กับภายนอกสถานศึกษา ความโปร่งใส และประสิทธิภาพของผลผลิต

2.3 เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

Lukman (2009) กล่าวว่า เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษา มีขึ้นเพื่อประเมินคุณภาพอย่างตรงไปตรงมาของแต่ละสถาบัน โดยเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดคุณภาพต่างๆ การจำแนกความแตกต่างของเกณฑ์คุณภาพเป็นไปตามแต่ละตัวชี้วัด ที่แต่ละเกณฑ์ต้องการ ซึ่งเป็นระเบียบวิธีการประเมินคุณภาพตามแต่ละเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

Thakur (2007) กล่าวว่า เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษา คือ การประเมินความเป็นเลิศของสถาบันทั้งในด้านการสอนและกรวิจัย โดยปัจจุบันระบบการจัดอันดับได้กลายเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่วัดคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้รับการยอมรับเพิ่มขึ้นว่าเป็นทั้งเครื่องมือสำหรับการประกันคุณภาพ เนื่องจากไม่ใช่เพียงประเมินคุณภาพที่มีอยู่แล้ว แต่ยังเกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของคุณภาพในด้านต่างๆ ในสถาบันอุดมศึกษา ด้วยตัวชี้วัดที่มีความหลากหลายและข้อมูลมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง

Budimir (2016) กล่าวว่า เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษา คือตัวชี้วัดประสิทธิภาพของสถาบันอุดมศึกษาโดยมีการประเมินทั้งทางด้านการเงิน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความสอดคล้องของผลลัพธ์ที่ได้รับและวัตถุประสงค์ของโปรแกรม โครงการ กิจกรรม หรือกระบวนการต่างๆ โดยมีตัวชี้วัดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม คือ

1. เกณฑ์ด้านปัจจัยนำเข้า เช่น การประเมินจำนวนผู้เรียนที่เข้าเรียน จำนวนผู้เรียนที่เรียนเต็มเวลา เป็นต้น
2. เกณฑ์ด้านกระบวนการ เช่น การสร้างความผูกพันให้กับผู้เรียน การพัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับผู้สอน เป็นต้น
3. เกณฑ์ด้านผลผลิต เช่น ความก้าวหน้าในการเรียน อัตราการจบ เป็นต้น
4. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ เช่น ความพึงพอใจของบัณฑิต ความพึงพอใจของนายจ้าง เป็นต้น

สรุปได้ว่า เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษา คือ การประเมินความเป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งด้านการเงิน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสอดคล้องกับผลที่ได้รับและวัตถุประสงค์

2.4 เกณฑ์คุณภาพนานาชาติสถาบันอุดมศึกษา

การจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้เกณฑ์คุณภาพเป็นการเปรียบเทียบและการจัดอันดับกลุ่มประเทศต่างๆไปพร้อมกัน โดยแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการที่มากหรือน้อยตามกลุ่มความซับซ้อนของตัวชี้วัดในแต่ละเกณฑ์ โดยเกณฑ์ได้แสดงถึงความพร้อมทางเศรษฐกิจ ระดับความสามารถในการแข่งขัน และระดับการรับรู้ของผู้คน ซึ่งในส่วนของการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาตินั้น อิทธิพลของการจัดอันดับได้ส่งผลกระทบต่อการศึกษาของนักเรียน นโยบาย กลยุทธ์ และสิทธิพิเศษในการลงทุนของประเทศ และรวมถึงตำแหน่งของประเทศและความสามารถในการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษา (Marope, 2013)

การจัดอันดับโลกนั้น ได้ปรากฏครั้งแรก ราวๆปี 1900 ในประเทศอังกฤษ จากการศึกษาเรื่อง “ที่ไหนที่เราจะเป็นผู้ที่ดีที่สุด” (Where we get our best men) โดยเป็นการศึกษาเบื้องหลังของประเทศที่มีชื่อเสียงที่สุดและบุคคลที่ประสบความสำเร็จในเวลานั้น ว่าเรียนจบจากสถาบันใด เพื่อนำผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัย จากจำนวนศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียง ทั้งนี้ในช่วงเวลานั้นเรื่องดังกล่าวก็ยังไม่ค่อยได้รับความนิยมนัก (Myers, 2009)

ต่อมา ในปี 1983 เริ่มมีความสนใจเกี่ยวกับ “การจัดอันดับมหาวิทยาลัย” จากการเผยแพร่เรื่อง “วิทยาลัยที่ดีที่สุดของสหรัฐอเมริกา” (America’s Best Colleges’) โดย The US News and World Report

ปี 1990 เริ่มมีรายการที่หลากหลาย ทั้งตารางอันดับ และการจัดอันดับทั่วโลก จากจำนวนหรือสิ่งต่างๆในโรงเรียน ซึ่งทำให้เรื่องการจัดอันดับมีความสนใจมากขึ้น

ปี 1993 มีการเผยแพร่ “คู่มือมหาวิทยาลัยที่ดี” เป็นครั้งแรก โดยสหราชอาณาจักร

ในปี 1998 ประเทศจีนเผชิญหน้ากับความท้าทายของโลกาภิวัตน์และเศรษฐกิจฐานความรู้ จึงทำให้ผู้นำประเทศได้ปฏิรูปมหาวิทยาลัยหลายแห่งเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยและสร้างโครงการมากมายเพื่อเร่งสร้างมหาวิทยาลัยระดับโลกให้เกิดขึ้นในประเทศจีนให้ได้ ด้วยเหตุนี้โครงการ

เทียบเคียงมาตรฐานมหาวิทยาลัยในประเทศจีนและมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกาจึงเกิดขึ้น และตามมาด้วยการออกแบบโครงการจัดอันดับทางวิชาการของมหาวิทยาลัยทั่วโลก (the Academic Ranking of World Universities : ARWU) ในปี 2013 โดยวัตถุประสงค์แรกเริ่มคือ เพื่อค้นหาว่ามหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศจีนนั้นอยู่ตำแหน่งใดในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาในโลก โดยเกณฑ์การจัดอันดับของ ARWU มีดังนี้ (Academic Ranking of World Universities, 2017; Liu, 2013)

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดและค่าน้ำหนักของ เกณฑ์การจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาของ ARWU

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก คะแนน
ด้านคุณภาพทางการศึกษา (Quality of Education)	ศิษย์เก่าของสถาบันได้รับรางวัลโนเบล (Nobel Prizes) และ fields Medals	10%
ด้านคุณภาพของคณะ (Quality of Faculty)	ทีมงานในสถาบันได้รับรางวัล โนเบล (Nobel Prizes) และ fields Medals	20%
	นักวิจัยได้รับการอ้างอิงงานวิจัยใน 21 สาขาอย่างกว้างขวาง	20%
ด้านผลผลิตจากงานวิจัย (Research Output)	งานวิจัยตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในวารสารทางวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ Nature & Science	20%
	มีการอ้างอิงทั้งวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์	20%
ด้านสมรรถนะต่อหัว (Per Capita Performance)	สมรรถนะทางวิชาการต่อจำนวนนักศึกษาในสถาบัน	10%
รวม		100%

หลังจาก ARWU ก่อกำเนิดขึ้น ทำให้มีหลายองค์กรที่จัดตั้งเกณฑ์การจัดอันดับโลกของมหาวิทยาลัย

ปี 2010 บริษัท Times Higher Education และ บริษัท Quacquarelli Symmonds ได้ยุติความร่วมมือกันในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย โดยต่างฝ่ายต่างตั้งเกณฑ์ในการจัดอันดับของตนเองถือกำเนิดขึ้นตามมา

ปี 2004 นิตยสาร Times Higher Education ได้เผยแพร่เรื่อง “การจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก” และต่อมา บริษัท Times Higher Education และ บริษัท Quacquarelli Symmonds ได้ร่วมมือกัน จัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก โดยในขณะนั้นมีตัวชี้วัด คือ การสำรวจความคิดเห็นนานาชาติทางวิชาการและนายจ้าง สัดส่วนนักศึกษาต่อคณะ การอ้างอิงต่อจำนวนบุคลากรในคณะ และสัดส่วนของทีมงานต่อนักศึกษาต่างชาติ (THE-QS, 2017)

ปี 2006 ได้มีหลายองค์กรใหม่ que จัดอันดับมหาวิทยาลัย เช่น Bibliometric Ranking of World Universities โดย Moed World Top Universities โดยสถาบันวิจัยของมหาวิทยาลัย Wuhan The Ranking Web of World Universities โดย Cybermetrics Lab of CSIC เป็นต้น

ปี 2010 บริษัท Times Higher Education และ บริษัท Quacquarelli Symmonds ได้ยุติความร่วมมือกันในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย โดยต่างฝ่ายต่างตั้งเกณฑ์ในการจัดอันดับของตนเอง

ปัจจุบันเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติที่ใช้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยได้รับความนิยม คือ QS World University Ranking และ Time Higher Education World University Ranking

2.4.1 QS World University Ranking

2.4.1.1 ความเป็นมาของ QS World University Ranking

QS World University Ranking เป็นการจัดอันดับของ บริษัท Quacquarelli Symmonds โดยในช่วงก่อตั้งแรกเริ่ม ปี 2004 ได้ร่วมมือกับบริษัท Times Higher Education ใช้ชื่อการจัดอันดับว่า THE-QS ต่อมา ในปี 2010 บริษัท Quacquarelli Symmonds ได้ยุติความร่วมมือกันในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย กับ บริษัท Times Higher Education (QS World University Ranking, 2018)

การจัดอันดับทั้งหมดของQSนั้น รวบรวมโดยหน่วย QS Intelligence Unit โดยมีที่ปรึกษา คือ QS Global Academic Advisory Board ข้อมูล Bibliometric ที่ต้องการในส่วนของการอ้างอิงจะถูกจัดทำโดย Scopus ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ

Elsevier ซึ่งเป็นฐานข้อมูลนามธรรมและอ้างอิงที่ใหญ่ที่สุดในโลกของงานวิจัย โดยพันธกิจของ QS คือ "เพื่อให้คนมีแรงบันดาลใจทั่วโลกสามารถบรรลุศักยภาพของพวกเขาผ่านการส่งเสริมความคล่องตัวระหว่างประเทศการศึกษาและการพัฒนาอาชีพ"

QS World University Ranking จึงได้มีการพัฒนาเกณฑ์ ตัวชี้วัด และการจัดอันดับมหาวิทยาลัยแต่ละประเภท มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนในอนาคต โดยประเภทของการจัดอันดับของ QS แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ดังนี้ (QS World University Ranking, 2018)

1. การจัดอันดับในระดับโลก ได้แก่

- 1.1 QS World University Rankings®
- 1.2 QS World University Rankings by Subject
- 1.3 QS World University Rankings Top 50 Under 50
- 1.4 QS Graduate Employability Rankings
- 1.5 QS Best Student Cities

2. การจัดอันดับในระดับชาติ ได้แก่

- 2.1 QS University Rankings: Arab Region
- 2.2 QS University Rankings: Asia
- 2.3 QS University Rankings: BRICS
- 2.4 QS University Rankings: Emerging Europe & Central Asia
- 2.5 QS University Rankings: Latin America

2.4.1.2 กรอบระเบียบวิธีของ QS World University Ranking 2018

การจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ QS World University ยังคงใช้แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการที่สอดคล้องกันโดยเฉพาะโดยใช้ ตัวชี้วัด 6 ตัว ที่มีประสิทธิภาพต่อการทำงานของมหาวิทยาลัย โดยได้มีการปรับปรุงมาตรฐานของคณะตามคำแนะนำในปี 2015 เพื่อให้แน่ใจว่าสถาบันที่เชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์เพื่อชีวิตและวิทยาศาสตร์ธรรมชาติไม่ได้ประโยชน์มากเกินไป การเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานจึงไม่มี เพื่อให้แน่ใจว่าการเปรียบเทียบปีต่อปียังคงมีผลและความผันผวนที่ไม่จำเป็นจะลดลง (QS World University Ranking, 2018)

ทั้ง 6 ตัวชี้วัด มีน้ำหนักที่แตกต่างกัน เมื่อกำหนดคะแนนทั้งหมด โดย 4 ตัวชี้วัด ใช้ข้อมูลที่เป็นรูปธรรมและ อีก 2 ตัวชี้วัด ใช้การสำรวจเป็นหลัก (สำรวจด้านวิชาการ และนายจ้าง) ทั้ง 6 ตัวชี้วัดมีรายละเอียดดังนี้

1. ความมีชื่อเสียงทางวิชาการ (40%)

ตัวชี้วัดนี้ มีน้ำหนักมากที่สุดโดยจะได้รับคะแนนความน่าเชื่อถือทางวิชาการของสถาบัน จากการสำรวจทางวิชาการของ QS เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากกว่า 70,000 คนในด้านการศึกษาระดับอุดมศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการเรียนการสอนและการวิจัยในมหาวิทยาลัยของโลก ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นทางวิชาการที่ใหญ่ที่สุดในโลก ในแง่ของขนาดและขอบเขตเป็นวิธีการที่ไม่มีใครเทียบได้ในการวัดความเชื่อมั่นในชุมชนวิชาการ

2. ความมีชื่อเสียงต่อนายจ้าง (10%)

ตัวชี้วัดนี้คือการประเมินว่าสถาบันประสบความสำเร็จในการจัดเตรียมการศึกษาเพื่อก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานให้กับนักเรียนได้ดีหรือไม่ ซึ่งนั่นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดอันดับที่มีผู้ชมหลักเป็นชุมชนนักศึกษาทั่วโลก

ระบบเมตริกความมีชื่อเสียงต่อนายจ้างของ QS นั้นอาศัยการตอบกลับมากกว่า 30,000 ผลการการตอบกลับ ต่อการสำรวจ QS Employer Survey และเป็นการถามเพื่อให้นายจ้างระบุสถาบันเหล่านั้นซึ่งมีผู้ที่มีความสามารถด้านนวัตกรรมและสร้างบัณฑิตที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้การสำรวจ QS Employer Survey ยังชนิดการสำรวจที่กว้างขวางที่สุดของโลก

ตัวชี้วัดนี้เป็นหนึ่งในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยนานาชาติ เนื่องจากต้องการให้นักเรียนรู้สึกดีขึ้นว่า ในตลาดแรงงานนั้นชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยได้รับความนิยมนหรือไม่ โดยคะแนนมาจากการโหวตของนายจ้างในประเทศต่างๆ ดังนั้นจึงเป็นตัวชี้วัดสำหรับนักเรียนที่ค้นหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงซึ่งเสนอให้ยิ่งกว่าการข้ามพรมแดนของพวกเขา

3. สัดส่วนนักเรียนต่อบุคลากรในคณะ (20%)

คุณภาพการเรียนการสอนมักจะอ้างถึงโดยนักเรียนเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุดเมื่อเทียบกับสถาบันที่ใช้การจัดอันดับ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะวัดคุณภาพการเรียนการสอน QS จึงได้กำหนดให้วัดอัตราส่วนระหว่างครูกับนักเรียน เป็นตัววัดประสิทธิภาพสำหรับคุณภาพการสอน โดยประเมินขอบเขตที่สถาบันสามารถให้นักศึกษาเข้าถึงอาจารย์และผู้สอนได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากเชื่อว่าจำนวนสมาชิกหรือทีมงานของคณะต่อจำนวนนักเรียน จะลดภาระการสอนในแต่ละวิชา

ตัวชี้วัดนี้เป็นการประเมินจากจำนวนบุคลากรในคณะที่เกี่ยวข้องทั้งหมด แม้ว่าจะไม่มีการประเมินคุณภาพการสอนแต่ตัวชี้วัดนี้ก็ช่วยคำนวณว่ามหาวิทยาลัยมีการจัดขนาดชั้นเรียนและการดูแลผู้เรียนได้ดี

4. การอ้างอิงผลงานวิจัยต่อคณะ (20%)

การเรียนการสอนเป็นหลักสำคัญของพันธกิจของสถาบัน โดยผลผลิตด้านงานวิจัยก็เป็นอีกหลักสำคัญหนึ่ง ดังนั้น QS จึงวัดคุณภาพงานวิจัยของสถาบันโดยใช้การอ้างอิงงานวิจัยต่อคณะ ในการคำนวณจะรวมการอ้างอิงที่ได้รับจากเอกสารทั้งหมดที่จัดทำโดยสถาบันในช่วงระยะเวลาห้าปีของจำนวนอาจารย์ในสถาบันนั้น

ทั้งนี้สาขาต่างๆมีวัฒนธรรมการเผยแพร่แตกต่างกันมาก ในปี 2015 มีการอ้างอิงเอกสารเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์เพื่อชีวิตเกือบครึ่งหนึ่งของทั้งหมด ซึ่งหมายความว่า การอ้างอิงบทความ สาขาปรัชญา จะต้องมีการวัดที่แตกต่างไปจากที่ได้รับจากบทความทาง สาขาสุขภาพและสรีรวิทยา เพื่อให้มั่นใจว่าการประเมินผลการวิจัยที่แท้จริงของสถาบันการศึกษาในทั้งสองสาขาจะได้รับน้ำหนักที่เท่ากัน

ด้วยเหตุนี้ QS จึงได้ทำการเปลี่ยนแปลงเพื่อนับจำนวนการอ้างอิงสำหรับปีนี้ ก่อนหน้านี้ประมาณห้าปีสำหรับการอ้างอิงรวมปีที่มีการเผยแพร่ตารางดังกล่าว ตัวอย่างเช่นการเผยแพร่ปีที่แล้วอาจนำไปสู่การอ้างอิงที่ได้รับระหว่างปี 2011 ถึง 2016 เนื่องจากการอ้างอิงงานวิจัยต้องใช้เวลาในการแพร่กระจายการอ้างอิง จึงทำให้ต้องกำหนดการอ้างอิงเป็นในรอบ 5 ปี ดังจะเห็นได้จากการประเมินตัวชี้วัดนี้ ในปีนี้ (2018) จะวัดการอ้างอิงงานวิจัยตั้งแต่ปี 2012-2017

การเก็บข้อมูลในตัวชี้วัดนี้ ใช้การเก็บข้อมูลจากฐานข้อมูลของ Scopus ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในโลก ในปีนี้ QS เข้าถึงการอ้างอิง 99 ล้านบทความ จาก 10.3 ล้านบทความ

5. สัดส่วนบุคลากรต่างชาติต่อคณะ (5%)

ตัวชี้วัดนี้แสดงให้เห็นความสามารถของคณะในการดึงดูดบุคลากรต่างชาติหรือนักวิชาการมาร่วมงานได้

6. สัดส่วนนักเรียนต่างชาติต่อคณะ (5%)

ตัวชี้วัดนี้แสดงให้เห็นความสามารถของคณะในการดึงดูดนักเรียนต่างชาติมาเรียนได้

สองตัวชี้วัดข้างต้น เป็นการแสดงให้เห็นความเป็นมหาวิทยาลัยนานาชาติ ซึ่งมีความสามารถในการดึงดูดคณาจารย์และนักศึกษาจากทั่วโลก และแสดงให้เห็นว่ามีบรรณระดับนานาชาติที่แข็งแกร่ง นั่นหมายถึงมีแนวโน้มระดับโลกที่สูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับสถาบันที่ดำเนินงานในภาคการศึกษาระดับอุดมศึกษาระหว่างประเทศ อีกทั้งยังทำให้นักเรียนและ

ทีมงานมีสภาพแวดล้อมเหมือนอยู่ต่างชาติ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติและความเชื่อที่ดีที่สุดในการทำเช่นนี้ นักเรียนจะมีความเข้าใจในความเป็นนานาชาติและความตระหนักในโลก เช่น มีทักษะความเชี่ยวชาญที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีค่ามากต่อนายจ้าง ทั้งสองตัวชี้วัดนี้มีค่า 5% ของจำนวนทั้งหมด

2.4.1.3 มหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ติดอันดับ QS World University Ranking

จากการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกของ QS World University Ranking มีมหาวิทยาลัยในประเทศไทยจำนวน 8 แห่ง ที่ติดอันดับมาตั้งแต่ปี 2013 จนถึง ปี 2018 ดังนี้ (QS World University Ranking, 2018)

ตารางที่ 2 รายชื่อมหาวิทยาลัยไทยที่ติดอันดับ QS World University Ranking

ที่	มหาวิทยาลัย	2013-2014	2014-2015	2015 -2016	2016-2017	2018
1	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	239	243	253	252	245
2	มหาวิทยาลัยมหิดล	283	257	295	283	334
3	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	551-600	501-550	551-600	551-600	551-600
4	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	601-650	601-650	601-650	601-650	601-650
5	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	651-700	651-700	651-700	701+	751-800
6	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	701+	701+	701+	701+	801-1000
7	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	701+	701+	701+	701+	801-1000
8	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	701+	701+	701+	701+	801-1000

จากตารางที่ 2 สรุปว่า ในปี 2018 มีมหาวิทยาลัยที่ติดอันดับ QS World University Ranking ดังนี้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อันดับ 245) มหาวิทยาลัยมหิดล (อันดับ 334) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (อันดับ 551-600) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (อันดับ 601-650) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (อันดับ 751-800) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (อันดับ 801-1000) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (อันดับ 801-1000) และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (อันดับ 801-1000)

2.4.2 Time Higher Education World University Ranking

2.4.2.1 ความเป็นมาของ Time Higher Education World University Ranking

Times Higher Education เป็นผู้ให้บริการข้อมูลที่สนับสนุนความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยในทุกทวีปทั่วโลก เป็น บริษัท ที่อยู่เบื้องหลังการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดในโลกและมีประสบการณ์เกือบห้าสิบปีในฐานะแหล่งการวิเคราะห์และข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา Times Higher Education จึงมีความชำนาญในเรื่องแนวโน้มที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในระดับโลก ข้อมูลและเครื่องมือการเปรียบเทียบของเราถูกใช้โดยมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในโลกเพื่อช่วยให้พวกเขาบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (THE-QS, 2017)

Times Higher Education ได้เริ่มเผยแพร่เรื่อง “การจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก” และต่อมา ในปี 2004 บริษัท Times Higher Education และ บริษัท Quacquarelli Symmonds ได้ร่วมมือกัน จัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก โดยในขณะนั้นมีตัวชี้วัด คือ การสำรวจความคิดเห็นนานาชาติทางวิชาการและนายจ้าง สัดส่วนนักศึกษาต่อคณะ การอ้างอิงต่อจำนวนบุคลากรในคณะ และสัดส่วนของทีมงานต่อนักศึกษาต่างชาติ ต่อมาปี 2010 บริษัท Times Higher Education และ บริษัท Quacquarelli Symmonds ได้ยุติความร่วมมือกันในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย โดยต่างฝ่ายต่างตั้งเกณฑ์ในการจัดอันดับของตนเอง

การจัดอันดับของ Times Higher Education นั้น เป็นเพียงตารางสมรรถนะมหาวิทยาลัยในโลกที่ตัดสินว่าเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก โดยพิจารณาตามพันธกิจหลัก คือ การสอน การวิจัย การส่งต่อความรู้ และมุมมองความเป็นนานาชาติ โดยใช้ตัวชี้วัดสมรรถนะดังกล่าวทั้งหมด 13 ตัวชี้วัด เพื่อแสดงถึงความสมบูรณ์ที่สุด และการเปรียบเทียบที่สมดุล ซึ่งสร้างความเชื่อใจให้กับนักเรียน หน่วยทางวิชาการ ผู้นำมหาวิทยาลัย หน่วยอุตสาหกรรมและรัฐบาล การคำนวณการจัดอันดับในปี 2016-2017 นั้น มีการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญด้านนี้ คือ RicewaterhouseCoopers (PwC)

รายการของการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในโลกรวมถึงตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักเรียนและครอบครัวของพวกเขาเพื่อช่วยให้พวกเขาเลือกที่จะศึกษารวมทั้งอัตราส่วนของคณาจารย์และนักศึกษาชื่อเสียงระดับโลกของมหาวิทยาลัยทรัพยากรรวมของหลักสูตรการผสมระหว่างประเทศในมหาวิทยาลัยและ ลิงก์ไปยังธุรกิจ แต่เหตุผลที่ทำให้การจัดอันดับเป็นที่นับถือกันอย่างแพร่หลายคือการที่พวกเขาครอบคลุมช่วงเต็มของภารกิจของมหาวิทยาลัยรวมทั้งความเป็นเลิศด้านการวิจัย THE มีการจัดอันดับหลากหลายประเภท เพื่อตอบสนองต่อความ

ต้องการของผู้ใช้งานที่หลากหลาย ทั้งในมุมมองของผู้เรียน นักวิชาการ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ภาควิชาการ และรัฐบาล โดยมีประเภทดังต่อไปนี้ (Times Higher Education, 2018a)

1. การจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดจากทั่วโลก (World University Ranking)

2. การจัดอันดับตามด้านที่ดีที่สุดของแต่ละตัวชี้วัด ได้แก่ การจัดอันดับด้านการสอน การจัดอันดับด้านมุมมองความเป็นนานาชาติ การจัดอันดับด้านรายได้อุตสาหกรรม การจัดอันดับด้านงานวิจัย และการจัดอันดับด้านการอ้างอิง

3. การจัดอันดับมหาวิทยาลัยตามแต่ละประเทศ

4. การจัดอันดับมหาวิทยาลัยตามแต่ละรายวิชา

2.4.2.2 กรอบระเบียบวิธีของ Time Higher Education World University Ranking

THE : Time Higher Education World University Ranking เป็นการ จัดอันดับมหาวิทยาลัยในระดับโลก โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดสมรรถนะซึ่งแบ่งเป็น 5 กลุ่ม จำนวน 13 ตัวชี้วัด เพื่อให้ข้อมูลที่ครอบคลุม ในการเปรียบเทียบมหาวิทยาลัย สร้างความเชื่อใจให้กับนักเรียน นักวิชาการ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ภาควิชาการ และรัฐบาลประเทศต่างๆ ตัวชี้วัดของการจัด อันดับนี้ มีดังนี้ (Times Higher Education, 2018a)

1. การสอน (30%)

1.1 การสำรวจความมีชื่อเสียงทางวิชาการ (15%)

การสำรวจความมีชื่อเสียงทางวิชาการของ THE นั้น ดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2017 ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลถึงเดือนมีนาคมปี 2016 ซึ่งมี ผู้ตอบมาทั้งหมด 10,323 ฉบับ ตัวชี้วัดนี้เป็นการตรวจสอบการรับรู้ของสถาบันในการสอน การตอบ เป็นการพิจารณาทางสถิติเป็นตัวแทนของการผสมผสานทางภูมิศาสตร์และเรื่องของสถาบันการศึกษา ทั่วโลก ข้อมูลปี 2016 รวมกับผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2015 ซึ่งทำให้ได้คำตอบมากกว่า 20,000 ฉบับ

1.2 สัดส่วนทีมงานต่อนักเรียน (4.5)

1.3 สัดส่วนนักศึกษาปริญญาเอก ต่อนักศึกษาปริญญาตรี(2.25%)

1.4 สัดส่วนรางวัลของนักศึกษาปริญญาเอกต่อบุคลากรในคณะ

(6%)

ตัวชี้วัดนี้เป็นการให้ความรู้สึกว่าองค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะ หล่อหลอมนักวิชาการรุ่นต่อไป โดยดูได้จากสัดส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในระดับสูง ยังแสดง

ถึงการให้การสอนในระดับสูงสุดซึ่งเป็นที่สนใจของผู้สำเร็จการศึกษาและมีประสิทธิผลในการพัฒนาพวกเขา ตัวบ่งชี้นี้ได้รับการปรับให้เป็นมาตรฐานเพื่อพิจารณาเรื่องการผสมผสานระหว่างเรื่องเฉพาะของมหาวิทยาลัยซึ่งสะท้อนถึงปริมาณของรางวัลระดับปริญญาเอกแตกต่างกันไปตามหลักเกณฑ์

1.5 รายได้ของสถาบัน (2.25%)

รายได้ของสถาบันปรับลดลงตามจำนวนบุคลากรที่เป็นนักวิชาการและเป็นปกติสำหรับความเท่าเทียมกันในด้านกำลังซื้อ โดยบ่งบอกถึงสถานะทั่วไปของสถาบันและให้ความรู้สึกกว้างๆของโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้กับนักเรียนและพนักงาน

2. งานวิจัย (30%) ได้แก่

2.1 การสำรวจความมีชื่อเสียง (18%)

ตัวบ่งชี้ที่โดดเด่นที่สุดในหมวดนี้ คือ ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับความเป็นเลิศด้านการวิจัย ในกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาด้วยกัน โดยอาศัยการสำรวจความรู้ทางวิชาการประจำปี

2.2 รายได้จากงานวิจัย (6%)

รายได้จากการวิจัยจะดูจากจำนวนพนักงานสายวิชาการและปรับตามความเท่าเทียมกันของกำลังซื้อ ตัวบ่งชี้นี้เป็นที่ถกเถียงกันมากเนื่องจากรายได้จากการวิจัยอาจได้รับอิทธิพลจากนโยบายระดับชาติและสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ แต่อย่างไรก็ตามรายได้มีความสำคัญต่อการพัฒนางานวิจัยระดับโลกและเนื่องจากส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ต้องแข่งขันและได้รับการตัดสินโดยการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ THE จึงมองว่าเป็นมาตรการที่ถูกต้อง โดยตัวบ่งชี้นี้ได้รับการปรับให้เข้ากับเนื้อหาของหลักสูตรที่แตกต่างกันของมหาวิทยาลัยโดยสะท้อนถึงข้อเท็จจริงที่ว่าทุนการวิจัยในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์มักจะมีขนาดใหญ่กว่างานวิจัยที่มีคุณภาพสูง ทางสังคมศาสตร์ ศิลปะ และมนุษยศาสตร์

2.3 ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (6%)

ในการวัดความสามารถในการผลิตงานวิจัยนั้น THE นับจำนวนเอกสารที่ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการที่ตีพิมพ์ในฐานข้อมูล Scopus ของ Elsevier ต่อนักวิชาการ ขนาดของสถาบัน และเรื่อง ตัวชี้วัดนี้ทำให้รู้ถึงความสามารถของมหาวิทยาลัยที่ได้ตีพิมพ์งานวิจัยในวารสารคุณภาพที่ได้รับการตรวจสอบโดย peer-reviewed

3. การอ้างอิง (30%)

อิทธิพลของงานวิจัยเป็นมุมมองที่แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทในการแพร่กระจายความรู้และความคิดใหม่

การพิจารณาอิทธิพลของงานวิจัยนั้นเน้นที่จำนวนของเวลาที่งานตีพิมพ์โดยถูกอ้างถึงทั่วโลก ในปีนี้ ข้อมูลจาก Elsevier มีการอ้างอิงมากกว่า 56 ล้านการอ้างอิง จาก 11.9 ล้าน บทความในวารสาร รายงานการประชุมและหนังสือและบทในหนังสือที่เผยแพร่กว่า 5 ปี ข้อมูลรวมถึง 23,000 บทความในวารสารของฐานข้อมูล Scopus และเป็นการเผยแพร่ระหว่างปี 2011 และ 2015 การอ้างอิงที่เผยแพร่ในปีนี้ นั้นมาจาก 6 ปีที่เก็บรวบรวมจาก ปี 2011 ถึง 2016

การอ้างอิงช่วยทำให้แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการสร้างความรู้เพิ่มขึ้นอย่างไร โดยแสดงให้เห็นจากงานวิจัย การอ้างอิงมีความสำคัญในการแบ่งปันชุมชนแห่งวิชาการทั่วโลกโดยขยายวงกว้างไปในแต่ละสาขา

4. มุมมองนานาชาติ (7.5%)

ตัวชี้วัดสองตัวแรกนั้น แสดงให้เห็นความสามารถของมหาวิทยาลัยที่จะดึงดูดผู้สำเร็จการศึกษาปริญญาโทและคณาจารย์จากทั่วทุกมุมโลก ซึ่งเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในเวทีโลก

4.1 สัดส่วนนักเรียนต่างชาติต่อนักเรียนในประเทศ (2.5%)

4.2 สัดส่วนนักเรียนต่างชาติต่อบุคลากรในประเทศ (2.5%)

4.3 ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (งานวิจัย) (2.5%)

ในตัวชี้วัดนี้คำนวณจากสัดส่วนของสิ่งตีพิมพ์วารสารวิจัยของมหาวิทยาลัยที่มีผู้ร่วมเขียนอย่างน้อยหนึ่งคนและให้รางวัลในปริมาณที่มากขึ้น ตัวชี้วัดนี้ได้รับการปรับให้เป็นมาตรฐานสำหรับการผสมผสานระหว่างมหาวิทยาลัยและใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 5 ปีย้อนหลังเช่นเดียวกับการอ้างอิงงานวิจัย

5. รายได้อุตสาหกรรม (การส่งต่อความรู้) (2.5%)

ตัวชี้วัดนี้แสดงให้เห็นความสามารถของมหาวิทยาลัยในการช่วยภาคอุตสาหกรรมด้วย นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ และการให้คำปรึกษา ซึ่งปัจจุบันได้กลายเป็นภารกิจหลักของสถาบันการศึกษาระดับโลก หมวดหมู่นี้พยายามที่จะเน้นกิจกรรมการถ่ายโอนความรู้ดังกล่าว โดยการดูว่ารายได้จากการวิจัยที่สถาบันมีรายได้จากภาคอุตสาหกรรมเท่าใด ซึ่งระดับของรายได้นั้นปรับลดขนาดลงตามจำนวนทีมงานในมหาวิทยาลัย

หมวดหมู่แสดงให้เห็นถึงขอบเขตที่ภาคธุรกิจต้องการที่จะจ่ายเงินเพื่อการวิจัยและ สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของมหาวิทยาลัยในการดึงดูดเงินทุนในตลาดการค้า ตัวชี้วัดนี้จึงมีประโยชน์ต่อคุณภาพของสถาบัน

2.4.2.3 มหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ติดอันดับ Times Higher Education World University Ranking

ตารางที่ 3 รายชื่อมหาวิทยาลัยไทยที่ติดอันดับ Times Higher Education World University Ranking

ที่	มหาวิทยาลัย	2013-2014	2014-2015	2015 -2016	2016-2017	2018
1	มหาวิทยาลัยมหิดล	-	-	501-600	501-600	501-600
2	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	-	-	601-800	601-800	601-800
3	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	301-350	351-400	601-800	601-800	601-800
4	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	-	-	601-800	601-800	601-800
5	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	-	-	601-800	601-800	801-1000
6	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	-	-	601-800	801+	801-1000
7	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	-	-	-	801+	801-1000
8	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	-	-	601-800	801+	801-1000
9	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	-	-	-	801+	801-1000
10	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	-	-	-	-	1001+

จากตารางที่ 3 สรุปว่า ในปี 2018 มีมหาวิทยาลัยที่ติดอันดับ Times Higher Education World University Ranking ดังนี้ มหาวิทยาลัยมหิดล (อันดับ 501-600) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อันดับ 601-800) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (อันดับ 601-800) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (อันดับ 601-800) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (อันดับ 801-1000) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (อันดับ 801-1000) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ลาดกระบัง (อันดับ 801-1000) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (อันดับ 801-1000) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (อันดับ 801-1000) และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (อันดับ 1001+)

3. นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ

3.1 ความสำคัญของนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ

Rios (2016) กล่าวว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพมีความสำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากการรับรู้ของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป ด้วยความหลากหลายที่เกิดขึ้นในสังคม ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น จะช่วยทำให้องค์กรสามารถที่จะแข่งขันได้ และเผชิญกับความเสี่ยงในด้านต่างๆลดน้อยลง

Salomone (2013) กล่าวว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพช่วยให้องค์กรมีการปรับปรุงการดำเนินงานภายใน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

Lanza (2013) กล่าวว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพช่วยให้องค์กรสามารถเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นได้ โดยทำให้โครงสร้างขององค์กรมีความชัดเจนยิ่งขึ้น และลดปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร

Hung (2010) กล่าวว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพมีความสำคัญเนื่องจากการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพมีความเหมาะสมกับกระบวนการทางธุรกิจและการแข่งขัน โดยทำให้การบริหารและการปฏิบัติให้มีความสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านของการผลิต การบริหารและผลผลิตขององค์กร

สรุปได้ว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร เนื่องจากการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพให้มีความเหมาะสม ทันสมัย และช่วยให้องค์กรเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงและมีความสามารถในการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น

3.2 นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ

Poli (2015) กล่าวว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการระบบบริหารคุณภาพแบบดั้งเดิม โดยประยุกต์ให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

Backstron (2017) กล่าวว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ คือ กระบวนการดำเนินการสร้างและพัฒนาของข้อเสนอหรือทางออกใหม่ของ ผลิตภัณฑ์ บริการ เครื่องมือ หรือวิธีการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

Rios (2016) กล่าวว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ คือ การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพแบบดั้งเดิม ทั้งในด้านโครงสร้างการบริหารและกระบวนการทำงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรในการบริหารคุณภาพให้มากยิ่งขึ้น ทั้งในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการทำงานแบบร่วมมือขึ้น

Monroe (2018) กล่าวว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ คือ การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ โดยการประเมินความต้องการจำเป็น การทดลอง และการประเมิน เพื่อปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

Lasorsa (2015) กล่าวว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ คือ การปรับปรุงกิจกรรม เครื่องมือ นิยาม และการดำเนินการต่างๆ เพื่อช่วยให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

Bevilacqua (2016) กล่าวว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ คือ การปรับปรุงการบริหารแบบเดิม และเติมเต็มช่องว่างที่ขาดหายไป โดยเน้นให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและเพื่อพร้อมสำหรับการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ

สรุปได้ว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ คือ การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการที่ระบบบริหารคุณภาพแบบดั้งเดิม ทั้งโครงสร้างการทำงาน การบริหาร และกระบวนการทำงาน ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และ ให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร เพื่อช่วยให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4.การบริหารสถาบันอุดมศึกษา

4.1 ภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

4.2 การแบ่งประเภทของสถาบันอุดมศึกษา

จากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 - 2565) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ในปี 2551 กำหนดประเภทหรือ กลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม คือ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรมสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริงในชุมชน สถาบันสนับสนุนรองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิตอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาค เพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตเฉพาะทางหรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ รวมทั้งสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง สถาบันอาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์หรือการวิจัยหรือเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพระดับสูง หรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งสถาบันอาจมีบทบาทในการพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ สถาบันในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ 1 เป็นสถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ทฤษฎีและข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

4.3 มาตรฐานการอุดมศึกษา

มาตรฐานการอุดมศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน 12 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551b)

1) มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

บัณฑิตระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะพลเมืองและพลโลก

ตัวบ่งชี้

1.1) บัณฑิตมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ของตน สามารถเรียนรู้ สร้างและประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สามารถปฏิบัติงานและสร้างงานเพื่อพัฒนาสังคมให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

1.2) บัณฑิตมีจิตสำนึก ดำรงชีวิตและปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ โดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม

1.3) บัณฑิตมีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีการดูแล เอาใจใส่ รักษาสุขภาพของตนเองอย่างถูกต้อง เหมาะสม

2) มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา

มีการบริหารจัดการการอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล และพันธกิจของการอุดมศึกษาอย่างมีดุลยภาพ

ก.มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา

มีการบริหารจัดการการอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงความหลากหลายและความเป็นอิสระทางวิชาการ

ตัวบ่งชี้

2.1) มีการบริหารจัดการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีอิสระทางวิชาการ

2.2) มีการบริหารจัดการทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีการจัดการศึกษาผ่านระบบและวิธีการต่างๆอย่างเหมาะสม และคุ้มค่าคุ้มทุน

2.3) มีระบบการประกันคุณภาพเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข.มาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา

การดำเนินงานตามพันธกิจของการอุดมศึกษาทั้ง 4 ด้าน อย่างมีดุลยภาพ โดยมีการประสานความร่วมมือรวมพลังจากทุกภาคส่วนของชุมชน และสังคมในการจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้

(1) มีหลักสูตรและการเรียน การสอนที่ทันสมัย ยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนแบบผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการเรียนรู้และการสร้างงานด้วยตนเองตามสภาพ

จริง ใช้การวิจัยเป็นฐาน มีการประเมินและใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาผู้เรียน และการบริหารจัดการ หลักสูตร ตลอดจนมีการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาที่เหมาะสม สอดคล้องกับหลักสูตรและการเรียน การสอน

(2) มีการวิจัยเพื่อสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ที่เป็น การขยายพรมแดนความรู้และทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและ สิ่งแวดล้อมตามศักยภาพของประเภทสถาบัน มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง สถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ ของสังคมและประเทศชาติ

(3) มีการให้บริการวิชาการที่ทันสมัย เหมาะสม สอดคล้องกับ ความต้องการของสังคมตามระดับความเชี่ยวชาญของประเภทสถาบัน มีการประสานความร่วมมือ ระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างความ เข้มแข็งและความยั่งยืนของสังคมและประเทศชาติ

(4) มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน พัฒนา เผยแพร่ วัฒนธรรม ภูมิ ปัญญาท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและความภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีการปรับใช้ ศิลปะ วัฒนธรรม ต่างประเทศอย่างเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

3) มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการ เรียนรู้

การแสวงหา การสร้าง และการจัดการความรู้ตามแนวทาง / หลักการอันนำไปสู่สังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้

3.1) มีการแสวงหา การสร้าง และการใช้ประโยชน์ความรู้ ทั้งส่วน ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทศ เพื่อเสริมสร้างสังคมฐานความรู้

3.2) มีการบริหารจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการ วิจัยแบบบูรณาการหลักการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลักการสร้างเครือข่าย และหลักการประสานความ ร่วมมือรวมพลังอันนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้

4.4 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาประกอบด้วย มาตรฐาน 2 ด้านดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

1) มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ประกอบด้วย มาตรฐานย่อยด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่

1.1) ด้านกายภาพ

สถาบันอุดมศึกษามีอาคารที่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญของอาคารเรียนที่ดี มีห้องครบทุกประเภท พื้นที่ใช้สอยที่ใช้ในการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมทุกประเภท มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนอาจารย์ประจำ จำนวนนักศึกษาในแต่ละหลักสูตร และจำนวนนักศึกษาตามแผนการรับนักศึกษา ตามเกณฑ์พื้นที่ใช้สอยอาคารโดยประมาณ รวมทั้งต้องจัดให้มีห้องสมุดตามเกณฑ์มาตรฐาน มีครุภัณฑ์ประจำอาคาร ครุภัณฑ์การศึกษาและคอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอต่อการจัดการศึกษา

ทั้งนี้ อาคารและบริเวณอาคารจะต้องมีความมั่นคง ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะหรือความจำเป็นอย่างอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

1.2) ด้านวิชาการ

สถาบันอุดมศึกษามีศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติการกิจด้านวิชาการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา และแผนการผลิตบัณฑิตที่ตอบสนองความต้องการของประเทศและผู้ใช้บัณฑิตโดยรวม มีหลักประกันว่าผู้เรียนจะได้รับการบริการการศึกษาที่ดี สามารถแสวงหาความรู้ได้อย่างมีคุณภาพ สถาบันต้องมีการบริหารวิชาการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลทั้งในด้านการวางแผนรับนักศึกษาและการผลิตบัณฑิต การจัดการกรรมการเรียนการสอน การประเมินผล การเรียนรู้ การประกันคุณภาพการเรียนการสอน และการพัฒนาปรับปรุงการบริหารวิชาการ

1.3) ด้านการเงิน

สถาบันอุดมศึกษามีความพร้อมด้านการเงินทั้งงบการเงินรวมและงบที่จำแนกตามกองทุน มีแผนการเงินที่มั่นคง เป็นหลักประกันได้ว่าสถาบันจะสามารถจัดการศึกษาได้ตามพันธกิจและเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาในอนาคต เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนและผู้ใช้บริการอุดมศึกษา สถาบันมีการจัดทำรายงานการเงินที่แสดงถึงการได้มาของรายได้ รายรับ การจัดสรร การใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ และทั่วถึงเป็นธรรมอย่างชัดเจน รวมทั้งการนำรายได้ไปลงทุนภายใต้การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง มีระบบการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการใช้เงินทุกประเภท และมีระบบการติดตามตรวจสอบผลประโยชน์ทับซ้อนของบุคลากรทุกระดับ

1.4) ด้านการบริหารจัดการ

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจที่กำหนดไว้ โดยมีสภาสถาบันทำหน้าที่กำกับนโยบาย การดำเนินการตามแผน การบริหารบุคคล การบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน การบริหารสวัสดิการที่จัดให้กับ

นักศึกษาและบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่กำหนดไว้ มีการเผยแพร่ผลการกำกับการดำเนินงานของสถานบันและการบริหารจัดการของผู้บริหารทุกระดับสู่ประชาคมภายในสถานบันและภายนอกสถานบัน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล ที่ประกอบด้วย หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการตรวจสอบได้ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า

2) มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถานบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย มาตรฐานย่อยด้านต่างๆ 4 ด้าน

2.1) ด้านการผลิตบัณฑิต

สถานบันอุดมศึกษาดำเนินการรับนักศึกษาเข้าเรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตรงตามแผนการรับนักศึกษาและสอดคล้องกับเป้าหมายการผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพ สถานบันผลิตบัณฑิตได้ตามคุณลักษณะ จุดเน้นของสถานบัน ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด และจัดให้มีข้อสนเทศที่ชัดเจน เผยแพร่ต่อสาธารณะในเรื่องหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน คณาจารย์ ที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรม การพัฒนาการเรียนรู้ทั้งในและนอกหลักสูตร และตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

2.2) ด้านการวิจัย

สถานบันอุดมศึกษามีการดำเนินพันธกิจด้านการวิจัยอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และภายใต้จุดเน้นเฉพาะ โดยมีการดำเนินการตามนโยบาย แผน งบประมาณ มีการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากรให้มีสมรรถนะในการทำวิจัย ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายการทำวิจัยกับหน่วยงานภายนอกสถานบันเพื่อให้ได้ผลงานวิจัย ผลงานประดิษฐ์ และงานริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ มีประโยชน์ สนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้ในวงกว้าง และก่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณชน

2.3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

สถานบันอุดมศึกษามีการให้บริการทางวิชาการที่ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมายทั้งในวงกว้างและกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งอาจให้บริการโดยการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับสถานบันและระดับบุคคลได้ในหลายลักษณะ อาทิ การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัย การค้นคว้าเพื่อแสวงหาคำตอบให้กับสังคม การให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ การจัดให้มีการศึกษาต่อเนื่องบริการแก่ประชาชนทั่วไป การให้บริการทางวิชาการนี้สามารถจัดในรูปแบบของการให้บริการแบบให้เปล่าหรือเป็นการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้หรือเป็นข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดองค์ความรู้

2.4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติทั้งในระดับหน่วยงานและระดับสถาบัน มีระบบและกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ศิลปะและวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ผู้เรียนและบุคลากรของสถาบันได้รับการปลูกฝังให้มีความรู้ ตระหนักถึงคุณค่า เกิดความซาบซึ้งและมีสุนทรียะต่อศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องจรรโลงความดีงามในการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ มีวิถีชีวิตที่ปรารถนาและเรียนรู้วิธีการจัดการวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่ไม่พึงปรารถนาได้ สถาบันมีการควบคุมการดำเนินงานด้านนี้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรมของสถาบัน

5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

คำเพชร ฎิริปริญญา (2550) ได้วิจัยเรื่อง การนำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาไทยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของสถาบันอุดมศึกษาระดับโลก ศึกษาสภาพปัจจุบันของสถาบันอุดมศึกษาไทย และเพื่อนำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาไทยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยความสำเร็จของสถาบันอุดมศึกษาไทยขึ้นอยู่กับภารกิจหลักของการศึกษาระดับอุดมศึกษา ปัจจัยด้านความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยระดับโลกได้แก่ (1) การจัดการคุณภาพและโครงสร้างพื้นฐาน (2)หลักสูตรและนวัตกรรม (3)การวิจัย (4)การศึกษาเรื่องอาณานิคมศึกษา นิสิตนักศึกษา และนักวิชาการจากนานาชาติ (5)ความร่วมมือทางวิชาการและการพัฒนาด้านนานาชาติ (6)การบริการทางสังคมและความฉลาดทางวัฒนธรรม 2)ยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาไทยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก มี 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1)ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างคุณค่าเพื่อความเป็นเลิศในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาและเป็นองค์การอัจฉริยะ (2)ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (3)ยุทธศาสตร์การประกอบการของมหาวิทยาลัย (4)ยุทธศาสตร์การสร้างเครือข่ายทางวิชาการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

อรสา ภาววิมล (2552) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทยตามแนวคิดการจัดการความรู้ เพื่อ 1)วิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาไทย 2)วิเคราะห์แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ 2)พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทยตามแนวคิดการจัดการความรู้ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษา 14 แห่ง ที่มีผลการประเมิน

คุณภาพภายนอกสองระดับสถาบันอยู่ในระดับดีมาก ผลการวิจัยพบว่า 1)ระบบการประกันคุณภาพที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีประกอบด้วย องค์ประกอบของระบบ และปัจจัยส่งเสริมสนับสนุนระบบประกันคุณภาพ 2)การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพที่ดีมี 8 ประการ คือ บทบาทผู้นำ การให้ความสำคัญกับ “คน” เป็นศูนย์กลางขับเคลื่อนภารกิจ การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาความรู้ การมีวงจรความรู้อย่างน้อย 5 เรื่อง ได้แก่ ระบุ แสวงหา สร้าง แบ่งปันและประยุกต์ใช้ความรู้ เครื่องมือจัดการความรู้ที่เหมาะสม การมีกลยุทธ์การจัดการความรู้ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร มีการวัดผลและติดตามผลการจัดการความรู้ และมีการสร้างแรงจูงใจ 3)ระบบที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ3ระดับคือ ระดับกลยุทธ์ กลวิธี และปฏิบัติการ รวมถึงการประเมินผลและการสร้างแรงจูงใจ ผลผลิต ได้แก่บุคลากรเรียนรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อการประกันคุณภาพ และข้อมูลป้อนกลับ

สมเกียรติ ชิดไธสง (2553)ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อ 1)ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 2)เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการบริหารคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และ3) เพื่อพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1)สภาพการบริหารคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$) 2)แนวทางการแก้ไขปัญหที่สำคัญ ได้แก่ การอบรมพัฒนาบุคลากร การจัดสรรและระดมทรัพยากร การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การปรับโครงสร้างองค์การ การจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริหาร การจัดตั้งทีมคุณภาพ การใช้เครื่องมือคุณภาพ การจัดตั้งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในสำนักงานเขตพื้นที่ การประเมินผล การรายงาน การรับรองผล การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การสร้างขวัญและกำลังใจ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 3)ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือระบบการบริหารคุณภาพที่เน้นกระบวนการ มีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนที่1 หลักการและแนวคิด ส่วนที่ 2 องค์ประกอบพื้นฐานของระบบ และส่วนที่ 3 แนวทางและเงื่อนไขความสำเร็จของการใช้ระบบ

ปลว้ช รุจิรกาล (2554)ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพการศึกษาโรงเรียนกีฬา โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพการศึกษาโรงเรียนกีฬาโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า 1)ระบบบริหารคุณภาพการศึกษาโรงเรียนกีฬาในปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเรียงองค์ประกอบ มีระดับมาก 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.57$) องค์ประกอบด้านการจัดการกระบวนการ ($\bar{X} = 3.54$) และองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ ($\bar{X} = 3.53$) ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพการศึกษาโรงเรียนกีฬามี 3 ส่วน คือ องค์ประกอบ

ด้านการนำองค์กร ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและด้านการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 2)ระบบบริหารคุณภาพการศึกษาโรงเรียนกีฬาโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ควรเป็นระบบมุ่งการนำองค์กร โดยมีการให้ความสำคัญองค์ประกอบด้านการนำองค์กรสูงสุด รองลงไปคือ องค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน และองค์ประกอบด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

วัชรวิทย์ เทพพุทธานุกร (2554) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารงานวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อ 1)ศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในของการบริหารงานวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา 2)เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา 3) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา 4)เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารงานวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1)สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาสคือนโยบายการยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนภาวะคุกคามคือ นโยบายการลดอัตรากำลังคนในภาครัฐและมาตรการจูงใจให้ครูออกก่อนเกษียณอายุราชการ สำหรับสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง คือผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์และมีความสามารถในการบริหารจัดการงานวิชาการ จุดอ่อนคือระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไม่เข้มแข็งจึงมีปัญหาขาดเรียน 2)สภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และมีปัญหาขาดครู ขาดงบประมาณ ขาดวัสดุอุปกรณ์ ขาดการนิเทศ เป็นต้น 3)สภาพและปัญหาการยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีปัญหา คือ ขาดครู ขาดงบประมาณ ขาดวัสดุอุปกรณ์ ขาดการบริหารจัดการ เป็นต้น 4)ยุทธศาสตร์การบริหารงานวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ (1)ยุทธศาสตร์ปรับกระบวนการทัศน์วางแผนงานวิชาการสู่คุณภาพผู้เรียน (2)ยุทธศาสตร์ยกระดับคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอน (3)ยุทธศาสตร์เครือข่ายขับเคลื่อนคุณภาพผู้เรียนและคุณภาพการศึกษา (4)ยุทธศาสตร์ปรับปรุงระบบกำกับติดตามและประเมินผล

วาสนา บุญญาพิทักษ์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การบริหารคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศสำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่จัดหลักสูตรสาขาดนตรีและนาฏศิลป์ไทย เพื่อ 1)ศึกษาสภาพปัจจุบันของคุณภาพการศึกษาสถานศึกษาระดับอุดมศึกษากลุ่มสาขาดนตรีและนาฏศิลป์ไทยตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2)เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) ในการบริหารคุณภาพการศึกษาสถานศึกษาระดับอุดมศึกษากลุ่มสาขาดนตรีและนาฏศิลป์ไทยตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 3)เพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริหารคุณภาพการศึกษาสถานศึกษาระดับอุดมศึกษากลุ่มสาขา

ดนตรีและนาฏศิลป์ไทยตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริหารคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่เป็นไปตามแนวประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนด้านแนวปฏิบัติที่ดี จำแนกได้ 2 กลุ่ม คือแนวปฏิบัติที่ดีเฉพาะศาสตร์ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาและแนวปฏิบัติที่ดีตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และสามารถกำหนดกลยุทธ์ได้ 6 กลยุทธ์ ดังนี้ 1)ความเป็นผู้นำมืออาชีพ 2)มีแผนพัฒนาการบริหารจัดการกลยุทธ์เพื่อส่งเสริมความเป็นเลิศการเตรียมเป็นประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกที่มีคุณภาพ 3)สร้างทางเลือกทางการศึกษาด้านดนตรีและนาฏศิลป์ที่หลากหลาย 4)ขับเคลื่อนการวิจัยอย่างเป็นรูปธรรม 5)การยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาด้านผู้สอน 6)การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกธิป สุขวารี (2554) ได้วิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา เพื่อ 1)ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบประกันคุณภาพภายในสู่ความเป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษา 2)ศึกษาปัจจัยเกื้อหนุนและปัจจัยอุปสรรคของระบบประกันคุณภาพภายในสู่ความเป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษา และ 3)พัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศสำหรับสถาบันอุดมศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถาบันอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 124 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า 1)สภาพปัจจุบันของระบบประกันคุณภาพภายในสู่ความเป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษา ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) โดยหมวดที่อยู่ในระดับมาก 1 หมวด คือ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.55$) ในขณะที่สภาพที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) โดยทุกหมวดมีความต้องการในระดับมากที่สุด 2)ปัจจัยเกื้อหนุนของสถาบันอุดมศึกษาที่มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาดีเลิศมีจำนวน 7 ประเด็น และปัจจัยอุปสรรคจำนวน 2 ประเด็น 3)ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศสำหรับสถาบันอุดมศึกษาประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์หลัก 15 ยุทธศาสตร์รอง โดยยุทธศาสตร์หลักได้แก่ 1) นำองค์กรเชิงรุกอย่างมีธรรมาภิบาล 2)ยกระดับศักยภาพบุคลากร 3)สร้างสถาบันแห่งการเรียนรู้ 4)ยกระดับคุณภาพหลักสูตร โดยเน้นผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม และ 5)บริหารความเสี่ยงเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Aly (2001) ได้วิจัยเรื่อง การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในสถาบันอุดมศึกษาในรัฐแคลิฟอร์เนีย โดยศึกษา การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในสถาบันอุดมศึกษาในรัฐแคลิฟอร์เนีย 2 ระบบ คือ The California State University (CSU) และ The University of California (UC) ซึ่งระบบอุดมศึกษาทั้งสองนี้ มีวิทยาเขต 32 แห่ง ซึ่งมีนักเรียนมากกว่าล้านคน และมี 27,000 คณะ ผู้วิจัยได้

ส่งแบบสอบถามไปทุกวิทยาเขต ของระบบ CSU และ UC เพื่อสำรวจ เกี่ยวกับการใช้ TQM และ ประโยชน์และความท้าทาย เพื่อนำข้อมูลมาอภิปรายและวิเคราะห์ โดยการศึกษาี้แสดงให้เห็นว่า มากกว่าครึ่งของ มหาวิทยาลัยรัฐในแคลิฟอร์เนีย ซึ่งใช้ TQM เป็นหนึ่ง ในการบริหาร และการ ดำเนินการของTQM ในระบบ CSU นั้น ใช้มากกว่า ระบบ UC ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวยังมี ข้อจำกัดเกี่ยวกับรูปแบบของธุรกิจในมหาวิทยาลัย เช่น เรื่องของการเงินและการบริการ

Ronnback (2009) ได้วิจัยเรื่อง ระบบบริหารคุณภาพและการสร้างคุณค่า เพื่อสำรวจ บทบาทของระบบบริหารคุณภาพสำหรับการประกันคุณภาพ และปรับปรุงคุณค่าในความสัมพันธ์ ระหว่างองค์กรทางธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการภายในและความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ บริหารที่เป็นศูนย์กลางเป็นส่วนที่ทำให้ลายคุณค่า ถ้าต้องการนำไปประยุกต์ใช้ ผู้จัดการควรมีความรู้ เกี่ยวกับคุณค่าที่พวกเขาสร้างหรือทำลายและมุ่งปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่า นอกจากนี้ ระบบ บริหารคุณภาพสามารถใช้ในการประกันคุณภาพและปรับปรุงการสร้างคุณค่าในความสัมพันธ์ระหว่าง องค์กร

Ramirez (2014) ได้วิจัยเรื่อง การจัดอันดับ การรับรอง และ คุณภาพในระดับนานาชาติ : การจัดวิธีการให้คุณค่าในการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อวิเคราะห์สถาบันอุดมศึกษาที่มีการปฏิบัติที่มี คุณภาพในระดับสากล ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบคุณภาพและการปฏิบัติที่มีคุณภาพเชื่อมโยงกับ ความสัมพันธ์กัน การเข้าถึง และการลงทุนเป็นสิ่งจำเป็น

Tari (2016) ได้วิจัยเรื่อง แนวโน้มในการวิจัยการบริหารคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อหา มหาวิทยาลัยที่มีหลักฐานที่ดีที่สุดสำหรับรายงานเป้าหมายและรูปแบบสำหรับการพัฒนาคุณภาพ พบว่า หัวข้อเรื่องที่ถูกวิจัยนียมศึกษาเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพมากที่สุด คือ 1)หัวข้อการปฏิบัติการ ด้านการบริหารคุณภาพ 2)รูปแบบการบริหารคุณภาพ เทคนิคการบริหารคุณภาพ และเครื่องมือ 3) มิติการบริหารคุณภาพ โดยหัวใจของมิติการบริหารคุณภาพพบว่า ได้แก่ การบริหารคน การบริหาร กระบวนการ และข้อมูลและการวิเคราะห์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษารอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และ เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ 3) เพื่อศึกษาการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ 4) เพื่อพัฒนานวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ในบทนี้จะอธิบายเกี่ยวกับการดำเนินงานวิจัย ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ระเบียบวิธีวิจัย และ ขั้นตอนการดำเนินการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี แบบ Exploratory Sequential Mixed Method โดยใช้ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ก่อน แล้วต่อด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถาบันอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 124 แห่ง ได้แก่

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	23	แห่ง
มหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นส่วนราชการ	58	แห่ง
มหาวิทยาลัยเอกชน	43	แห่ง
รวม	124	แห่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามการแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นส่วนราชการ และมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้สูตรของ Krejcie (1970) โดยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนจากตัวอย่างได้ 5% ในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทสถาบันอุดมศึกษา	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	23 แห่ง	17 แห่ง
มหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นส่วนราชการ	58 แห่ง	43 แห่ง
มหาวิทยาลัยเอกชน	43 แห่ง	32 แห่ง
รวม	124 แห่ง	92 แห่ง

โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจาก อธิการบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รองอธิการบดี และ หัวหน้าฝ่ายคุณภาพ/ฝ่ายประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา จาก 92 แห่ง รวมเป็น 276 คน

ตำแหน่ง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
อธิการบดี	124 คน	92 คน
รองอธิการบดี	124 คน	92 คน
หัวหน้าฝ่ายคุณภาพ/ ฝ่ายประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา	124 คน	92 คน
รวม	372 คน	276 คน

และศึกษาข้อมูลจำแนกตามมหาวิทยาลัยที่ติดอันดับตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ซึ่งมีแนวปฏิบัติที่ดี จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

3.1.2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ซึ่งมี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 480 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนนการตอบ ดังนี้

- 5 หมายถึง ตรงกับสภาพปัจจุบันหรือสภาพที่พึงประสงค์มากที่สุด

- 4 หมายถึง ตรงกับสภาพปัจจุบันหรือสภาพที่พึงประสงค์มาก
- 3 หมายถึง ตรงกับสภาพปัจจุบันหรือสภาพที่พึงประสงค์ปานกลาง
- 2 หมายถึง ตรงกับสภาพปัจจุบันหรือสภาพที่พึงประสงค์น้อย
- 1 หมายถึง ตรงกับสภาพปัจจุบันหรือสภาพที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ
- 2) สร้างตารางวิเคราะห์โครงสร้างตัวแปรที่ต้องการวัดในแต่ละปัจจัย และสร้างข้อคำถาม
- 3) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมพิจารณา จากนั้นนำกลับมาแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
- 4) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น ที่ได้แก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบบริหารคุณภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ทำการตรวจสอบความเหมาะสม ความครอบคลุม และความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of item Objective Congruence) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ จากนั้น คัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปมาใช้ (วรรรณี แกมเกตุ, 2555)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผลการตัดสินข้อคำถามของผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยมีเกณฑ์การตัดสินความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ ดังนี้

ถ้า $IOC > 0.50$ ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์

ถ้า $IOC \leq 0.50$ ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์

- 5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) = 0.80 ไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในภาษาและประเด็นการตอบข้อคำถามในแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์

หาความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยง 0.910

6) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับจริง แล้วจึงนำไปใช้เก็บข้อมูล

3.1.2.2 แบบสัมภาษณ์ การปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยมีข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open ended items) จำนวน 20 ข้อ

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับระบบบริหารของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ในประเด็นต่อไปนี้ 1) การวางแผนคุณภาพ 2)การควบคุมคุณภาพ 3)การประกันคุณภาพ และ 4)การปรับปรุงคุณภาพ

โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

2) สร้างตารางวิเคราะห์โครงสร้างตัวแปรที่ต้องการวัดในแต่ละปัจจัย และสร้างข้อคำถาม

3) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมพิจารณา จากนั้นนำกลับมาแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น ที่ได้แก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบบริหารคุณภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ทำการตรวจสอบความเหมาะสม ความครอบคลุม และความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of item Objective Congruence) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ จากนั้น คัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป มาใช้ และตรวจสอบถ้อยคำภาษาให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

5) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้อง และไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ เพื่อตรวจสอบความชัดเจน ความเข้าใจ และความครอบคลุมของแบบสัมภาษณ์ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อจัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์ฉบับจริง

3.1.2.3 แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 73 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนนการตอบ ดังนี้

เกณฑ์ประเมินความเหมาะสม

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก ควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสมค่อนข้างมาก ควรนำไปปฏิบัติให้เกิดความสำเร็จ
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง ปฏิบัติได้ก็ดี ไม่ปฏิบัติก็ไม่เกิดความ

เสียหาย

- 2 หมายถึง มีความเหมาะสมค่อนข้างน้อย สามารถนำไปปฏิบัติได้ตามสถานการณ์
- 1 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย อาจไม่คุ้มค่าในการนำไปปฏิบัติ

เกณฑ์ประเมินความเป็นไปได้

- 5 หมายถึง ระบบชัดเจนมาก สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงจนประสบความสำเร็จ
- 4 หมายถึง ระบบชัดเจน มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ
- 3 หมายถึง ระบบชัดเจนพอสมควร มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจนประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระบบชัดเจนพอสมควร แต่มีความยากลำบากในการนำไปปฏิบัติ
- 1 หมายถึง ระบบไม่ชัดเจน เมื่อนำไปปฏิบัติอาจไม่ประสบความสำเร็จ

โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ดังนี้

- 1) ศึกษาวิธีการสร้างแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้
- 2) นำแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมพิจารณา จากนั้นนำกลับมาแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
- 3) นำแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น ที่ได้แก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบบริหารคุณภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ทำการตรวจสอบความเหมาะสม ความครอบคลุม และความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of item Objective Congruence) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ จากนั้น คัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป มาใช้ และตรวจสอบถ้อยคำภาษาให้

เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อจัดทำเป็นแบบประเมินความเหมาะสมและความ เป็นไปได้ฉบับจริง

3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งใน เชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้

3.1.3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิจัยในขั้นตอนนี้ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการศึกษากรอบ แนวคิด การสัมภาษณ์ (Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) ดังนี้

3.1.3.2.1 การศึกษากรอบแนวคิด

การศึกษารอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และ เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ มีขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ
- 2) สังเคราะห์แนวคิดของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ
- 3) นำแนวคิดของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาและ เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา จากนั้นนำกลับมา แก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
- 4) นำกรอบแนวคิดของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติที่ ผู้วิจัยสังเคราะห์และแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบบริหารคุณภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถาบันอุดมศึกษา และ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ทำการตรวจสอบความเหมาะสม ความครอบคลุม และความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of item Objective Congruence) เพื่อหาค่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ จากนั้น คัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป มาใช้ และตรวจสอบถ้อยคำภาษาให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อจัดทำ เป็นกรอบแนวคิดของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาและเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

3.1.3.2.2 การสัมภาษณ์ (Interview)

การสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่ติดอันดับตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ซึ่งมีแนวปฏิบัติที่ดี จำนวน 2 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีขั้นตอนในการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล จาก คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึง ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา 2 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขอเข้าสัมภาษณ์ แนวทางการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

2) ผู้วิจัยโทรศัพท์ติดต่อประสานงานขอความร่วมมือกับทางสถาบันอุดมศึกษา เพื่อขออนุญาตนัดหมายสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 2 แห่ง

3) ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 2 แห่ง โดยใช้แบบสัมภาษณ์การปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยมีข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open ended items) จำนวน 4 ข้อ

4) ผู้วิจัยสรุปบทสัมภาษณ์ จากนั้นส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและ ส่งให้ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 2 แห่งตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ต่อไป

3.1.3.2.3 การสนทนากลุ่ม (Focus group)

การสนทนากลุ่ม เพื่อตรวจสอบ ร่างระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพนานาชาติ โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบบริหารคุณภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ จำนวน 13 ท่าน ร่วมสนทนากลุ่ม (Focus group) มีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังนี้

1) ผู้วิจัยขอหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อพิจารณา (ร่าง) ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (CIQI) จากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2) ผู้วิจัยโทรศัพท์ติดต่อประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อพิจารณา (ร่าง) ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (CIQI) ตามวันเวลาและสถานที่ที่กำหนด

3) ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus group) ด้วยตนเอง

4) ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการตรวจสอบ (ร่าง) ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (CIQI) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ มาสรุปผล จัดทำเป็นระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพนานาชาติ ที่สมบูรณ์ เพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการวิจัยต่อไป

3.1.3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การวิจัยในขั้นตอนนี้ มีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ของผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 92 แห่ง มีขั้นตอนในเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล จากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึง สถาบันอุดมศึกษา จำนวน 92 แห่ง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแต่ละแห่ง ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี และ หัวหน้าฝ่ายคุณภาพหรือฝ่ายประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และแบบสอบถาม ทางไปรษณีย์จำนวน 276 ฉบับ ไปยังสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 92 แห่ง และได้แนบซองพร้อมแสตมป์ เพื่อให้ทางสถาบันอุดมศึกษาส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์

2) ผู้วิจัยดำเนินการติดตามแบบสอบถามจำนวน 276 ฉบับ ทางโทรศัพท์ เพื่อขอความอนุเคราะห์สถาบันอุดมศึกษาในการเก็บข้อมูลและรวบรวมชุดแบบสอบถามเพื่อส่งกลับคืนผู้วิจัย

3.2 ขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ โดยการสังเคราะห์กรอบแนวคิดของระบบการบริหารคุณภาพ และกรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ โดยการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ขั้นตอนที่ 3 การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ โดยการศึกษาการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาที่ติดอันดับตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ขั้นตอนที่ 4 การออกแบบนวัตกรรม โดยการร่างระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ โดย นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 2 3 และ 4 มาออกแบบระบบ โดยรับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อออกแบบร่างระบบบริหาร

ขั้นตอนที่ 5 การพิจารณาความเหมาะสมของนวัตกรรม โดยการประเมินความเหมาะสมของร่างระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 15 ท่าน

ขั้นตอนที่ 6 การพิจารณาความเหมาะสมของนวัตกรรม โดยการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 13 คน

ขั้นตอนที่ 7 นำเสนอนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ เป็นฉบับสมบูรณ์

โดยในแต่ละขั้นตอนมีกิจกรรมย่อยและรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการ แหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ วิธีการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ โดยการสังเคราะห์กรอบแนวคิดของระบบการบริหารคุณภาพ และกรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1) ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี หนังสือ ตำรา บทความทางวิชาการ งานวิจัย ฐานข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยต่างๆทั้งในประเทศ และต่างประเทศเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปสาระสำคัญจำแนกตามและเรียบเรียงรายการ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเป็นหมวดหมู่ และสรุปรวมเป็นรายการสังเคราะห์ความเชื่อมโยงความสัมพันธ์หลังจากนั้นสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

2) สังเคราะห์แนวคิดของระบบการบริหารคุณภาพ ของ Vivek Nanda (Vivek, 2005) Deming (Deming, 1986) Sahney (S. Sahney, 2012) Chong and Ho (Chong, 2009) Frances Hill and Andrew (Frances, 1991) Gupta (Gupta, 1993) Jaraidi and Ritz (Jaraidi, 1994) Lewis and Smith (Lewis, 1994) และ Sahney, Banwet and Karnnes (Sangeeta, 2004) โดยอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม จากนั้นผู้วิจัยนำไปปรับแก้ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4 ผลการสังเคราะห์ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

ระบบบริหารคุณภาพของ สถาบันอุดมศึกษา	Vivek Nanda (2005)	Deming (1982)	Sahney และคณะ (2002,2012)	Chong และ Ho(2009)	Frances Hill และ Andrew (1991)	Gupta (1993)	Jaraidi และ Ritz (1994)	Lewis และ Smith (1994)	Sahney, Banwet และ Karmes (2004)
1.การวางแผนคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1 การวางแผนระบบบริหาร คุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
1.2 การวางแผนเอกสารระบบ บริหารคุณภาพ	✓								
2.การควบคุมคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.1 กิจกรรมการควบคุม กระบวนการ	✓				✓			✓	
2.2 กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข	✓								
3.การประกันคุณภาพ	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3.1 การตรวจสอบคุณภาพ	✓		✓	✓	✓		✓		
3.2 การประเมินคุณภาพ	✓			✓	✓		✓		
4.การปรับปรุงคุณภาพ	✓	✓	✓	✓					✓
4.1 การระบุเป้าหมายการปรับปรุง คุณภาพ	✓								
4.2 การวางแผนการปรับปรุง คุณภาพ	✓								
4.3 การดำเนินการตามแผนการ ปรับปรุงคุณภาพ	✓								
4.4 การทบทวนผลลัพธ์ของการ ปรับปรุง	✓								

3) ศึกษาแนวคิดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ ของ QS World University Ranking (QS World University Ranking, 2018) และ Time Higher Education World University Ranking (Times Higher Education, 2018b)

ตารางที่ 5 ผลการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ

เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ	QS (QS World University Ranking, 2018)	THE (Times Higher Education, 2018b)
1.ตัวชี้วัดด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่		
1.1 ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation)	✓	✓
1.2ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง (Employer reputation)	✓	
2.ตัวชี้วัดด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่		
2.1อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)	✓	
3.ตัวชี้วัดด้านนักศึกษา (Student) ได้แก่		
3.1 อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio)	✓	✓
3.2อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio)		✓
3.3 อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio)	✓	✓
3.4อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio)	✓	
3.5อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio)		✓

เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ	QS (QS World University Ranking, 2018)	THE (Times Higher Education, 2018b)
4.ตัวชี้วัดด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่		
4.1การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations)	✓	✓
4.2ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey)		✓
4.3รายได้จากงานวิจัย (Research income)		✓
4.4ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity)		✓
4.5ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration)		✓
5.ตัวชี้วัดด้านรายได้ (Income) ได้แก่		
5.1รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income)		✓
5.2รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer)		✓

4) นำกรอบแนวคิดของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาและเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติที่ ผู้วิจัยสังเคราะห์และแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบบริหารคุณภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ทำการตรวจสอบความเหมาะสม ความครอบคลุม และความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of item Objective Congruence) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ จากนั้น คัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป มาใช้ และตรวจสอบถ้อยคำภาษาให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อจัดทำเป็นกรอบแนวคิดของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาและเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ โดยการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ โดยมีประเด็นในการศึกษา ดังนี้

1) แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในขั้นนี้มีแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถาบันอุดมศึกษา 3 กลุ่ม ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี และหัวหน้าฝ่ายคุณภาพ หรือ ฝ่ายประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา จาก 92 แห่ง รวมเป็น 276 คน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1) ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นสถานภาพทั่วไป จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งปัจจุบัน ใช้การวิเคราะห์ ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2) ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า PNI_{modified} และวิเคราะห์เนื้อหา โดยกำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ เป็น 5 ช่วงความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ตรงกับสภาพที่เป็นจริง หรือสภาพพึงประสงค์มากที่สุดหรือผลที่เกิดขึ้นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง ตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากหรือสภาพพึงประสงค์มากหรือผลที่เกิดขึ้นมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ตรงกับสภาพที่เป็นจริงปานกลางหรือสภาพพึงประสงค์ปานกลางหรือผลที่เกิดขึ้นปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.51 หมายถึง ตรงกับสภาพที่เป็นจริงน้อยหรือสภาพพึงประสงค์น้อยหรือผลที่เกิดขึ้นน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ตรงกับสภาพที่เป็นจริง น้อยที่สุดหรือสภาพพึงประสงค์น้อยที่สุดหรือผลที่เกิดขึ้นน้อยที่สุด

ในส่วนของการศึกษาความต้องการจำเป็น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index : PNI) โดยใช้สูตรคำนวณแบบวิธี Priority Needs Index (สุวิมล ว่องวานิช, 2558) โดยค่า $PNI_{modified}$ ควรมีค่าตั้งแต่ 0.20 จึงถือว่ามีความต้องการจำเป็นในการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 3 การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ โดยการศึกษาการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาที่ติดอันดับตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการปฏิบัติที่ดี และติดอันดับเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

1) แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่มี ติดอันดับตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ซึ่งมีแนวปฏิบัติที่ดี จำนวน 2 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยมีข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open0ended items) จำนวน 4 ข้อ

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สรุปสาระสำคัญในแต่ละประเด็น

ขั้นตอนที่ 4 การออกแบบนวัตกรรม โดยการร่างระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ผู้วิจัย นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 2 3 และ 4 มาออกแบบระบบ โดยรับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อออกแบบร่างระบบบริหาร

ขั้นตอนที่ 5 การพิจารณาความเหมาะสมของนวัตกรรม โดยการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ (ร่าง) ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง ฉบับที่ 1 โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 15 ท่าน

1) แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1.1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบบริหารคุณภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ จำนวน 15 ท่าน ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1) แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง

2.2) (ร่าง)ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1) ข้อมูลจากการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่องเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่คำนวณ ได้ เป็น 5 ช่วงความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ระบบมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง ระบบมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระบบมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.51 หมายถึง ระบบมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ระบบมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 6 การพิจารณาความเหมาะสมของนวัตกรรม โดยการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ของ(ร่าง) ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง ฉบับที่ 2 โดยการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 13 คน

1) แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1.1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านระบบบริหารคุณภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ จำนวน 13 คน ร่วมพิจารณาความเหมาะสมด้วยการร่วมสนทนากลุ่ม (Focus group)

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1) แบบประเมินความเหมาะสมของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง

2.2) (ร่าง) ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง ฉบับที่ 2

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1) ข้อมูลจากการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่องเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่คำนวณ ได้ เป็น 5 ช่วงความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ระบบมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง ระบบมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระบบมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.51 หมายถึง ระบบมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ระบบมีความเหมาะสม และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.2) ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus group) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำมาสรุปผลจัดทำเป็นระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตบันานาชาติ ที่สมบูรณ์ เพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการวิจัยต่อไป

ขั้นตอนที่ 7 นำเสนอ นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศตบันานาชาติ ฉบับสมบูรณ์

- 1) ดำเนินการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยนำคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณา ปรับปรุง และแก้ไข เพื่อให้ได้ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศตบันานาชาติ ที่มีความสมบูรณ์มากขึ้น
- 2) นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
- 3) เขียนสรุปรายงานการวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศตบันานาชาติ” (ฉบับสมบูรณ์)

แผนภาพที่ 3 สรุปผลกระบวนการสร้างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ขั้นตอนการวิจัย	กระบวนการ / แหล่งข้อมูลที่ศึกษา	ผลที่ต้องการ
<p>ขั้นตอนที่ 1</p> <p>การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ โดยการสังเคราะห์กรอบแนวคิดของระบบการบริหารคุณภาพ และ กรอบแนวคิดของเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ</p>	<p>1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และกรอบแนวคิดของเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ</p> <p>2) สังเคราะห์แนวคิดของระบบการบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ</p> <p>3) สังเคราะห์แนวคิดของเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ได้แก่ เกณฑ์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกของ QS World University Ranking (2018) และ Time Higher Education World University Ranking (2016-2017)</p> <p>4) ประเมินกรอบแนวคิดโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน</p>	<p>กรอบแนวคิดของระบบการบริหารคุณภาพ และกรอบแนวคิดของเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ (วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1)</p>
<p>ขั้นตอนที่ 2</p> <p>การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ โดยการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ</p>	<p>1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ</p> <p>2) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ</p>	<p>สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ (วัตถุประสงค์ ข้อที่ 2)</p>

ขั้นตอนการวิจัย	กระบวนการ / แหล่งข้อมูลที่ศึกษา	ผลที่ต้องการ
<p>ขั้นตอนที่ 3</p> <p>การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ โดยการศึกษาปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาที่ติดเกณฑ์คุณภาพพระดัตบนานาชาติ</p>	<p>1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพพระดัตบนานาชาติ</p> <p>2) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่มี ติดอันดับตามเกณฑ์คุณภาพพระดัตบนานาชาติ ซึ่งมีแนวปฏิบัติที่ดี จำนวน 2 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง</p>	<p>แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาที่ติดอันดับตามเกณฑ์คุณภาพพระดัตบนานาชาติ (วัตถุประสงค์ ข้อที่ 3)</p>
<p>ขั้นตอนที่ 4</p> <p>การออกแบบนวัตกรรม โดยการ ร่างระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระดัตบนานาชาติ</p>	<p>1) นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 2 3 และ 4 มาออกแบบระบบ โดยรับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อออกแบบร่างระบบบริหาร</p>	<p>(ร่าง) ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระดัตบนานาชาติ ฉบับที่ 1</p>
<p>ขั้นตอนที่ 5</p> <p>การพิจารณาความเหมาะสมของนวัตกรรม โดยการประเมินความเหมาะสมของร่างระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระดัตบนานาชาติ</p>	<p>1) ประเมินความเหมาะสมของร่างระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระดัตบนานาชาติ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 15 ท่าน</p>	<p>(ร่าง) ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระดัตบนานาชาติ ฉบับที่ 2</p>

ขั้นตอนการวิจัย	กระบวนการ / แหล่งข้อมูลที่ศึกษา	ผลที่ต้องการ
<p>ขั้นตอนที่ 6</p> <p>การพิจารณาความเหมาะสมของนวัตกรรม โดยการประเมินความเหมาะสมของร่างระบบบริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group)</p>	<p>1) พิจารณาความเหมาะสมของร่างระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 15 ท่าน</p>	<p>นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ</p> <p>(วัตถุประสงค์ ข้อที่ 4)</p>
<p>ขั้นตอนที่ 7</p> <p>นำเสนอวัตกรรมการระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ เป็นฉบับสมบูรณ์</p>	<p>1) ดำเนินการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยนำคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา ปรับปรุง และแก้ไข เพื่อให้ได้ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ ที่มีความสมบูรณ์มากขึ้น</p> <p>2) นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม</p> <p>3) เขียนสรุปรายงานการวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ” (ฉบับสมบูรณ์)</p>	<p>รายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์</p>

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นของอธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รองอธิการบดี และ หัวหน้าฝ่ายคุณภาพหรือฝ่ายประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา จาก 92 แห่ง แห่งละ 3 คน รวมเป็น 276 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อสัมภาษณ์อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย สถาบันอุดมศึกษาที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) โดยเป็นมหาวิทยาลัยที่ติดอันดับเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลจากการวิเคราะห์ ได้นำเสนอในรูปการบรรยาย และตารางประกอบความเรียง ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนี PNI^{Modified} และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ

4.2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ

4.3 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ

4.4 นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ

4.1 กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ

ผู้วิจัยได้ศึกษากรอบแนวคิดจากเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นได้มีการสังเคราะห์แนวคิด สรุปลงเป็นตัวแปรในด้านต่างๆ และประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านระบบบริหารคุณภาพ การบริหารสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลกรอบแนวคิดการวิจัย สรุปลงเป็น 2 ตาราง คือ ตารางที่ 6 ผลการประเมินกรอบแนวคิดด้านระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และ ตารางที่ 7 ผลการประเมินกรอบแนวคิดด้านคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

ผลการประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยด้านระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แสดงไว้ในตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการประเมินกรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ					\bar{X}
	1	2	3	4	5	
1.การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)	1	1	1	1	1	1
2.การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)	1	1	1	1	1	1
3.การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)	1	1	1	1	1	1
4.การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	1	1	1	1	1	1
รวม						1

จากตารางที่ 6 ผลการประเมิน ปรากฏว่า กรอบแนวคิดในภาพรวม ผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นว่ามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 1$) แสดงว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามีคุณภาพเหมาะสม

สรุปได้ว่า กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย

1. การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)
2. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
3. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)
4. การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)

4.1.2 กรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ

ผลการประเมินกรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ แสดงไว้ในตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 ผลการประเมินกรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ

เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับ นานาชาติ	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ					\bar{X}
	1	2	3	4	5	
1.ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)						
1.1 ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation)	1	1	1	1	1	1
1.2 ความมีชื่อเสียงด้านนายจ้าง (Employer reputation)	0	1	1	1	-1	0.4
2.ด้านบุคลากร (Staff)						
2.1 อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อ จำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)	1	1	0	1	1	0.8
3.ด้านนักศึกษา (Student)						
3.1 อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากร ในคณะ (Student-to-faculty ratio)	1	1	1	1	1	1
3.2 อัตราส่วนนักศึกษาปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาปริญญาตรี (Doctorate-to- bachelor's ratio)	1	1	1	1	1	1
3.3 อัตราส่วนนักศึกษาต่างชาติ ต่อ นักศึกษาในคณะ (International to domestic student ratio)	1	1	0	1	1	0.8

เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ					\bar{X}
	1	2	3	4	5	
3.4 อัตราส่วนนักศึกษาต่างชาติ ต่อบุคลากรในคณะ (International student ratio)	1	1	0	1	1	0.8
3.5 อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio)	1	1	1	1	1	1
4. งานวิจัย (Research)						
4.1 การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations)	1	1	1	1	1	1
4.2 ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey)	1	1	1	1	1	1
4.3 รายได้จากงานวิจัย (Research income)	1	1	1	1	1	1
4.4 ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity)	1	1	1	1	1	1
4.5 ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration)	1	1	1	1	1	1
5. รายได้ (Income)						
5.1 รายได้ของสถาบัน (Institutional income)	1	1	1	1	1	1
5.2 รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer))	0	1	1	1	1	0.8
รวม						0.90

จากตารางที่ 7 ผลการประเมิน ปรากฏว่า กรอบแนวคิดในภาพรวม ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามี ความเหมาะสม ($\bar{X} = 0.90$) แสดงว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามี ความเหมาะสม

สรุปได้ว่า กรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ ประกอบด้วย ตัวชี้วัด 5 ด้าน ได้แก่

1. ตัวชี้วัดด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่
 - 1.1 ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation)
 - 1.2 ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง(Employer reputation)
2. ตัวชี้วัดด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่
 - 2.1 อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)
3. ตัวชี้วัดด้านนักศึกษา (Student) ได้แก่
 - 3.1 อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio)
 - 3.2 อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio)
 - 3.3 อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio)
 - 3.4 อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio)
 - 3.5 อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio)
4. ตัวชี้วัดด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่
 - 4.1 การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations)
 - 4.2 ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey)
 - 4.3 รายได้จากงานวิจัย (Research income)
 - 4.4 ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity)
 - 4.5 ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration)
5. ตัวชี้วัดด้านรายได้ (Income) ได้แก่
 - 5.1 รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income)
 - 5.2 รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer))

4.2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์ คุณภาพระดับนานาชาติ

4.2.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 168 ฉบับ จากมหาวิทยาลัย 56 แห่ง ของกลุ่มตัวอย่างมหาวิทยาลัยทั้งสิ้น 92 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 60.87 โดยจำแนกเป็นกลุ่มประเภทมหาวิทยาลัย และจำแนกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ปัจจุบัน มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมหาวิทยาลัย (จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน ของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัย สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2560)

ที่	กลุ่มมหาวิทยาลัย	จำนวนมหาวิทยาลัย ที่ส่งแบบสอบถาม	จำนวนมหาวิทยาลัย ที่ส่งแบบสอบถามกลับ	คิดเป็น ร้อยละ
1	มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	17	10	58.82
2	มหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็น ส่วนราชการ	43	24	55.81
3	มหาวิทยาลัยเอกชน	32	22	68.75
	รวม	92	56	60.87

จากตารางที่ 8 พบว่า จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับคืนของกลุ่มตัวอย่างมหาวิทยาลัยทั้งสิ้น 56 แห่ง จากทั้งหมด 96 แห่ง โดยรวมคิดเป็นร้อยละ 60.87 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อจำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย พบว่า กลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน ส่งแบบสอบถามกลับมา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 68.75 รองลงมาคือ กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 58.82 และ กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 55.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐาน	รวม (N= 168)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	105	62.5
1.2 หญิง	63	37.5
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 25 ปี	0	0
2.2 25 – 30 ปี	4	2.4
2.3 31 – 40 ปี	21	12.5
2.4 41 – 50 ปี	66	39.3
2.5 มากกว่า 50 ปี	77	45.8
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรี	7	4.2
3.2 ปริญญาโท	44	26.2
3.3 ปริญญาเอก	117	69.6
4. ตำแหน่งปัจจุบัน		
4.1 อธิการบดี	56	33.33
4.2 รองอธิการบดี	56	33.33
4.3 หัวหน้าฝ่ายคุณภาพ หรือ ฝ่ายประกันคุณภาพ	56	33.33

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.3 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ อายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 26.2 และ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.2 ผู้ตอบมีตำแหน่ง คือ อธิการบดี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองอธิการบดี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ หัวหน้าฝ่ายคุณภาพ หรือ ฝ่ายประกันคุณภาพ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

4.2.2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ผลการสำรวจปัญหาหรือความต้องการโดยการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของ ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

4.2.2.1 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็น ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ โดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็น ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ภาพรวม

ระบบบริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา	สภาพ ปัจจุบัน				สภาพที่ พึงประสงค์				ความต้องการ จำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำ ดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำ ดับ	$PNI_{Modified}$	ลำ ดับ
1. การวางแผน คุณภาพ (Quality Planning)	2.77	0.69	ปาน กลาง	3	4.04	0.53	มาก	3	0.4584	2
2.การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)	2.81	0.88	ปาน กลาง	1	4.07	0.63	มาก	2	0.4483	4
3.การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)	2.80	0.89	ปาน กลาง	2	4.07	0.63	มาก	2	0.4535	3
4.การปรับปรุง คุณภาพ (Quality Improvement)	2.80	0.92	ปาน กลาง	2	4.14	0.61	มาก	1	0.4785	1
รวม	2.80	0.85	ปาน กลาง		4.06	0.6	มาก			

จากตารางที่ 10 พบว่า สภาพปัจจุบันของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.85) สภาพ

ปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 0.88) รองลงมาคือ ด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.89) และด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.92) และสภาพปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = 0.69)

สภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.6) สภาพที่พึงประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.63) และด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.63) และสภาพที่พึงประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.53)

การจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ในภาพรวมมีด้านที่มีดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) ($PNI_{Modified} = 0.4785$) รองลงมาคือ ด้านการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) ($PNI_{Modified} = 0.4584$) ด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ($PNI_{Modified} = 0.4535$) และด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ($PNI_{Modified} = 0.4483$) ตามลำดับ

4.2.2.2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และ ความต้องการจำเป็น ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ตามองค์ประกอบรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ นำเสนอการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

4.2.2.2.1 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และ ความต้องการจำเป็น ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)

ตารางที่ 11 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) ภาพรวม

การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)	สภาพ ปัจจุบัน				สภาพที่ พึงประสงค์				ความต้องการ จำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
การวางแผนระบบ บริหารคุณภาพ	2.77	.66	ปาน กลาง	1	4.03	0.53	มาก	2	0.4548	2
1.การตั้งวัตถุประสงค์ คุณภาพ	2.67	0.65	ปาน กลาง	8	4.00	0.48	มาก	7	0.4981	1
2.การระบุข้อกำหนด ด้านคุณภาพ	2.69	0.65	ปาน กลาง	7	3.97	0.53	มาก	8	0.4758	4
3.การระบุเป้าหมาย การดำเนินการ	2.79	0.76	ปาน กลาง	5	4.00	0.59	มาก	7	0.4336	10
4.การจัดตั้งกลุ่ม ดำเนินการ	2.80	0.71	ปาน กลาง	4	4.03	0.56	มาก	6	0.4392	4
5.การสร้างกลยุทธ์ การดำเนินงาน	2.82	0.77	ปาน กลาง	3	4.03	0.61	มาก	6	0.4290	11

การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)	สภาพ ปัจจุบัน				สภาพที่ พึงประสงค์				ความต้องการ จำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำ ดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำ ดับ	$PNI_{Modified}$	ลำ ดับ
6.การระบุ กระบวนการ ดำเนินงานขององค์กร	2.80	0.73	ปาน กลาง	4	4.05	0.61	มาก	5	0.4464	6
7.การระบุค่าใช้จ่าย การดำเนินงาน	2.70	0.79	ปาน กลาง	6	3.91	0.68	มาก	9	0.4481	5
8.การระบุระยะเวลา ในการดำเนินงาน	2.84	0.78	ปาน กลาง	2	4.08	0.66	มาก	3	0.4366	8
9.กลไกบริหารการ ดำเนินการ	2.85	0.84	ปาน กลาง	1	4.09	0.60	มาก	2	0.4350	9
10.การสื่อสาร	2.85	0.77	ปาน กลาง	1	4.06	0.67	มาก	4	0.4245	12
11.การบริหาร ความเสี่ยง	2.64	0.91	ปาน กลาง	9	3.95	0.76	มาก	9	0.4962	2
12.กระบวนการ พัฒนาผลผลิต (ผลงานวิชาการ นักศึกษา งานวิจัย)	2.84	0.85	ปาน กลาง	2	4.21	0.63	มาก	1	0.4823	3
การวางแผนเอกสาร ระบบบริหารคุณภาพ	2.74	0.93	ปาน กลาง	2	4.08	0.63	มาก	1	0.4890	1
1.การสร้างเอกสาร กลยุทธ์	2.72	0.95	ปาน กลาง	2	4.09	0.64	มาก	1	0.5036	1
2.การสร้างเอกสาร การบริหาร	2.76	0.95	ปาน กลาง	1	4.08	0.68	มาก	2	0.4782	2

จากตารางที่ 11 พบว่า สภาพปัจจุบันของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = 0.66) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านการวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 0.93) อยู่ในระดับปานกลาง

สภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการวางแผน

เอกสารระบบบริหารคุณภาพ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมาก

การจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการวางแผนคุณภาพ มีด้านที่มีดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด คือ การวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ($PNI_{Modified} = 0.4890$) รองลงมา คือ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ($PNI_{Modified} = 0.4548$)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย ด้านการวางแผนระบบบริหารคุณภาพ พบว่า

สภาพปัจจุบันของ ด้านการวางแผนระบบบริหารคุณภาพ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ กลไกบริหารการดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 0.84) การสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 0.77) การระบุระยะเวลาในการดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 0.78) กระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานทางวิชาการ นักศึกษา งานวิจัย) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 0.85) การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 0.77) การตั้งกลุ่มดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.71) การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.80$, S.D. = 0.73) การระบุเป้าหมายการดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.64) การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$, S.D. = 0.79) การระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.65) การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$, S.D. = 0.65) คือ การบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$, S.D. = 0.91)

สภาพที่พึงประสงค์ของ ด้านการวางแผนระบบบริหารคุณภาพ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ กระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานทางวิชาการ นักศึกษา งานวิจัย) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.67) กลไกบริหารการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.60) การระบุระยะเวลาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.66) การสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.67) การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.61) การตั้งกลุ่มดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.56) การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.61) การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.48) การระบุเป้าหมายการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.59) การระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.53) การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.68) และ การบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.76)

การจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น ของ ด้านการวางแผนระบบบริหารคุณภาพ เรียงลำดับความต้องการจำเป็นสูงไปต่ำ ได้ดังนี้ การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ ($PNI_{Modified} = 0.4981$) การบริหารความเสี่ยง ($PNI_{Modified} = 0.4962$) กระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานวิชาการ นักศึกษา งานวิจัย) ($PNI_{Modified} = 0.4823$) การระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ ($PNI_{Modified} = 0.4758$) การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ($PNI_{Modified} = 0.4481$) การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร ($PNI_{Modified} = 0.4464$) การตั้งกลุ่มดำเนินการ ($PNI_{Modified} = 0.4392$) การระบุระยะเวลาในการดำเนินงาน ($PNI_{Modified} = 0.4366$) กลไกบริหารการดำเนินการ ($PNI_{Modified} = 0.4350$) การระบุเป้าหมายการดำเนินการ ($PNI_{Modified} = 0.4336$) การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน ($PNI_{Modified} = 0.4290$) และ การสื่อสาร ($PNI_{Modified} = 0.4245$)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย ด้านการวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ พบว่า สภาพปัจจุบันของ ด้านการวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ การสร้างเอกสารการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$, S.D. = 0.95) และ การสร้างเอกสารกลยุทธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$, S.D. = 0.95)

สภาพที่พึงประสงค์ของ ด้านการวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ การสร้างเอกสารกลยุทธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.64) และ การสร้างเอกสารการบริหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.68)

การจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น ของ ด้านการวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ เรียงลำดับความต้องการจำเป็นสูงไปต่ำ ได้ดังนี้ การสร้างเอกสารกลยุทธ์ ($PNI_{Modified} = 0.5036$) และ การสร้างเอกสารการบริหาร ($PNI_{Modified} = 0.4782$)

ตารางที่ 12 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การตั้ง วัตถุประสงค์)

การวางแผนระบบ บริหารคุณภาพ	สภาพ ปัจจุบัน		สภาพที่ พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
1.การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ	2.67	0.65	4.00	0.48	0.4981	1
1.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.38	0.79	4.38	0.59	0.2958	5
1.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.40	0.99	3.68	0.75	0.5333	3
1.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.21	0.70	3.57	0.71	0.6153	1
1.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.93	0.87	4.31	0.60	0.4709	4
1.5 ด้านรายได้ (Income)	2.60	0.97	4.12	0.65	0.5846	2

จากตารางที่ 12 สภาพปัจจุบันของ การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$, S.D. = 0.65) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.79) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.87) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.60$, S.D. = 0.97) 4) ด้านบุคลากร($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 0.99) และ 5) ด้านนักศึกษา($\bar{X} = 2.21$, S.D. = 0.70)

สภาพที่พึงประสงค์ของการตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.48) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.59) 2) ด้านงานวิจัย($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.60) 3) ด้านรายได้($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.65) 4) ด้านบุคลากร($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.75) และ 5) ด้านนักศึกษา($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.71)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ คือ ลำดับ 1 ($PNI_{Modified} = 0.4981$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.6153$) 2) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.5846$) 3) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5333$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4709$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.2958$)

ตารางที่ 13 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ)

การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
2. การระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ	2.69	0.65	3.97	0.53	0.4758	4
2.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.31	0.83	4.38	0.64	0.3232	5
2.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.14	1.01	3.51	0.88	0.6401	2
2.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.16	0.75	3.57	0.76	0.6527	1
2.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.04	0.84	4.27	0.62	0.4046	4
2.5 ด้านรายได้ (Income)	2.76	0.95	4.05	0.67	0.4673	3

จากตารางที่ 13 สภาพปัจจุบันของการระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.65) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.83) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.84) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.76$, S.D. = 0.95) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.16$, S.D. = 0.75) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.14$, S.D. = 1.01)

สภาพที่พึงประสงค์ของการระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.53) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.64) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.62) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.67) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.76) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.88)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ คือ ลำดับที่ 4 (PNI_{Modified} = 0.4758) มีทั้งหมด 5 ด้าน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านนักศึกษา (PNI_{Modified} = 0.6527) 2) ด้านบุคลากร (PNI_{Modified} = 0.6401) 3) ด้านรายได้ (PNI_{Modified} = 0.4673) 4) ด้านงานวิจัย (PNI_{Modified} = 0.4046) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง (PNI_{Modified} = 0.3232)

ตารางที่ 14 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การระบุเป้าหมายการดำเนินการ)

การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
3. การระบุเป้าหมายการดำเนินการ	2.79	0.76	4.00	0.59	0.4336	10
3.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.20	0.94	4.30	0.65	0.3437	5
3.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.34	1.09	3.63	0.92	0.5512	1
3.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.41	0.91	3.64	0.83	0.5103	2
3.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.07	0.88	4.24	0.66	0.3811	4
3.5 ด้านรายได้ (Income)	2.86	0.97	4.13	0.65	0.4440	3

จากตารางที่ 14 สภาพปัจจุบันการระบุเป้าหมายการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.64) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.88) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.97) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 0.91) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 0.91) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 1.09)

สภาพที่พึงประสงค์ของการระบุเป้าหมายการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.59) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.65) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.66) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.65) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.83) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.92)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการระบุเป้าหมายการดำเนินการ คือ ลำดับที่ 10 ($PNI_{Modified} = 0.4336$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5512$) 2) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5103$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4440$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3811$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3437$)

ตารางที่ 15 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การตั้งกลุ่มดำเนินการ)

การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
4.การตั้งกลุ่มดำเนินการ	2.80	0.71	4.03	0.56	0.4392	4
4.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.22	0.84	4.27	0.67	0.3260	5
4.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.48	1.00	3.83	0.90	0.5443	1
4.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.41	0.88	3.66	0.80	0.5186	2
4.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.03	0.86	4.24	0.63	0.399	4
4.5 ด้านรายได้ (Income)	2.95	0.87	4.25	0.64	0.4406	3

จากตารางที่ 15 สภาพปัจจุบันของการตั้งกลุ่มดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.71) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.84) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.86) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.95$, S.D. = 0.87) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 1.00) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 0.88)

สภาพที่พึงประสงค์ของการตั้งกลุ่มดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.56) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.67) 2) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.64) 3) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.63) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.90) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.80)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการตั้งกลุ่มดำเนินการ คือ ลำดับที่ 7 ($PNI_{Modified} = 0.4392$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5443$) 2) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5186$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4406$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3993$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3260$)

ตารางที่ 16 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน)

การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
5. การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.82	0.77	4.03	0.61	0.4290	11
5.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.31	0.94	4.33	0.6	0.3081	5
5.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.49	1.04	3.78	0.85	0.5180	2
5.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.38	0.89	3.74	0.87	0.5714	1
5.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.09	0.96	4.19	0.70	0.3559	4
5.5 ด้านรายได้ (Income)	2.96	0.95	4.18	0.63	0.4121	3

จากตารางที่ 16 สภาพปัจจุบันการสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 0.77) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.94) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.96) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 0.95) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.49$, S.D. = 1.04) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = 0.89)

สภาพที่พึงประสงค์ของการสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.61) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.60) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.70) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.63) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.85) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.87)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน คือ ลำดับที่ 11 ($PNI_{Modified} = 0.4290$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5714$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5180$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4121$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3559$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3081$)

ตารางที่ 17 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การระบุ กระบวนการดำเนินงานขององค์กร)

การวางแผนระบบ บริหารคุณภาพ	สภาพ ปัจจุบัน		สภาพที่ พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
6. การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร	2.80	0.73	4.05	0.61	0.4464	6
6.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.25	0.92	4.31	0.68	0.3261	5
6.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.43	1.00	3.76	0.84	0.5473	2
6.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.36	0.85	3.78	0.78	0.6016	1
6.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.06	0.91	4.23	0.74	0.3823	4
6.5 ด้านรายได้ (Income)	2.93	0.85	4.18	0.67	0.4266	3

จากตารางที่ 17 สภาพปัจจุบันของการระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.80$, S.D. = 0.73) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.92) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.91) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.85) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 1.00) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 0.85)

สภาพที่พึงประสงค์ของการระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.61) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.68) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.74) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.67) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.78) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.84)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร คือ ลำดับที่ 6 ($PNI_{Modified} = 0.4464$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.6016$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5473$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4266$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3823$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3261$)

ตารางที่ 18 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน)

การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
7.การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	2.70	0.79	3.91	0.68	0.4481	5
7.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.00	1.07	4.08	0.83	0.36	4
7.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.43	1.04	3.71	0.89	0.5267	1
7.3ด้านนักศึกษา (Student)	3.35	0.93	3.60	0.81	0.0746	5
7.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.95	0.90	4.14	0.76	0.4033	3
7.5 ด้านรายได้ (Income)	2.81	0.91	4.04	0.75	0.4377	2

จากตารางที่ 18 สภาพปัจจุบันการระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$, S.D. =0.79) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.35$, S.D. =0.93) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 1.07) 3) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.95$, S.D. =0.90) 4) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.81$, S.D. =0.91) และ 5) ด้านบุคลากร($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 1.04)

สภาพที่พึงประสงค์ของการระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.68) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.14$, S.D. =0.76) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.83) 3) ด้านรายได้($\bar{X} = 4.04$, S.D. =0.75) 4) ด้านบุคลากร($\bar{X} = 3.71$, S.D. =0.89) และ 5) ด้านนักศึกษา($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.81)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน คือ ลำดับที่ 5 ($PNI_{Modified} = 0.4481$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5267$) 2) ด้านรายได้ $PNI_{Modified} = 0.4377$) 3) ด้านงานวิจัย($PNI_{Modified} = 0.4033$) 4) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.36$) และ 5) ด้านนักศึกษา($PNI_{Modified} = 0.0746$)

ตารางที่ 19 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การระบุระยะเวลาในการดำเนินงาน)

การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
8.การระบุระยะเวลาในการดำเนินงาน	2.84	0.78	4.08	0.66	0.4366	8
8.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.13	0.98	4.17	0.74	0.3322	5
8.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.59	1.08	3.89	0.84	0.5019	2
8.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.45	0.91	3.78	0.82	0.5428	1
8.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.12	0.93	4.30	0.73	0.3782	4
8.5 ด้านรายได้ (Income)	2.92	0.87	4.23	0.68	0.4486	3

จากตารางที่ 19 สภาพปัจจุบันของการระบุระยะเวลาในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 0.78) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.98) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.93) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.87) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 1.08) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 0.91)

สภาพที่พึงประสงค์ของการระบุระยะเวลาในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.66) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.73) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.68) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.74) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.84) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.82)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการระบุระยะเวลาในการดำเนินงาน คือ ลำดับที่ 8 ($PNI_{Modified} = 0.4366$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5428$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5019$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4486$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3782$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3322$)

ตารางที่ 20 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (กลไกบริหารการดำเนินการ)

การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
9.กลไกบริหารการดำเนินการ	2.85	0.84	4.09	0.60	0.4350	9
9.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.27	0.96	4.26	0.75	0.3027	5
9.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.56	1.09	3.83	0.77	0.4960	2
9.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.45	0.95	3.80	0.78	0.5510	1
9.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.08	0.98	4.27	0.69	0.3863	4
9.5 ด้านรายได้ (Income)	2.98	0.87	4.30	0.62	0.4429	3

จากตารางที่ 20 สภาพปัจจุบันของกลไกบริหารการดำเนินการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 0.84) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.96) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.98) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.87) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = 1.09) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 0.95) ตามลำดับ

สภาพที่พึงประสงค์ของกลไกบริหารการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.60) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.62) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.69) 3) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.75) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.77) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.78)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของกลไกบริหารการดำเนินการ คือ ลำดับที่ 9 ($PNI_{Modified} = 0.4350$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5510$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.4960$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4429$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3863$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3027$)

ตารางที่ 21 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การสื่อสาร)

การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
10.การสื่อสาร	2.85	0.77	4.06	0.67	0.4245	12
10.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.34	1.03	4.26	0.71	0.2754	5
10.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.46	1.04	3.82	0.79	0.5528	2
10.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.44	0.89	3.80	0.83	0.5573	1
10.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.11	0.96	4.22	0.82	0.3569	4
10.5 ด้านรายได้ (Income)	2.89	0.87	4.21	0.72	0.4567	3

จากตารางที่ 21 สภาพปัจจุบันของการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 0.77) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.1.03) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.96) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 0.87) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.04) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

สภาพที่พึงประสงค์ของการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.67) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.71) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.82) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.72) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.79) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.83)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการสื่อสาร คือ ลำดับที่ 12 ($PNI_{Modified} = 0.4245$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5573$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5528$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4567$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3569$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.2754$)

ตารางที่ 22 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (การบริหารความเสี่ยง)

การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
11.การบริหารความเสี่ยง	2.64	0.91	3.95	0.76	0.4962	2
11.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.01	1.21	4.25	0.86	0.4119	5
11.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.36	1.05	3.68	0.99	0.5593	2
11.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.29	0.95	3.71	0.87	0.6200	1
11.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.81	1.06	4.07	0.89	0.4483	3
11.5 ด้านรายได้ (Income)	2.84	1.06	4.07	0.80	0.4330	4

จากตารางที่ 22 สภาพปัจจุบันของการบริหารความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$, S.D. = 0.91) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 1.21) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 1.06) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 1.06) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.05) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.29$, S.D. = 0.95)

สภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.76) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.86) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.89) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.80) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.87) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.99)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการบริหารความเสี่ยง คือ ลำดับที่ 2 ($PNI_{Modified} = 0.4962$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.6200$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5593$) 3) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4483$) 4) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4330$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.4119$)

ตารางที่ 23 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (กระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานวิชาการ นักศึกษา งานวิจัย)

การวางแผนระบบ บริหารคุณภาพ	สภาพ ปัจจุบัน		สภาพที่ พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
12.กระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานวิชาการ นักศึกษา งานวิจัย)	2.84	0.85	4.21	0.63	0.4823	3
12.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.16	1.03	4.35	0.67	0.3765	5
12.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.52	1.17	4.03	0.88	0.5992	2
12.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.46	0.99	3.95	0.82	0.6056	1
12.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.08	0.93	4.40	0.66	0.4285	4
12.5 ด้านรายได้ (Income)	3.02	1.01	4.34	0.69	0.437086	3

จากตารางที่ 23 สภาพปัจจุบันของกระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานทางวิชาการ นักศึกษา งานวิจัย) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 0.85) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 1.03) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.93) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 1.01) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.52$, S.D. = 1.17) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 0.99)

สภาพที่พึงประสงค์ของกระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานวิชาการ นักศึกษา งานวิจัย) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.67) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.66) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.67) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.69) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.88) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.82)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของกระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานวิชาการ นักศึกษา งานวิจัย) คือ ลำดับที่ 3 ($PNI_{Modified} = 0.4823$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.6056$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5992$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4370$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4285$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3765$)

ตารางที่ 24 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ (การสร้างเอกสารกลยุทธ์)

การวางแผนเอกสาร ระบบบริหารคุณภาพ	สภาพ ปัจจุบัน		สภาพที่ พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
1.การสร้างเอกสารกลยุทธ์	2.72	0.95	4.09	0.64	0.5036	1
1.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	2.96	1.21	4.23	0.75	0.4290	4
1.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.36	1.14	3.90	0.84	0.6525	1
1.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.38	1.01	3.86	0.74	0.6218	2
1.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.98	1.03	4.25	0.75	0.4261	5
1.5 ด้านรายได้ (Income)	2.90	1.10	4.22	0.76	0.4551	3

จากตารางที่ 24 พบว่า สภาพปัจจุบันของการสร้างเอกสารกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$, S.D. = 0.95) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 1.03) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 1.21) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 1.10) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = 1.01) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.14)

สภาพที่พึงประสงค์ของการสร้างเอกสารกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.64) มีทั้งหมด 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1)ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.75) 2)ด้าน ความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.75) 3)ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.76) 4)ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.84) และ 5)ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.74)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการสร้างเอกสารกลยุทธ์ คือ ลำดับที่ 1 ($PNI_{Modified} = 0.5036$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.6525$) 2) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.6218$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4551$) 4) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.4290$) และ 5) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4261$)

ตารางที่ 25 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระรัตนานาชาติ การวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ (การสร้างเอกสารการบริหาร)

การวางแผนเอกสาร ระบบบริหารคุณภาพ	สภาพ ปัจจุบัน		สภาพที่ พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
2.การสร้างเอกสารการบริหาร	2.76	0.95	4.08	0.68	0.4782	2
2.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.08	1.12	4.19	0.84	0.3603	5
2.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.46	1.17	3.85	0.88	0.5650	2
2.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.38	1.04	3.83	0.81	0.6092	1
2.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.00	1.11	4.29	0.75	0.43	3
2.5 ด้านรายได้ (Income)	2.94	1.06	4.18	0.75	0.4217	4

จากตารางที่ 25 พบว่า สภาพปัจจุบันของการสร้างเอกสารการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$, S.D. = 0.95) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 1.12) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 1.11) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 1.06) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.17) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = 1.04)

สภาพที่พึงประสงค์ของการสร้างเอกสารการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.68) มีทั้งหมด 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1)ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.75) 2)ด้าน ความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.84) 3)ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.75) 4)ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.88) และ 5)ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.81)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการสร้างเอกสารการบริหาร คือ ลำดับที่ 2 ($PNI_{Modified} = 0.4782$) มีทั้งหมด 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.6092$) 2)ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5650$) 3)ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.43$) 4)ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4217$) และ 5)ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3603$)

4.2.2.2.2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และ ความต้องการจำเป็น ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

ตารางที่ 26 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ภาพรวม

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์				ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	$PN_{Modified}$	ลำดับ
กิจกรรมควบคุมกระบวนการ	2.87	0.90	ปานกลาง	1	4.10	0.70	มาก	1	0.4285	2
1. กิจกรรม หรือ กระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้	2.87	0.90	ปานกลาง	1	4.10	0.70	มาก	1	0.4285	1
กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข	2.80	0.92	ปานกลาง	2	4.06	0.64	มาก	2	0.45	1
1. การตรวจสอบข้อบกพร่อง	2.75	0.97	ปานกลาง	3	4.07	0.66	มาก	1	0.48	1
2. การดำเนินการแก้ไข	2.87	0.89	ปานกลาง	1	4.03	0.73	มาก	3	0.4041	3
3. การค้นหาสาเหตุความผิดพลาด	2.77	0.99	ปานกลาง	2	4.06	0.67	มาก	2	0.4657	2

จากตารางที่ 26 พบว่า สภาพปัจจุบันของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกิจกรรมควบคุมกระบวนการ ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.90) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมการดำเนินการแก้ไข ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.92) อยู่ในระดับปานกลาง

สภาพที่พึงประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกิจกรรมควบคุมกระบวนการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมการดำเนินการแก้ไข ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.64) อยู่ในระดับมาก

การจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ด้านที่มีดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข ($PNI_{Modified} = 0.45$) รองลงมา คือ กิจกรรมควบคุมกระบวนการ ($PNI_{Modified} = 0.4285$)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย ด้านกิจกรรมควบคุมกระบวนการ พบว่า

สภาพปัจจุบันของกิจกรรมควบคุมกระบวนการ มีเพียง 1 องค์ประกอบย่อย คือ กิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.90)

สภาพที่พึงประสงค์ของกิจกรรมควบคุมกระบวนการ มีเพียง 1 องค์ประกอบย่อย คือ กิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.70)

ความต้องการจำเป็นของกิจกรรมควบคุมกระบวนการ มีเพียง 1 ลำดับ คือ ด้านกิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ($PNI_{Modified} = 0.4285$)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย ด้านกิจกรรมการดำเนินการแก้ไข พบว่า

สภาพปัจจุบันของ ด้านกิจกรรมการดำเนินการแก้ไข เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ การดำเนินการแก้ไข อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.89) การค้นหาสาเหตุความผิดพลาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = 0.99) และ การตรวจสอบข้อบกพร่องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$, S.D. = 0.97)

สภาพที่พึงประสงค์ของ ด้านกิจกรรมการดำเนินการแก้ไข เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ การตรวจสอบข้อบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.66) การค้นหาสาเหตุความผิดพลาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.67) และ การดำเนินการแก้ไข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.73)

การจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น ของ ด้านกิจกรรมการดำเนินการแก้ไข เรียงลำดับความต้องการจำเป็นสูงไปต่ำ ได้ดังนี้ การตรวจสอบข้อบกพร่อง ($PNI_{Modified} = 0.48$) การค้นหาสาเหตุความผิดพลาด ($PNI_{Modified} = 0.4657$) และ การดำเนินการแก้ไข ($PNI_{Modified} = 0.4041$)

ตารางที่ 27 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ กิจกรรมควบคุมกระบวนการ (กิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้)

กิจกรรมควบคุมกระบวนการ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
1.กิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้	2.87	0.90	4.10	0.70	0.4285	1
1.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.30	1.08	4.27	0.84	0.2939	5
1.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.57	1.18	3.92	0.86	0.5252	2
1.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.45	1.00	3.83	0.88	0.5632	1
1.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.11	1.02	4.28	0.75	0.3762	4
1.5 ด้านรายได้ (Income)	3.04	1.01	4.26	0.76	0.40131	3

จากตารางที่ 27 พบว่า สภาพปัจจุบันของกิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D. =0.90) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 3.04$, S.D. =1.01) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 1.08) 3) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.11$, S.D. =1.02) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.57$, S.D. =1.18) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 1.00)

สภาพที่พึงประสงค์ของกิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. =0.70) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.28$, S.D. =0.75) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.84) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. =0.76) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.92$, S.D. =0.86) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.88)

ความต้องการจำเป็นของกิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ คือ ลำดับที่ 1 ($PNI_{Modified} = 0.4285$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความ ต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5632$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5252$) 3) ด้านรายได้($PNI_{Modified} = 0.4013$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3762$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.2939$)

ตารางที่ 28 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระรัตนานาชาติ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข (การ ตรวจสอบข้อบกพร่อง)

กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
1.การตรวจสอบข้อบกพร่อง	2.75	0.97	4.07	0.66	0.48	1
1.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.06	1.78	4.24	0.80	0.3856	5
1.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.55	1.14	3.96	0.81	0.5529	2
1.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.42	1.05	3.83	0.88	0.5826	1
1.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.94	1.03	4.22	0.96	0.4353	4
1.5 ด้านรายได้ (Income)	2.90	1.14	4.17	0.68	0.4379	3

จากตารางที่ 28 พบว่า สภาพปัจจุบันของการตรวจสอบข้อบกพร่องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$, S.D. =0.97) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.06$, S.D. =1.78) 2) ด้านงานวิจัย($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 1.03) 3) ด้านรายได้($\bar{X} =2.90$, S.D. =1.14) 4) ด้านบุคลากร($\bar{X} =2.55$, S.D. =1.14) และ 5) ด้านนักศึกษา($\bar{X} = 2.42$, S.D. = 1.05)

สภาพที่พึงประสงค์ของการตรวจสอบข้อบกพร่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.66) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.24$, S.D. =0.80) 2) ด้านงานวิจัย($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.96) 3) ด้านรายได้($\bar{X} =4.17$, S.D. =0.68) 4) ด้านบุคลากร($\bar{X} =3.96$, S.D. =0.81) และ 5) ด้านนักศึกษา($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.88)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการตรวจสอบข้อบกพร่อง คือ ลำดับที่ 1 ($PNI_{Modified} = 0.48$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความ ต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} =$

0.5826) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5529$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4379$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4353$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3856$)

ตารางที่ 29 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระดัตบนานาชาติ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข (การดำเนินการแก้ไข)

กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
2.การดำเนินการแก้ไข	2.87	0.89	4.03	0.73	0.4041	3
2.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.23	1.04	4.21	0.85	0.3034	5
2.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.50	1.11	3.78	0.89	0.512	1
2.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.53	1.02	3.81	0.84	0.5059	2
2.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.10	1.01	4.23	0.80	0.3645	4
2.5 ด้านรายได้ (Income)	2.98	1.05	4.15	0.74	0.392617	3

จากตารางที่ 29 พบว่า สภาพปัจจุบันของการดำเนินการแก้ไข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.89) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 1.04) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 1.01) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 1.05) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.53$, S.D. = 1.02) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.50$, S.D. = 1.11)

สภาพที่พึงประสงค์ของการดำเนินการแก้ไข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.73) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.80) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.85) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.74) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.84) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.89)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการดำเนินการแก้ไข คือลำดับที่ 3 ($PNI_{Modified} = 0.4041$) มีทั้งหมด 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.512$) 2) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5059$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.3926$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3645$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3034$)

ตารางที่ 30 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข (การค้นหาสาเหตุความผิดพลาด)

กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
3. การค้นหาสาเหตุความผิดพลาด	2.77	0.99	4.06	0.67	0.4657	2
3.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	2.97	1.16	4.20	0.78	0.4141	4
3.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.49	1.16	3.93	0.84	0.5783	1
3.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.50	1.05	3.84	0.84	0.536	2
3.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.95	1.09	4.21	0.71	0.4271	3
3.5 ด้านรายได้ (Income)	2.96	1.12	4.18	0.68	0.4121	5

จากตารางที่ 30 พบว่า สภาพปัจจุบันของการค้นหาสาเหตุความผิดพลาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = 0.99) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.16) 2) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 1.12) 3) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.95$, S.D. = 1.09) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.50$, S.D. = 1.05) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.49$, S.D. = 1.16)

สภาพที่พึงประสงค์ของการค้นหาสาเหตุความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.67) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.71) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.78) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.68) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.84) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.84)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการค้นหาสาเหตุความผิดพลาด คือ ลำดับที่ 2 ($PNI_{Modified} = 0.4657$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5783$) 2) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.536$) 3) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4271$) 4) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.4141$) และ 5) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4121$)

4.2.2.2.3 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และ ความต้องการจำเป็น ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance)

ตารางที่ 31 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ภาพรวม

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์				ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	PNI _{Modified}	ลำดับ
การตรวจสอบ คุณภาพ	2.73	0.90	ปาน กลาง	2	4.03	0.63	มาก	2	0.4761	1
1.การตรวจสอบความ ไม่สอดคล้องหรือ ความล้มเหลวของการ ปฏิบัติตามข้อกำหนด คุณภาพ	2.77	0.88	ปาน กลาง	2	4.05	0.65	มาก	2	0.4620	4
2.การตรวจสอบความ คลาดเคลื่อนหรือ ความผิดปกติของ เอกสารและ กระบวนการ	2.63	0.99	ปาน กลาง	5	3.96	0.75	มาก	5	0.5057	1
3.การค้นหาปัญหาที่ อาจจะเกิดขึ้น	2.74	1.00	ปาน กลาง	3	4.04	0.67	มาก	3	0.4744	3
4.การระบุโอกาส สำหรับการปรับปรุง	2.80	0.96	ปาน กลาง	1	4.07	0.77	มาก	1	0.4535	5
5.การระบุประสิทธิผล และความเพียงพอ ของการแก้ไขและการ ดำเนินการป้องกัน	2.71	0.93	ปาน กลาง	4	4.02	0.67	มาก	4	0.4899	2

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์				ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	ลำดับ	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
การประเมินคุณภาพ	2.97	0.96	ปานกลาง	1	4.18	0.73	มาก	1	0.4074	2
1. กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร	2.95	1.03	ปานกลาง	2	4.20	0.77	มาก	1	0.4237	1
2. กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต	2.98	0.92	ปานกลาง	1	4.17	0.72	มาก	2	0.3993	2

จากตารางที่ 31 พบว่า สภาพปัจจุบันของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการประเมินคุณภาพ ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.96) รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบคุณภาพ ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 0.90)

สภาพที่พึงประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการประเมินคุณภาพ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบคุณภาพ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.63)

การจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ด้านที่มีดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ การตรวจสอบคุณภาพ ($PNI_{Modified} = 0.4761$) รองลงมา คือ การประเมินคุณภาพ ($PNI_{Modified} = 0.4074$)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย ด้านการตรวจสอบคุณภาพ พบว่า

สภาพปัจจุบันของ ด้านการตรวจสอบคุณภาพ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ตั้งนี้ การระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.96) การตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = 0.88) การค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 1.00) การระบุประสิทธิผลและความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$, S.D. = 0.93) และการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$, S.D. = 0.99)

สภาพที่พึงประสงค์ของ ด้านการตรวจสอบคุณภาพ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ การระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.77) การตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. =0.65) การค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. =0.67) การระบุประสิทธิผลและความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. =0.67) และการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. =0.75)

การจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น ของ ด้านการตรวจสอบคุณภาพ เรียงลำดับความต้องการจำเป็นสูงไปต่ำ ได้ดังนี้ การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ ($PNI_{Modified} = 0.5057$) การระบุประสิทธิผล และความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน ($PNI_{Modified} = 0.4833$) การค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ($PNI_{Modified} = 0.4744$) การตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ($PNI_{Modified} = 0.4620$) และการระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง ($PNI_{Modified} = 0.4535$)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย ด้านการประเมินคุณภาพ พบว่า

สภาพปัจจุบันของ ด้านการประเมินคุณภาพ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, S.D. =0.92) และ กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, S.D. =1.03)

สภาพที่พึงประสงค์ของ ด้านการประเมินคุณภาพ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.77) และ กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. =0.72)

การจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น ของ ด้านการประเมินคุณภาพ เรียงลำดับความต้องการจำเป็นสูงไปต่ำ ได้ดังนี้ กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ($PNI_{Modified} = 0.4237$) และ กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต ($PNI_{Modified} = 0.3993$)

ตารางที่ 32 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การตรวจสอบคุณภาพ (การตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ)

การตรวจสอบคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์			
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ
1.การตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ	2.77	0.88	ปานกลาง	2	4.05	0.65	มาก	2
1.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	2.99	1.06	ปานกลาง	1	4.18	0.76	มาก	2
1.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.57	1.03	ปานกลาง	4	3.87	0.78	มาก	4
1.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.47	0.96	น้อย	5	3.86	0.80	มาก	5
1.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.95	1.03	ปานกลาง	2	4.19	0.72	มาก	1
1.5 ด้านรายได้ (Income)	2.94	0.91	ปานกลาง	3	4.12	0.67	มาก	3

จากตารางที่ 32 สภาพปัจจุบันของการตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$, S.D. =0.88) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 2.99$, S.D. =1.06) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.95$, S.D. = 1.03) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.94$, S.D. =0.91) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.57$, S.D. =1.03) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.47$, S.D. = 0.96)

สภาพที่พึงประสงค์ของการตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. =0.65) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.19$, S.D. =0.72) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.76) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. =0.67) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.87$, S.D. =0.78) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.80)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ คือ ลำดับที่4 ($PNI_{Modified} = 0.4620$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา($PNI_{Modified} = 0.5627$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5058$) 3) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4203$) 4) ด้านรายได้($PNI_{Modified} = 0.4013$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3979$)

ตารางที่ 33 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การตรวจสอบคุณภาพ (การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ)

การตรวจสอบคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์			
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ
2.การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ	2.63	0.99	ปานกลาง	5	3.96	0.75	มาก	5
2.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	2.77	1.19	ปานกลาง	3	4.11	0.90	มาก	2
2.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.40	1.12	น้อย	4	3.85	0.89	มาก	4
2.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.35	1.01	น้อย	5	3.71	0.86	มาก	5
2.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.83	1.13	ปานกลาง	1	4.13	0.80	มาก	1
2.5 ด้านรายได้ (Income)	2.82	1.13	ปานกลาง	2	4.05	0.84	มาก	3

จากตารางที่ 33 สภาพปัจจุบันของการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$, S.D. =0.99) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.83$, S.D. =1.13) 2) ด้านรายได้($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 1.13) 3) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} =2.77$, S.D. =1.19) 4)ด้านบุคลากร ($\bar{X} =2.40$, S.D. =1.12) และ 5) ด้านนักศึกษา($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 1.01)

สภาพที่พึงประสงค์ของการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยลำดับอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. =0.75) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.80) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.90) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. =0.84) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.85$, S.D. =0.89) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.86)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ คือ ลำดับที่ 1 ($PNI_{Modified} = 0.5057$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.6041$) 2) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5787$) 3) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.4837$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4593$) และ 5) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4361$)

ตารางที่ 34 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การตรวจสอบคุณภาพ (การค้นหาคำปัญหาที่อาจเกิดขึ้น)

การตรวจสอบคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์			
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ
3.การค้นหาคำปัญหาที่ อาจเกิดขึ้น	2.74	1.00	ปาน กลาง	3	4.04	0.67	มาก	3
3.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.08	1.14	ปานกลาง	1	4.20	0.70	มาก	1
3.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.46	1.13	น้อย	4	3.86	0.82	มาก	4
3.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.43	1.09	น้อย	5	3.84	0.85	มาก	5
3.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.91	1.08	ปานกลาง	3	4.14	0.75	มาก	3
3.5 ด้านรายได้ (Income)	2.94	1.07	ปานกลาง	2	4.18	0.72	มาก	2

จากตารางที่ 34 สภาพปัจจุบันของการค้นหาคำปัญหาที่อาจเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, S.D. =1.00) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมี

ชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 1.14) 2) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 1.07) 3) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = 1.08) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.13) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 1.09)

สภาพที่พึงประสงค์ของการค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.67) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.70) 2) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.72) 3) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.75) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.82) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.85)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น คือ ลำดับที่ 3 ($PNI_{Modified} = 0.4744$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5802$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5691$) 3) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4226$) 4) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4217$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3636$)

ตารางที่ 35 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การตรวจสอบคุณภาพ (การระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง)

การตรวจสอบคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์			
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ
4. การระบุโอกาส สำหรับการปรับปรุง	2.80	0.96	ปาน กลาง	1	4.07	0.77	มาก	1
4.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.15	1.01	ปานกลาง	1	4.27	0.75	มาก	1
4.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.60	1.09	ปานกลาง	4	3.93	0.79	มาก	4
4.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.44	1.00	น้อย	5	3.83	0.92	มาก	5
4.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.01	1.12	ปานกลาง	2	4.22	0.87	มาก	2
4.5 ด้านรายได้ (Income)	2.93	1.06	ปานกลาง	3	4.19	0.80	มาก	3

จากตารางที่ 35 สภาพปัจจุบันของการระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.96) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 1.01) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 1.12) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 1.06) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.60$, S.D. = 1.09) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 1.00)

สภาพที่พึงประสงค์ของการระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.77) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.75) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.87) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.80) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.79) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.92)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง คือลำดับที่ 5 ($PNI_{Modified} = 0.4535$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5696$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5115$) 3) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4300$) 4) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4019$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3555$)

ตารางที่ 36 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การตรวจสอบคุณภาพ (การระบุประสิทธิผล และความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน)

การตรวจสอบคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์			
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ
5.การระบุประสิทธิผลและความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน	2.71	0.93	ปานกลาง	4	4.02	0.67	มาก	4
5.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.02	1.07	ปานกลาง	1	4.18	0.73	มาก	1
5.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.49	1.09	น้อย	4	3.86	0.81	มาก	4
5.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.40	0.99	น้อย	5	3.85	0.79	มาก	5

การตรวจสอบคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์			
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำ ดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำ ดับ
5.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.89	1.02	ปานกลาง	2	4.13	0.76	มาก	2
5.5 ด้านรายได้ (Income)	2.81	1.09	ปานกลาง	3	4.10	0.71	มาก	3

จากตารางที่ 36 สภาพปัจจุบันของการระบุประสิทธิผลและความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$, S.D. = 0.93) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 1.07) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.02) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 1.09) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.49$, S.D. = 1.09) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 0.99)

สภาพที่พึงประสงค์ของการระบุประสิทธิผลและความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.67) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.73) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.76) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.71) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.81) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.79)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการระบุประสิทธิผล และความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน คือ ลำดับที่ 2 ($PNI_{Modified} = 0.4833$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.6041$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.502$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4590$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4290$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3841$)

ตารางที่ 37 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระรัตนโกสินทร์ การประเมินคุณภาพ (กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร)

การประเมินคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์			
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ
1. กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร	2.95	1.03	ปานกลาง	2	4.20	0.77	มาก	1
1.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.29	1.14	ปานกลาง	1	4.36	0.81	มาก	1
1.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.68	1.19	ปานกลาง	4	3.99	0.95	มาก	5
1.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.61	1.13	ปานกลาง	5	4.01	0.93	มาก	4
1.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.16	1.16	ปานกลาง	3	4.33	0.84	มาก	2
1.5 ด้านรายได้ (Income)	3.09	1.18	ปานกลาง	2	4.32	0.74	มาก	3

จากตารางที่ 37 สภาพปัจจุบันของกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, S.D. = 1.03) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 1.14) 2) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 1.18) 3) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 1.16) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 1.19) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.61$, S.D. = 1.13)

สภาพที่พึงประสงค์ของกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.77) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.81) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.84) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.74) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.93) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.95)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร คือ ลำดับที่ 1 ($PNI_{Modified} = 0.4237$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1)

ด้านนักศึกษา($PNI_{Modified} = 0.5363$) 2) ด้านบุคลากร($PNI_{Modified} = 0.4888$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.3980$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3702$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3252$)

ตารางที่ 38 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ การประเมินคุณภาพ (กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต)

การประเมินคุณภาพ	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์			
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำดับ
2.กระบวนการประเมิน คุณภาพของผลผลิต	2.98	0.92	ปาน กลาง	1	4.17	0.72	มาก	2
2.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.39	0.94	ปานกลาง	1	4.33	0.80	มาก	1
2.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.61	1.20	ปานกลาง	4	3.90	0.93	มาก	4
2.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.61	1.07	ปานกลาง	4	3.96	0.88	มาก	3
2.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.23	0.99	ปานกลาง	2	4.33	0.82	มาก	1
2.5 ด้านรายได้ (Income)	3.06	1.05	ปานกลาง	3	4.24	0.78	มาก	2

จากตารางที่ 38 สภาพปัจจุบันของกระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.92) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.94) 2) ด้านงานวิจัย($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.99) 3) ด้านรายได้($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 1.05) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.61$, S.D. = 1.20) และ 5) ด้านนักศึกษา($\bar{X} = 2.61$, S.D. = 1.07)

สภาพที่พึงประสงค์ของกระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.72) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.80) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.82) 3) ด้านรายได้($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.78) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.88) และ 5) ด้านบุคลากร($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.93)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของกระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต คือ ลำดับที่ 2 ($PNI_{Modified} = 0.3993$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5172$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.4942$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.3856$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3405$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.2772$)



4.2.2.2.4 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และ ความต้องการจำเป็น ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)

ตารางที่ 39 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) ภาพรวม

ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	สภาพปัจจุบัน				สภาพที่พึงประสงค์				ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	แปลค่าความ	ลำดับ	\bar{X}	S.D.	แปลค่าความ	ลำดับ	$PN_{Modified}$	ลำดับ
1. การกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพ กระบวนการหรือผลผลิต	2.70	0.99	ปานกลาง	7	4.08	0.68	มาก	4	0.5111	1
2. การสำรวจวิธีการปรับปรุง	2.75	0.94	ปานกลาง	5	4.12	0.70	มาก	3	0.4981	3
3. การเตรียมแผนการปรับปรุง	2.81	0.98	ปานกลาง	4	4.18	0.64	มาก	2	0.4875	4
4. การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง	2.91	0.98	ปานกลาง	1	4.19	0.64	มาก	1	0.4398	6
5. การนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร	2.83	1.00	ปานกลาง	3	4.19	0.63	มาก	1	0.4805	5
6. การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีที่มีผลลัพธ์ตรงตามที่คาดหวัง	2.74	0.97	ปานกลาง	6	4.12	0.66	มาก	3	0.5036	2

ด้านการปรับปรุง คุณภาพ (Quality Improvement)	สภาพ ปัจจุบัน				สภาพที่ พึงประสงค์				ความต้องการ จำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำ ดับ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	ลำ ดับ	$PNI_{Modified}$	ลำ ดับ
7.การนำผลลัพธ์ของ การปรับปรุงมา ทบทวนและ เปรียบเทียบกับ ผลลัพธ์ที่คาดหวังเพื่อ ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขในกรณีผลลัพธ์ ไม่ตรงตามี่คาดหวัง	2.90	0.91	ปาน กลาง	2	4.08	0.67	มาก	4	0.4068	7

จากตารางที่ 39 พบว่า สภาพปัจจุบันของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = 0.98) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวังเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีผลลัพธ์ไม่ตรงตามี่คาดหวัง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 0.91) การนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 1.00) การเตรียมแผนการปรับปรุง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 0.98) การสำรวจวิธีการปรับปรุง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$, S.D. = 0.94) การนำผลลัพธ์การปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีผลลัพธ์ตรงตามี่คาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 0.97) และ การกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการหรือผลผลิต ($\bar{X} = 2.70$, S.D. = 0.99)

สภาพที่พึงประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) คือ การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.64) และ การนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.63) รองลงมาคือ การเตรียมแผนการปรับปรุง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.64) คือ การสำรวจวิธีการปรับปรุง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.70) การกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการหรือผลผลิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.68) และการนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวังเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีผลลัพธ์ไม่ตรงตามี่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.67)

การจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) เรียงลำดับความต้องการจำเป็นสูงไปต่ำ ได้ดังนี้ การกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพ กระบวนการ หรือผลผลิต ($PNI_{Modified} = 0.5111$) รองลงมา คือ การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีที่ผลลัพธ์ตรงตามที่คาดหวัง ($PNI_{Modified} = 0.5036$) การสำรวจวิธีการปรับปรุง ($PNI_{Modified} = 0.4981$) การเตรียมแผนการปรับปรุง ($PNI_{Modified} = 0.4875$) การนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร ($PNI_{Modified} = 0.4805$) การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง ($PNI_{Modified} = 0.4398$) และ การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวังเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวัง ($PNI_{Modified} = 0.4068$) ตามลำดับ

ตารางที่ 40 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระรัตนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพ กระบวนการ หรือผลผลิต)

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
1.การกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพ กระบวนการ หรือผลผลิต	2.70	0.99	4.08	0.68	0.5111	1
1.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.01	1.18	4.20	0.82	0.3953	5
1.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.44	1.10	3.94	0.84	0.6147	2
1.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.33	1.00	3.85	0.81	0.6523	1
1.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.93	1.13	4.26	0.81	0.4539	4
1.5 ด้านรายได้ (Income)	2.85	1.08	4.18	0.73	0.4666	3

จากตารางที่ 40 สภาพปัจจุบันของการกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพ กระบวนการหรือผลผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$, S.D. = 0.99) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 1.18) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 1.13) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 1.08) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 1.10) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.33$, S.D. = 1.00)

สภาพที่พึงประสงค์ของการกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการหรือผลผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$, S.D. =0.68) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.26$, S.D. =0.81) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.82) 3) ด้านรายได้($\bar{X} =4.18$, S.D. =0.73) 4) ด้านบุคลากร($\bar{X} =3.94$, S.D. =0.84) และ 5) ด้านนักศึกษา($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.81)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการหรือผลผลิต คือ ลำดับที่ 1 ($PNI_{Modified} = 0.5111$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา($PNI_{Modified} = 0.6523$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.6147$) 3) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.4666$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4539$) และ 5) ด้านรายได้($PNI_{Modified} = 0.3953$)

ตารางที่ 41 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การสำรวจวิธีการปรับปรุง)

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
2.การสำรวจวิธีการปรับปรุง	2.75	0.94	4.12	0.70	0.4981	3
2.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	2.97	0.17	4.26	0.75	0.4343	4
2.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.37	1.12	3.94	0.91	0.6624	1
2.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.44	0.97	3.91	0.86	0.6024	2
2.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.01	1.13	4.27	0.80	0.4186	5
2.5 ด้านรายได้ (Income)	2.87	1.08	4.22	0.72	0.4703	3

จากตารางที่ 41 สภาพปัจจุบันของการสำรวจวิธีการปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.75$, S.D. =0.94) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.01$, S.D. =1.13) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.17) 3) ด้านรายได้($\bar{X} =2.87$, S.D. =1.08) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} =2.44$, S.D. =0.97) และ 5) ด้านบุคลากร($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 1.12)

สภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจวิธีการปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D. =0.70) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.27$, S.D. =0.80) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.75) 3) ด้านรายได้($\bar{X} =4.22$, S.D. =0.72) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} =3.94$, S.D. =0.91) และ 5) ด้านนักศึกษา($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.86)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการสำรวจวิธีการปรับปรุง คือ ลำดับที่ 3 ($PNI_{Modified} = 0.4981$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.6624$) 2) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.6024$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4703$) 4) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.4343$) และ 5) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4186$)

ตารางที่ 42 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การเตรียมแผนการปรับปรุง)

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
3.การเตรียมแผนการปรับปรุง	2.81	0.98	4.18	0.64	0.4875	4
3.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.12	1.17	4.37	0.68	0.4006	5
3.2ด้านบุคลากร (Staff)	2.51	1.14	3.88	0.94	0.5458	2
3.3ด้านนักศึกษา (Student)	2.48	1.06	3.96	0.87	0.5967	1
3.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.99	1.06	4.35	0.70	0.4548	3
3.5 ด้านรายได้ (Income)	2.98	1.23	4.29	0.74	0.4395	4

จากตารางที่ 42 สภาพปัจจุบันของการเตรียมแผนการปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.81$, S.D. =0.98) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. =1.17) 2) ด้านงานวิจัย($\bar{X} = 2.99$, S.D. = 1.06) 3) ด้านรายได้($\bar{X} =2.98$, S.D. =1.23) 4)ด้านบุคลากร ($\bar{X} =2.51$, S.D. =1.14) และ 5) ด้านนักศึกษา($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 1.06)

สภาพที่พึงประสงค์ของการเตรียมแผนการปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D. =0.64) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.37$,

S.D. =0.68) 2) ด้านงานวิจัย(\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.70) 3) ด้านรายได้(\bar{X} =4.29, S.D. =0.74) 4) ด้านนักศึกษา (\bar{X} =3.96, S.D. =0.87) และ 5) ด้านบุคลากร(\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.94)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการเตรียมแผนการปรับปรุง คือลำดับที่ 4 ($PNI_{Modified}$ = 0.4875) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified}$ = 0.5967) 2) ด้านบุคลากร($PNI_{Modified}$ = 0.5458) 3) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified}$ = 0.4548) 4) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified}$ = 0.4395) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified}$ = 0.4006)

ตารางที่ 43 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง)

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
4. การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง	2.91	0.98	4.19	0.64	0.4398	6
4.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.21	1.16	4.34	0.78	0.3520	5
4.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.62	1.24	3.99	0.94	0.5229	2
4.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.53	1.07	3.93	0.83	0.5533	1
4.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.16	1.08	4.40	0.69	0.3924	4
4.5 ด้านรายได้ (Income)	3.07	1.12	4.33	0.72	0.4104	3

จากตารางที่ 43 สภาพปัจจุบันของการวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.96, S.D. =0.75) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง (\bar{X} = 3.21, S.D. =1.16) 2) ด้านงานวิจัย(\bar{X} = 3.16, S.D. = 1.08) 3) ด้านรายได้(\bar{X} =3.07, S.D. =1.12) 4) ด้านบุคลากร (\bar{X} =2.62, S.D. =1.24) และ 5) ด้านนักศึกษา(\bar{X} = 2.53, S.D. = 1.07)

สภาพที่พึงประสงค์ของการวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.19, S.D. =0.64) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย (\bar{X} = 4.40, S.D. =0.69) 2) ด้านความมีชื่อเสียง (\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.78) 3) ด้านรายได้(\bar{X} =4.33, S.D. =0.72) 4) ด้านบุคลากร(\bar{X} =3.99, S.D. =0.94) และ 5) ด้านนักศึกษา(\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.83)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง คือ ลำดับที่ 6 ($PNI_{Modified} = 0.4398$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5533$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5229$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4104$) 4) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3924$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3520$)

ตารางที่ 44 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร)

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
5.การนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร	2.83	1.00	4.19	0.63	0.4805	5
5.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.12	1.12	4.35	0.65	0.3942	5
5.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.58	1.15	3.93	0.87	0.5232	2
5.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.48	1.11	3.95	0.81	0.5927	1
5.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.04	1.13	4.37	0.71	0.4375	4
5.5 ด้านรายได้ (Income)	2.99	1.20	4.33	0.65	0.4481	3

จากตารางที่ 44 สภาพปัจจุบันของการนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 1.00) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 1.12) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 1.13) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.99$, S.D. = 1.20) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.58$, S.D. = 1.15) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 1.11)

สภาพที่พึงประสงค์ของการนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.63) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.71) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.65) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.65) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.81) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.87)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร คือ ลำดับที่ 5 ($PNI_{Modified} = 0.4805$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้าน

นักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5927$) 2) ด้านบุคลากร($PNI_{Modified} = 0.5232$) 3) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4481$) 4) ด้านงานวิจัย($PNI_{Modified} = 0.4375$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3942$)

ตารางที่ 45 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีที่ผลลัพธ์ตรงตามที่คาดหวัง)

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
6. การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีที่ผลลัพธ์ตรงตามที่คาดหวัง	2.74	0.97	4.12	0.66	0.5036	2
6.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.01	1.13	4.26	0.67	0.4152	5
6.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.44	1.22	3.86	0.85	0.5819	2
6.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.43	1.05	3.85	0.80	0.5843	1
6.4 ด้านงานวิจัย (Research)	2.94	1.03	4.35	0.77	0.4795	3
6.5 ด้านรายได้ (Income)	2.87	1.08	4.22	0.80	0.4703	4

จากตารางที่ 45 สภาพปัจจุบันของการนำผลลัพธ์การปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีที่ผลลัพธ์ตรงตามที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.74$, S.D. =0.97) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.01$, S.D. =1.13) 2) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 1.03) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 2.87$, S.D. =1.08) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.44$, S.D. =1.22) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 1.05)

สภาพที่พึงประสงค์ของการนำผลลัพธ์การปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีที่ผลลัพธ์ตรงตามที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D.

=0.66) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.35$, S.D. =0.77) 2) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.67) 3) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. =0.80) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.86$, S.D. =0.85) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.80)

ดัชนีความต้องการจำเป็นของการนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีที่ผลลัพธ์ตรงตามที่คาดหวัง คือ ลำดับที่ 2 ($PNI_{Modified} = 0.5036$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.5843$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.5819$) 3) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.4795$) 4) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.4703$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.4152$)

ตารางที่ 46 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) (การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวัง)

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		ความต้องการจำเป็น	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	$PNI_{Modified}$	ลำดับ
7. การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวัง	2.90	0.91	4.08	0.67	0.4068	7
7.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	3.13	1.13	4.21	0.72	0.3450	5
7.2 ด้านบุคลากร (Staff)	2.64	1.06	3.83	0.93	0.4507	2
7.3 ด้านนักศึกษา (Student)	2.64	1.01	3.87	0.81	0.4659	1
7.4 ด้านงานวิจัย (Research)	3.06	1.01	4.25	0.74	0.3888	3
7.5 ด้านรายได้ (Income)	3.07	0.99	4.23	0.78	0.3778	4

จากตารางที่ 46 สภาพปัจจุบันของการนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวัง

มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 0.91) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 1.13) 2) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.99) 3) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 1.01) 4) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.64$, S.D. = 1.06) และ 5) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 2.64$, S.D. = 1.01)

สภาพที่พึงประสงค์ของการนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวังเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีผลลัพธ์ไม่ตรงตามทีคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.67) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านงานวิจัย ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.74) 2) ด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.78) 3) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.72) 4) ด้านนักศึกษา ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.81) และ 5) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.93)

ดัชนีความต้องการจำเป็นการนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวังเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่ตรงตามทีคาดหวัง คือ ลำดับที่ 7 ($PNI_{Modified} = 0.4068$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากความต้องการจำเป็นมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านนักศึกษา ($PNI_{Modified} = 0.4659$) 2) ด้านบุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.4507$) 3) ด้านงานวิจัย ($PNI_{Modified} = 0.3888$) 4) ด้านรายได้ ($PNI_{Modified} = 0.3778$) และ 5) ด้านความมีชื่อเสียง ($PNI_{Modified} = 0.3450$)

4.3 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศานนาชาติ

จากการสัมภาษณ์ อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 47 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศานนาชาติ ด้านการวางแผนคุณภาพ

การวางแผน คุณภาพ (Quality Planning)	อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย	
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง
1.การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้	<p>1) การวางแผนระบบบริหารคุณภาพที่ดีจะต้องคำนึงถึงบริบทการเปลี่ยนแปลงของโลก ว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด เพื่อให้สามารถวางแผนระบบได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงบริบทของสังคมไทยด้วย เพื่อให้ระบบนี้เป็นระบบที่เหมาะสมกับสังคมไทย และยืนหยัดได้ในสังคมโลก</p> <p>2) ศึกษาการวางแผนระบบบริหารคุณภาพของต่างประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่นซึ่งสร้างผลิตภัณฑ์ต่างๆได้ตรงกับตลาด เนื่องจากผลิตตามสิ่งที่คนอยากทำ อยากรู้ และเต็มใจซื้อ</p>	<p>1) การวางแผนระบบบริหารคุณภาพนั้นจะพิจารณาจากข้อมูลเดิมที่มีก่อน ว่ามีอะไร เกิดอะไรขึ้น แล้วจะอย่างไร เพื่อให้สถาบันฯติดเกณฑ์นานาชาติทั้งสองเกณฑ์</p> <p>2) การพิจารณาตนเอง โดยนำข้อมูลจริงมาเทียบกันในแต่ละคณะ ว่าจะต้องมีการดำเนินการอย่างไรบ้าง โดยกำหนดตัวชี้วัดและ Roadmap</p> <p>3) การสื่อสารการดำเนินงานนั้น มีทั้งการสื่อสารกับคณบดี และ บุคลากรทั้งสถาบันฯ เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานและทิศทางที่สถาบันฯต้องการ โดยการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็นการได้อธิบายในสิ่งที่ทำให้ทุกคนรู้ และถ้าใครไม่เห็นด้วยก็เสนอ มา จากนั้นก็มีการชี้แจง</p>

การวางแผน คุณภาพ (Quality Planning)	อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย	
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง
	<p>3) การวางแผนระบบบริหารคุณภาพที่สำคัญเน้นที่ตัวนักศึกษา และบุคลากร ซึ่งถ้าบุคลากรคิดและวางแผนในการพัฒนานักศึกษาโดยคำนึงถึงตัวผู้เรียนเป็นหลัก ก็จะทำให้ประสบผลสำเร็จ</p> <p>4) การวางแผนต้องมีความยืดหยุ่นในทุกด้าน รวมทั้งต้องมีการบูรณาการกระบวนการที่หลากหลาย เพื่อประโยชน์ของผู้เรียนเป็นหลัก</p> <p>5) การวางแผนระบบด้านต่างๆ ควรคำนึงถึงความหลากหลายในบริบทขององค์กรเป็นสำคัญ จะทำอย่างไรที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้ โดยผู้บริหารจะต้องทำให้เขารู้สึกผูกพันด้วยตัวเอง และพึงพาอาศัยกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน</p> <p>6) ถ้ามีการวางแผน มีการดำเนินงานที่ดี คนต่างชาติหรือคนระดับโลกก็จะได้มาร่วมงานด้วย</p>	<p>4) การวางแผนต่างๆ สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์มีหน้าที่หลักในการดำเนินการและประสานงานกับทุกฝ่าย</p> <p>5) การวางแผนคุณภาพที่ดี คือ DNA ของหน่วยงานจะต้องชัดเจน ดังจะเห็นได้จากสถาบันฯ มี DNA คือ ทักษะ (Skill) นั้นหมายถึงว่า ผู้เรียนจะต้องได้ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติไปพร้อมๆ กัน</p> <p>6) สถาบันฯ วางเป้าหมายที่ชัดเจนว่า ผู้เรียนเมื่อเรียนจบจะต้องมีงานทำ 97% จากนั้นที่เหลือ ทุกคนจะต้องไปวางแผนการดำเนินการ เพื่อให้ได้ตามที่สถาบันฯ วางไว้</p>

การวางแผน คุณภาพ (Quality Planning)	อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย	
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง
	<p>7) ระบบต้องสั้นลง ไม่ยืดยาว เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน</p> <p>8) ควรศึกษาระบบของอุตสาหกรรมบริการ และอุตสาหกรรมการผลิต เนื่องจากทั้งสองระบบ จะมีวิธีการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ</p>	
<p>2.การวางแผน เอกสารระบบ บริหารคุณภาพ ด้าน ความมี ชื่อเสียง ด้าน บุคลากร ด้าน นักศึกษา ด้าน งานวิจัย และ ด้านรายได้</p>	<p>1) ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อให้รวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</p>	<p>1) เอกสารมีทั้งที่แจก ที่เป็นเอกสารข้อมูลเดิม และทิศทางการดำเนินงาน โดยจะมีทั้งที่เป็นกระดาษและที่จัดทำไว้ในระบบ ซึ่งทุกคนสามารถมาดูได้ เพื่อให้เห็นสถานะของคณะของตนเอง และเพื่อจะได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น</p>

จากตารางที่ 47 สรุปได้ว่า แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการวางแผนคุณภาพ มีดังนี้

1. ด้านการวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ

1.1 การวางแผนคุณภาพควรคำนึงถึงบริบทการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของโลก ระบบบริหารคุณภาพของต่างประเทศ บริบทของสังคมไทย และ บริบทของสถาบัน

1.2 การวางแผนคุณภาพควรมุ่งเน้น นักศึกษาและบุคลากร

1.3 สถาบันจะต้องมีการวางเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผน
ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

1.4 สถาบันจะต้องวิเคราะห์จุดเด่นของสถาบันตนเองให้ชัดเจน เพื่อที่จะได้
วางเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของสถาบัน

1.5 หน่วยงานภายในควรมีการกำหนดการดำเนินการและตัวชี้วัดด้วยตนเอง แต่
จะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายที่สถาบันกำหนด

1.6 การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานเป็นหัวใจสำคัญของการวางแผน
คุณภาพ

1.7 การวางแผนคุณภาพจะต้องมีความยืดหยุ่นและคำนึงถึงความหลากหลายใน
องค์กร โดยระบบจะต้องสั้น กระชับ ไม่ยืดเยื้อ

1.8 สถาบันควรมีการศึกษาระบบของอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมการผลิต
ประกอบการวางแผน

2. ด้านการวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้าน
นักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ

2.1 เอกสารควรมีทั้งรูปแบบของเอกสารและการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ
เพื่อให้สะดวกรวดเร็วและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 48 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ ด้านการควบคุมคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)	อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย	
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
1. กิจกรรมควบคุมกระบวนการด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้	1) การควบคุมกระบวนการต่างๆ ควรที่จะควบคุมอย่างต่อเนื่อง และสร้างกระบวนการควบคุมที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่ดำเนินการสามารถควบคุมได้อย่างถูกต้อง	1) กิจกรรมควบคุมกระบวนการนั้น จะมีหนังสือให้คณบดีลงนาม เพื่อเป็นการควบคุมทางตรงว่า จะมีการดำเนินการต่างๆตามแผนที่วางไว้ ซึ่งถ้าดำเนินการไม่ได้ตามแผนที่วางไว้ ก็จะต้องออกจากตำแหน่ง 2) มีระบบ QR Code ซึ่งเป็นคะแนนที่จะทำให้ทุกคนได้เห็นคะแนนของตนเอง
2. กิจกรรมการดำเนินการแก้ไขด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้	1) การดำเนินการแก้ไข จะต้องย้อนกลับไปดูเป้าหมายที่ตั้งไว้ว่า ตั้งเป้าไว้ว่าอย่างไร จากนั้นควรที่จะค้นหาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ เพื่อที่จะได้ดำเนินการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง	1) สถาบันฯ มีการสะท้อนกลับในส่วนที่ยังบกพร่อง ว่าบกพร่องอย่างไร และมีการเสนอแนะการดำเนินการแก้ไข จึงทำให้หน่วยงานต่างๆมองเห็นความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของตนได้ชัดเจนขึ้น ตลอดจนมีวิธีการหรือแนวทางในการแก้ไข

จากตารางที่ 48 สรุปได้ว่า แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ ด้านการควบคุมคุณภาพ มีดังนี้

1. กิจกรรมควบคุมกระบวนการด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ

1.1 กิจกรรมควบคุมกระบวนการจะต้องมีความต่อเนื่องและชัดเจน

1.2 การควบคุมด้วยการลงนามโดยผู้รับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยทำให้กระบวนการดำเนินไปตามแผนที่วางไว้

1.3 กระบวนการควบคุมด้วย QR code ช่วยทำให้สะดวกรวดเร็วและเข้าถึงผู้ปฏิบัติได้เร็วยิ่งขึ้น

2. กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ

2.1 การดำเนินการแก้ไขจะต้องมีการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของความผิดพลาดก่อน

2.2 สถาบันควรมีการสะท้อนข้อบกพร่องของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เห็นข้อบกพร่องที่ชัดเจนยิ่งขึ้น



ตารางที่ 49 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศานานาชาติ ด้านการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)	อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย	
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบัง
1. การตรวจสอบ คุณภาพ ด้านความมี ชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้าน งานวิจัย และด้าน รายได้	1) การตรวจสอบคุณภาพควรมี อย่างสม่ำเสมอ และมีอย่าง หลากหลายวิธี	1) สถาบันฯเน้นการตรวจสอบอย่าง ต่อเนื่อง ด้วยระบบ QR Code และมี การตรวจสอบอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ทุก หน่วยงานสามารถดำเนินการไปได้ตาม เป้าหมายที่วางไว้
2. การประเมินคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้าน นักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้	1) การประเมินคุณภาพด้าน ต่างๆ ไม่ควรมีเกณฑ์ที่ตายตัว ควรศึกษาบริบทขององค์กรหรือ ของส่วนที่จะต้องประเมินให้ ชัดเจน และใช้บริบทของสิ่งนั้น เป็นสิ่งที่กำหนดการประเมิน ทั้งนี้ จึงไม่สามารถนำเกณฑ์การ ประเมินของที่หนึ่ง ไปใช้เพื่อ ประเมินอีกที่หนึ่งได้ 2) การประเมินควรเน้นเกณฑ์ ประเมินที่หลากหลายและ เหมาะสมกับแต่ละด้าน	1) สถาบันฯยังหาระบบการประเมิน คุณภาพที่เหมาะสมกับสถาบันฯไม่ได้ เนื่องจากขณะนี้การประเมินยังเน้นการ ใช้เอกสารและคะแนนเป็นตัวจัดอันดับ แต่ไม่ได้ให้คะแนนความสามารถในส่วน อื่นๆ ดังจะเห็นได้จากการที่บาง มหาวิทยาลัยได้คะแนนประเมินเยอะ มาก แต่ไม่มีเด็กไปเรียน ขณะเดียวกัน สถาบันฯได้คะแนนประเมินไม่มาก แต่ มีผู้เรียนมา ดังนั้น หากสถาบันฯ สามารถคิดเกณฑ์การประเมินได้เอง ตามบริบทของตนเอง จะช่วยทำให้ สถาบันฯมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นกว่านี้ 2) ควรมีการประเมินคุณภาพของ ผู้เรียน และหาทางออกกว่าเด็กจบไปไม่ มีงานทำ ควรทำอย่างไร 3) แต่ละคณะจะต้องมีเครื่องมือวัดที่ เป็น IT ที่ชัดเจน ในส่วนของ

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)	อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย	
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
		คุณภาพของคณะ แต่ถ้าคณะไหนไม่มี ทางสำนักฯจะดำเนินการให้

จากตารางที่ 49 สรุปได้ว่า แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระรัตนานาชาติ ด้านการประกันคุณภาพ มีดังนี้

1. การตรวจสอบคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ

1.1 การตรวจสอบควรมีอย่างสม่ำเสมอและมีวิธีการตรวจสอบที่หลากหลาย

1.2 การตรวจสอบควรมีอย่างต่อเนื่อง และการใช้ QR Code จะช่วยทำให้มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น

2. การประเมินคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ

2.1 สถาบันควรมีการคิดเกณฑ์การประเมินคุณภาพของตนเอง

2.2 เกณฑ์การประเมินควรมีความหลากหลายและเหมาะสมกับแต่ละด้าน

2.3 การประเมินคุณภาพควรเน้นที่การประเมินผลผลิต

2.4 เครื่องมือประเมินควรมีความชัดเจน และควรใช้ IT เป็นเครื่องมือช่วยในการประเมิน

2.5 หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประเมินคุณภาพควรให้ความช่วยเหลือหน่วยงานอื่นๆ โดยการช่วยออกแบบเครื่องมือประเมินให้ ในกรณีที่หน่วยงานนั้นๆไม่สามารถทำได้

ตารางที่ 50 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระคัมภีร์ นานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย	
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
1. การปรับปรุงคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้	<p>1) การปรับปรุงคุณภาพจะต้องมีอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันความก้าวหน้าของโลกไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการที่จะใช้ระยะเวลาการปรับปรุงหลักสูตร หรือพัฒนาหลักสูตรแบบเดิม คือ 5 ปี นั้น ไม่สามารถทำให้ผลิตผลผลิตได้ทันกับความต้องการ</p> <p>2) วงจรเดิมที่เคยวางไว้ในเรื่องของการปรับปรุงคุณภาพ ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</p>	<p>1) การปรับปรุงจะดูจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวผู้เรียน ถ้าผู้เรียนจบไปหางานทำไม่ได้ จะมีการเชิญคณบดี และคณะกรรมการบริหารหลักสูตรมาคุยว่าทำอะไร ทำไม่เด็กมีงานทำลดลง จะมีการปรับหลักสูตรทันที ไม่รอ 5 ปีตามกำหนด</p> <p>2) สถาบันเน้นการบริหารด้วยข้อเท็จจริง ดังนั้นในการปรับปรุงคุณภาพนั้น จะเน้นที่ “Academic portfolio” โดยปรับการดำเนินการใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของรัฐบาล และสังคมโลก คือ หลักสูตรจะเน้น การเพิ่มทักษะ (Up skill) คือ การเรียนเพื่อเพิ่มวุฒิ ให้ผู้เรียนจบไปทำงานทำและมีเงินเดือนสูง การฟื้นฟูทักษะ (Reskill) คือ การที่คนที่อยู่ในตำแหน่งงานเดิมต้องการกลับมาเพิ่มพูนความรู้ให้ตำแหน่งงานและเงินเดือนดีขึ้น และทักษะที่หลากหลาย (Multi skill)</p> <p>3) สถาบันฯ มีการทบทวนผลลัพธ์อยู่ตลอดเวลา โดยมีการ SWOT</p>

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย	
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบัง
		เพื่อให้ทุกส่วนงานได้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ของตน 4) ตัวชี้วัดของสถาบันฯ เปลี่ยนทุก 2 ปี โดยมีสำนักงานบริหารยุทธศาสตร์ เป็นผู้กำหนด จากนั้นคณะบดีเซ็นต์ รับรอง โดยในการประเมินคณะบดีจะ ประเมินจากการทำงานตรงนี้

จากตารางที่ 50 สรุปได้ว่า แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา
ตามเกณฑ์คุณภาพพระรัตนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ มีดังนี้

1. การปรับปรุงคุณภาพต้องมีความต่อเนื่อง และรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อการ
เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
2. ควรมีการทบทวนผลลัพธ์อยู่ตลอดเวลาและนำมาปรับปรุงทันที
3. การปรับปรุงคุณภาพควรมีการศึกษาบริบทสังคมโลก และความต้องการของ
รัฐบาล
4. ควรนำผลที่ได้จากการปรับปรุงคุณภาพไปวางแผนคุณภาพ

4.4 นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

4.4.1(ร่าง) นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติฉบับที่ 1

ผู้วิจัยร่างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติฉบับที่ 1 โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ
- 2) ศึกษาผลสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ
- 3) ศึกษาผลแนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ
- 4) นำผลการศึกษา ในข้อ 1 2 และ 3 มาร่างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติฉบับที่ 1 โดยได้รับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 51 ผลการสังเคราะห์ข้อมูล ร่างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติฉบับที่ 1

ร่างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติฉบับที่ 1	ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาและเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ	ผลสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	ผลแนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ
1.ชื่อนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ	✓		✓
2.จุดเน้นของระบบ	✓		✓
3.วัตถุประสงค์	✓		✓
4.ประโยชน์	✓		✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
5.วิธีการใช้	✓		✓
6.โครงสร้าง และ ภาพรวมของระบบ	✓		✓
7.ลักษณะสำคัญของระบบ			
7.1 “P” คือ การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Planning)	✓	✓	✓
7.1.1 การวางแผนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ 5 ด้าน	✓	✓	✓
(1) การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(2) การระบุข้อกำหนดคุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	
<p>(3) การระบุเป้าหมายการ ดำเนินการ ด้านบุคลากร ด้าน นักศึกษา ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(4) การตั้งกลุ่มดำเนินการ ด้าน บุคลากร ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	
<p>(5) การสร้างกลยุทธการ ดำเนินงาน ด้านนักศึกษา ด้าน บุคลากร ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	
<p>(6) การระบุกระบวนการดำเนินงาน ขององค์กร ด้านนักศึกษา ด้าน บุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(7) การระบุค่าใช้จ่ายการ ดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้านความมี ชื่อเสียง และด้านนักศึกษา</p>	✓	✓	
<p>(8) การระบุระยะเวลาในการ ดำเนินการ ด้านนักศึกษา ด้าน บุคลากร ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(9) กลไกบริหารการดำเนินการ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(10) การสื่อสาร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	
<p>(11) การบริหารความเสี่ยง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน งานวิจัย ด้านรายได้ และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(12) กระบวนการพัฒนา ผลผลิต ด้านนักศึกษา ด้าน บุคลากร ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(13) การระบุเป้าหมายการ ปรับปรุงการวางแผนคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(14) การวางแผนการปรับปรุง การวางแผนคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(15) การดำเนินการตามแผนการ ปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(16)การทบทวนผลลัพธ์การ วางแผนการปรับปรุงคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>7.1.2 การวางแผนการ ปรับปรุงเอกสารระบบบริหาร คุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ 5 ด้าน</p>	✓	✓	✓
<p>(1) การสร้างเอกสารกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ด้านความมีชื่อเสียง และ ด้านงานวิจัย</p>	✓	✓	
<p>(2) การสร้างเอกสารการ บริหาร ด้านนักศึกษา ด้าน บุคลากร ด้านงานวิจัย ด้าน รายได้และด้านความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(3) การระบุเป้าหมายการ ปรับปรุงเอกสารระบบบริหาร คุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้าน นักศึกษา ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย ด้านบุคลากร และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(4) การวางแผนการปรับปรุง เอกสารระบบบริหารคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(5) การดำเนินการตาม แผนการปรับปรุงเอกสารระบบ บริหารคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(6) การทบทวนผลลัพธ์การ ปรับปรุงเอกสารระบบบริหาร คุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้าน นักศึกษา ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย ด้านบุคลากร และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>7.2 “C” คือ การควบคุมการ ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Control)</p>	✓	✓	✓
<p>7.2.1 กิจกรรมการปรับปรุงการ ควบคุมกระบวนการ ตามเกณฑ์ คุณภาพระดับนานาชาติ 5 ด้าน</p>	✓	✓	✓
<p>(1)การระบุเป้าหมายหรือ กระบวนการตรวจสอบ กระบวนการทำงานให้มีการ ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(2)การระบุเป้าหมายกิจกรรม การปรับปรุงการควบคุม กระบวนการ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	
<p>(3) การวางแผนกิจกรรมการ ปรับปรุงการควบคุม กระบวนการ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(4) การดำเนินการตามแผน กิจกรรมการปรับปรุงการ ควบคุมกระบวนการอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(5) การทบทวนผลลัพธ์ กิจกรรมการปรับปรุงการ ควบคุมกระบวนการอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>7.2.2 กิจกรรมการปรับปรุงการ ดำเนินการแก้ไข ตามเกณฑ์ คุณภาพระดับนานาชาติ 5 ด้าน</p>	✓	✓	✓
<p>(1) การตรวจสอบข้อบกพร่อง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(2) การดำเนินการแก้ไข ด้าน ความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และ ด้านรายได้</p>	✓	✓	✓
<p>(3) การค้นหาสาเหตุความผิดพลาด ของการดำเนินการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(4) การระบุเป้าหมายกิจกรรม การปรับปรุงการดำเนินการ แก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้าน นักศึกษา ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย ด้านบุคลากร และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(5) การวางแผนกิจกรรมการ ปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(6) การดำเนินการตามแผน กิจกรรมการปรับปรุงการ ดำเนินการแก้ไขอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(7) การทบทวนผลลัพธ์ กิจกรรมการปรับปรุงการ ดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย ด้านบุคลากร และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>7.3 “A” คือ การประกันการ ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Assurance)</p>	✓	✓	✓
<p>7.3.1 การตรวจสอบการ ปรับปรุงคุณภาพ ตามเกณฑ์ คุณภาพระดับนานาชาติ 5 ด้าน</p>	✓	✓	✓
<p>(1) การตรวจสอบ ความไม่ สอดคล้องหรือความล้มเหลว ของการปฏิบัติตามข้อกำหนด คุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้าน บุคลากร ด้านงานวิจัย ด้าน รายได้และด้านความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(2) การตรวจสอบความ คลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติ ของเอกสารและกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้าน ความมีชื่อเสียง ด้านงานวิจัย และด้านรายได้</p>	✓	✓	
<p>(3) การค้นหาปัญหาที่อาจจะ เกิดขึ้น ด้านนักศึกษา ด้าน บุคลากร ด้านงานวิจัย ด้าน รายได้และด้านความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(4) การระบุโอกาสสำหรับการ ปรับปรุง ด้านนักศึกษา ด้าน บุคลากร ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	
<p>(5) การระบุประสิทธิผล และ ความเพียงพอของการแก้ไข และการดำเนินการป้องกัน ด้าน นักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(6) การระบุเป้าหมายการ ตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(7) การวางแผนการตรวจสอบ การปรับปรุงคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(8) การดำเนินการตามแผน ตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(9) การทบทวนผลลัพธ์และ ผลกระทบเพื่อตรวจสอบการ ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้าน นักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียงรายได้</p>	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>7.3.2 การประเมินการปรับปรุง คุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ 5 ด้าน</p>	✓	✓	✓
<p>(1) กระบวนการประเมินผล การดำเนินงานขององค์กร ด้าน นักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(2) กระบวนการประเมิน คุณภาพของผลผลิต ด้าน นักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(3) การระบุเป้าหมายการ ประเมินการปรับปรุงคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(4) การวางแผนการประเมิน การปรับปรุงคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(5) การดำเนินการตาม แผนการประเมินการปรับปรุง คุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้าน ความมีชื่อเสียง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมี ชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓
<p>(6) การทบทวนผลลัพธ์และ ผลกระทบเพื่อประเมินการ ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย ด้านบุคลากร และด้าน ความมีชื่อเสียง</p>	✓	✓	✓

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>8.คำนิยาม</p>			
<p>(1) เกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติ หมายถึง ตัวชี้วัดใน การจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่ว โลก ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับ นานาชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Times Higher Education World University Ranking , 2018) โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านนักศึกษา (Student) ด้านงานวิจัย (Research) และ ด้านรายได้ (Income)</p>	<p>✓</p> 		<p>✓</p>
<p>(2) ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) หมายถึง ความมี ชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) และ ความมีชื่อเสียง ตามทัศนะของนายจ้าง(Employer reputation)</p>	<p>✓</p>		

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(3) ความมีชื่อเสียงด้าน วิชาการ (Academic reputation) หมายถึง คุณภาพ ผลงานวิชาการตามความคิดเห็น ของนักวิชาการ</p>	✓		
<p>(4) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะ ของนายจ้าง(Employer reputation) หมายถึง คุณภาพ ของบัณฑิตตามความคิดเห็นของ นายจ้าง</p>	✓		
<p>(5) ด้านบุคลากร (Staff) หมายถึง อัตราส่วนบุคลากร ต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรใน คณะ (International faculty ratio)</p>	✓		
<p>(6) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio) หมายถึง จำนวนชาว ต่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ ประจำในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนบุคลากรทั้งหมดในคณะ</p>	✓		

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(7) ด้านนักศึกษา (Student) หมายถึง อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to- faculty ratio) อัตราส่วน นักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) อัตราส่วนนักศึกษา ชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาว ไทยในคณะ (International to domestic student ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) และ อัตราส่วนรางวัลของ นักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio)</p>	<p>✓</p> 		

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(8) อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student- to-faculty ratio) หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ</p>	<p>✓</p>		
<p>(9) อัตราส่วนนักศึกษาระดับ ปริญญาเอก ต่อ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี (Doctorate- to-bachelor's ratio) หมายถึง จำนวนผู้เรียนระดับ ปริญญาเอกในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้เรียน ระดับปริญญาตรีในคณะ</p>	<p>✓</p>		
<p>(10) อัตราส่วนนักศึกษา ชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาว ไทยในคณะ (International to domestic student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษา ชาวต่างชาติในคณะ เปรียบเทียบ กับ จำนวนนักศึกษาชาวไทยใน คณะ</p>	<p>✓</p>		

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(11) อัตราส่วนนักศึกษา ชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรใน คณะ (International student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างประเทศ ในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวน ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ</p>	✓		
<p>(12) อัตราส่วนรางวัลของ นักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio) หมายถึง จำนวน รางวัลที่นักศึกษาระดับปริญญา เอกได้รับในระดับชาติหรือ นานาชาติ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำใน คณะ</p>	✓		
<p>(13) ด้านงานวิจัย (Research) หมายถึง การ อ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation)</p>	✓		

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>survey) รายได้จากงานวิจัย (Research income) ความสามารถในการผลิต งานวิจัย (Research productivity) ความร่วมมือใน ระดับนานาชาติ (international collaboration)</p>			
<p>(14) การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) หมายถึง จำนวน ผลงานวิจัยของบุคลากรใน มหาวิทยาลัย ที่ผู้อื่นนำไปอ้างอิง จากฐานข้อมูล Scopus</p>	✓		
<p>(15) ความมีชื่อเสียงของ งานวิจัย (Research Reputation survey) หมายถึง คุณภาพงานวิจัยตาม ความคิดเห็นของนักวิชาการ</p>	✓		
<p>(16) รายได้จากงานวิจัย (Research income) จำนวน เงินทุนที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับ จากแหล่งเงินทุนต่างๆ เพื่อทำ วิจัย</p>	✓		

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(17) ความสามารถในการผลิต งานวิจัย (Research productivity) หมายถึง จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ใน วารสารวิจัยที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus</p>	<p>✓</p>		
<p>(18) ความร่วมมือในระดับ นานาชาติ (international collaboration) หมายถึง ผลงานวิจัยที่บุคลากรของ สถาบันอุดมศึกษาทำร่วมกับ นักวิจัยต่างชาติ</p>	<p>✓</p>		
<p>(19) ด้านรายได้ (Income) หมายถึง รายได้ทั้งหมดของ สถาบัน (Institutional income) และ รายได้จาก ภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer)</p>	<p>✓</p>		

<p>ร่างนวัตกรรมระบบบริหาร คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติฉบับที่ 1</p>	<p>ผลการวิเคราะห์ กรอบแนวคิดระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบ บริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>	<p>ผลแนวการปฏิบัติที่ ดีของระบบบริหาร คุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ</p>
<p>(20)รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) หมายถึง จำนวนเงินทั้งหมดที่ สถาบันอุดมศึกษาได้รับจาก งานวิจัย การบริการวิชาการ และ การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม</p>	✓		
<p>(21) รายได้จาก ภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer) หมายถึง จำนวนเงิน ที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจาก การสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ หรือให้คำปรึกษาแก่ ภาคอุตสาหกรรม</p>	✓		

จากตารางที่ 51 ผลการสังเคราะห์ข้อมูล ร่างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของ
สถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติฉบับที่ 1 สรุปได้ดังนี้

(ร่าง) นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ
ฉบับที่ 1

1. ชื่อนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ

ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI

(Quality Management System of Higher Education Institution focused on Continuous International Quality Improvement)

2. จุดเน้นของระบบ

การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ คือ QS (QS World University Ranking, 2018) และ THE (Times Higher Education, 2018b)

3. วัตถุประสงค์

เพื่อปรับปรุงคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ คือ QS (QS World University Ranking, 2018) และ THE (Times Higher Education, 2018b)

4. ประโยชน์

(1) สถาบันอุดมศึกษาที่นำระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้กับระบบที่มีอยู่แล้วจะมีคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น

5. วิธีการใช้

(1) สถาบันอุดมศึกษาตั้งคณะกรรมการที่มีอำนาจและมีหน้าที่โดยตรง เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI มาใช้ในระดับสถาบัน

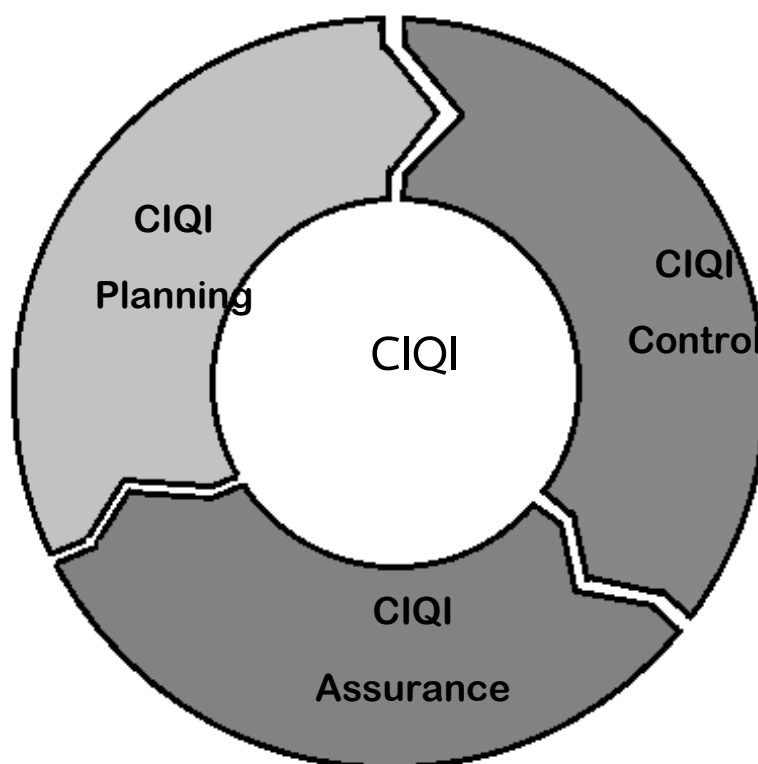
(2) คณะกรรมการศึกษาระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI ได้แก่ จุดเน้นของระบบ วัตถุประสงค์ ประโยชน์ วิธีการใช้ โครงสร้างและภาพรวมของระบบ ลักษณะสำคัญของระบบ และคำนิยาม อย่างละเอียด

(3) คณะกรรมการศึกษาบริบทของสถาบัน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้องของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI มาใช้ในระดับสถาบัน

(4) คณะกรรมการส่งผลการพิจารณาความเหมาะสมของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI ให้ผู้บริหารพิจารณาเพื่อตัดสินใจนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI มาใช้ในสถาบัน

(5) คณะกรรมการเริ่มต้นใช้ระบบโดย เริ่มที่ การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และ การประกันการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามลำดับ

6. โครงสร้าง และ ภาพรวมของระบบ



7. ลักษณะสำคัญของระบบ

ลักษณะสำคัญของระบบ มี 3 ลักษณะ คือ PCA ดังต่อไปนี้

7.1 “P” คือ การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Planning) ได้แก่ การวางแผนการปรับปรุงระบบ

บริหารคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE และการวางแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE

7.1.1 การวางแผนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE

- (1) การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (2) การระบุข้อกำหนดคุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (3) การระบุเป้าหมายการดำเนินการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (4) การตั้งกลุ่มดำเนินการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (5) การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (6) การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (7) การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านความมีชื่อเสียง และด้านนักศึกษา
- (8) การระบุระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (9) กลไกบริหารการดำเนินการ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (10) การสื่อสาร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (11) การบริหารความเสี่ยง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้ และด้านความมีชื่อเสียง
- (12) กระบวนการพัฒนาผลผลิต ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (13) การระบุเป้าหมายการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(14) การวางแผนการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้าน
นักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(15) การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมี
ชื่อเสียง

(16) การทบทวนผลลัพธ์การปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมี
ชื่อเสียง

7.1.2 การวางแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพ
QS และ THE

(1) การสร้างเอกสารกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ด้าน
ความมีชื่อเสียง และ ด้านงานวิจัย

(2) การสร้างเอกสารการบริหาร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน
งานวิจัย ด้านรายได้และด้านความมีชื่อเสียง

(3) การระบุเป้าหมายการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมี
ชื่อเสียง

(4) การวางแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(5) การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพ
อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความ
มีชื่อเสียง

(6) การทบทวนผลลัพธ์การปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมี
ชื่อเสียง

7.2 “C” คือ การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous
International Quality Improvement Control) ได้แก่ กิจกรรมควบคุมการปรับปรุง
กระบวนการตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE และ กิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขตาม
เกณฑ์คุณภาพ QS และ THE

7.2.1 กิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE

(1) การระบุกิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(2) การระบุเป้าหมายกิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(3) การวางแผนกิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(4) การดำเนินการตามแผนกิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(5) การทบทวนผลลัพธ์กิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

7.2.2 กิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข ตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE

(1) การตรวจสอบข้อบกพร่อง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(2) การดำเนินการแก้ไข ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้

(3) การค้นหาสาเหตุความผิดพลาด ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(4) การระบุเป้าหมายกิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(5) การวางแผนกิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(6) การดำเนินการตามแผนกิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(7) การทบทวนผลลัพธ์กิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

7.3 “A” คือ การประกันการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Assurance) ได้แก่ การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE และ การประเมินการปรับปรุงคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE

7.3.1 การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE

(1) การตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้และด้านความมีชื่อเสียง

(2) การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านความมีชื่อเสียง ด้านงานวิจัย และด้านรายได้

(3) การค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้และด้านความมีชื่อเสียง

(4) การระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(5) การระบุประสิทธิผลและความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(6) การระบุเป้าหมายการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(7) การวางแผนการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(8) การดำเนินการตามแผนตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(9) การทบทวนผลลัพธ์การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียงรายได้

7.3.2 การประเมินการปรับปรุงคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE

(1) กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(2) กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(3) การระบุเป้าหมายการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(4) การวางแผนการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(5) การดำเนินการตามแผนการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(6) การทบทวนผลลัพธ์การประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

8.คำนิยาม

(1) **เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ** หมายถึง ตัวชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Times Higher Education World University Ranking , 2018) โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านนักศึกษา (Student) ด้านงานวิจัย (Research) และ ด้านรายได้ (Income)

(2) **ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)** หมายถึง ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) และ ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง(Employer reputation)

(3) **ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation)** หมายถึง คุณภาพผลงานวิชาการตามความคิดเห็นของนักวิชาการ

(4) **ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง (Employer reputation)** หมายถึง คุณภาพของบัณฑิตตามความคิดเห็นของนายจ้าง

(5) **ด้านบุคลากร (Staff)** หมายถึง อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)

(6) **อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)** หมายถึง จำนวนชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนบุคลากรทั้งหมดในคณะ

(7) **ด้านนักศึกษา (Student)** หมายถึง อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) และ อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio)

(8) **อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio)** หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

(9) **อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio)** หมายถึง จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาเอกในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาตรีในคณะ

(10) **อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio)** หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนนักศึกษาชาวไทยในคณะ

(11) **อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio)** หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างประเทศในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

(12) **อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio)** หมายถึง จำนวนรางวัลที่นักศึกษาระดับปริญญาเอกได้รับ ในระดับชาติหรือนานาชาติ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

(13) **ด้านงานวิจัย (Research)** หมายถึง การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) รายได้จากงานวิจัย (Research income)

ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration)

(14) **การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations)** หมายถึง จำนวนผลงานวิจัยของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ที่ผู้อื่นนำไปอ้างอิง จากฐานข้อมูล Scopus

(15) **ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey)** หมายถึง คุณภาพงานวิจัยตามความคิดเห็นของนักวิชาการ

(16) **รายได้จากงานวิจัย (Research income)** จำนวนเงินที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากแหล่งเงินทุนต่างๆ เพื่อทำวิจัย

(17) **ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity)** หมายถึง จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิจัยที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus

(18) **ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration)** หมายถึง ผลงานวิจัยที่บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาทำร่วมกับนักวิจัยต่างชาติ

(19) **ด้านรายได้ (Income)** หมายถึง รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) และ รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer)

(20) **รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income)** หมายถึง จำนวนเงินทั้งหมดที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากงานวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

(21) **รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer)** หมายถึง จำนวนเงินที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากการสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ หรือให้คำปรึกษาแก่ภาคอุตสาหกรรม

4.4.2 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ ร่างนวัตกรรมการระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ฉบับที่ 1

ผู้วิจัยได้นำเสนอร่างนวัตกรรมการระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 15 ท่าน รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 52 สถานภาพของผู้ตรวจความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ ร่างนวัตกรรมการระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ฉบับที่ 1

กลุ่มที่	สถานภาพ/ ประสพการณ์	จำนวน
1	ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา	6
2	ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านบริหารการศึกษา ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ	5
3	นักวิชาการทางการศึกษา	4
รวม		15

ตารางที่ 53 ผลการตรวจความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ ร่างนวัตกรรมการระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ฉบับที่ 1

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ชื่อระบบ	4.13	1.19	มาก	4.20	1.15	มาก
2.จุดเน้นระบบ	4.33	0.72	มาก	4.13	0.83	มาก
3.วัตถุประสงค์	4.27	0.70	มาก	4.00	0.76	มาก
4.ประโยชน์	4.20	0.77	มาก	3.80	0.86	มาก
5.วิธีการใช้	4.27	0.70	มาก	4.27	0.59	มาก
6.โครงสร้างและภาพรวมของระบบ	4.00	0.93	มาก	3.93	0.80	มาก
7.ลักษณะสำคัญของระบบ						
7.1 “P” คือ การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Planning)	4.33	มาก	มาก	4.13	0.74	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7.1.1 การวางแผนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ 5 ด้าน	4.20	0.68	มาก	3.93	0.88	มาก
(1) การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.20	0.68	มาก	4.00	0.93	มาก
(2) การระบุข้อกำหนดคุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.20	0.68	มาก	4.00	0.93	มาก
(3) การระบุเป้าหมายการดำเนินการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.33	0.62	มาก	4.13	0.92	มาก
(4) การตั้งกลุ่มดำเนินการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	3.93	1.03	มาก	3.93	0.88	มาก
(5) การสร้างกลยุทธการดำเนินงาน ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.20	0.77	มาก	4.13	0.83	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(6) การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.00	0.85	มาก	4.00	0.85	มาก
(7) การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านความมีชื่อเสียง และด้านนักศึกษา	4.07	0.80	มาก	3.80	0.86	มาก
(8) การระบุระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.07	0.70	มาก
(9) กลไกบริหารการดำเนินการ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.00	0.85	มาก	3.73	0.88	มาก
(10) การสื่อสาร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.07	0.70	มาก
(11) การบริหารความเสี่ยง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้ และด้านความมีชื่อเสียง	4.00	0.85	มาก	3.73	0.88	มาก
(12) กระบวนการพัฒนาผลผลิต ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.00	0.85	มาก	3.73	0.88	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(13) การระบุเป้าหมายการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.20	0.68	มาก	4.00	0.76	มาก
(14) การวางแผนการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.13	0.74	มาก	4.00	0.76	มาก
(15) การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.00	0.76	มาก
(16) การทบทวนผลลัพธ์การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.00	0.76	มาก
7.1.2 การวางแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษที่ 5 ด้าน	3.93	0.88	มาก	3.87	0.83	มาก
(1) การสร้างเอกสารกลยุทธ์ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ด้านความมีชื่อเสียง และด้านงานวิจัย	4.00	0.85	มาก	3.93	0.80	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(2) การสร้างเอกสารการบริหาร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน งานวิจัย ด้านรายได้และด้าน ความมีชื่อเสียง	4.00	0.85	มาก	3.93	0.80	มาก
(3) การระบุเป้าหมายการ ปรับปรุงเอกสารระบบบริหาร คุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้าน นักศึกษา ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย ด้านบุคลากร และด้าน ความมีชื่อเสียง	4.00	0.85	มาก	3.93	0.80	มาก
(4) การวางแผนการปรับปรุง เอกสารระบบบริหารคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.00	0.85	มาก	3.93	0.80	มาก
(5) การดำเนินการตาม แผนการปรับปรุงเอกสารระบบ บริหารคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.00	0.85	มาก	3.80	0.86	มาก
(6) การทบทวนผลลัพธ์การปรับปรุง เอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้าน ความมีชื่อเสียง	3.93	0.88	มาก	3.87	0.83	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7.2 “C” คือ การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Control)	4.00	0.85	มาก	4.07	0.80	มาก
7.2.1 กิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการ ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ 5 ด้าน	4.07	0.80	มาก	4.07	0.80	มาก
(1)การระบุเป้าหมายหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.20	0.68	มาก	4.20	0.68	มาก
(2)การระบุเป้าหมายกิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.13	0.74	มาก
(3) การวางแผนกิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.13	0.74	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(4) การดำเนินการตามแผน กิจกรรมการปรับปรุงการ ควบคุมกระบวนการอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.07	0.80	มาก
(5) การทบทวนผลลัพธ์กิจกรรม การปรับปรุงการควบคุม กระบวนการอย่างต่อเนื่อง ด้าน นักศึกษา ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย ด้านบุคลากร และด้าน ความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.07	0.80	มาก
7.2.2 กิจกรรมการปรับปรุงการ ดำเนินการแก้ไข ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ 5 ด้าน	4.07	0.80	มาก	4.07	0.80	มาก
(1) การตรวจสอบข้อบกพร่อง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.07	0.80	มาก
(2) การดำเนินการแก้ไข ด้าน ความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และ ด้านรายได้	4.00	0.76	มาก	4.07	0.80	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(3) การค้นหาสาเหตุความ ผิดพลาดของการดำเนินการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง	4.00	0.76	มาก	4.07	0.80	มาก
(4) การระบุเป้าหมายกิจกรรม การปรับปรุงการดำเนินการ แก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้าน นักศึกษา ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย ด้านบุคลากร และด้าน ความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.07	0.80	มาก
(5) การวางแผนกิจกรรมการ ปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.07	0.80	มาก
(6) การดำเนินการตามแผน กิจกรรมการปรับปรุงการ ดำเนินการแก้ไขอย่าง ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.00	0.85	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(7) การทบทวนผลลัพธ์กิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.00	0.85	มาก
7.3 “A” คือ การประกันการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Assurance)	4.07	0.80	มาก	4.00	0.76	มาก
7.3.1 การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ 5 ด้าน	4.07	0.80	มาก	4.07	0.80	มาก
(1) การตรวจสอบ ความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.07	0.80	มาก
(2) การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านความมีชื่อเสียง ด้านงานวิจัย และด้านรายได้	4.07	0.80	มาก	4.00	0.85	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(3) การค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.00	0.85	มาก
(4) การระบุ โอกาสสำหรับการปรับปรุง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	3.93	0.80	มาก
(5) การระบุประสิทธิผล และความเพียงพอของการแก้ไข และการดำเนินการป้องกัน ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.00	0.85	มาก
(6) การระบุเป้าหมายการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.00	0.85	มาก
(7) การวางแผนการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.13	0.74	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(8) การดำเนินการตามแผน ตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย ด้าน บุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.07	0.80	มาก
(9) การทบทวนผลลัพธ์และ ผลกระทบเพื่อตรวจสอบการ ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้าน งานวิจัย ด้านบุคลากร และด้าน ความมีชื่อเสียงรายได้	4.00	0.85	มาก	4.07	0.80	มาก
7.3.2 การประเมินการปรับปรุง คุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ 5 ด้าน	4.07	0.80	มาก	4.13	0.74	มาก
(1) กระบวนการประเมินผลการ ดำเนินงานขององค์กร ด้าน นักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.13	0.74	มาก
(2) กระบวนการประเมิน คุณภาพของผลผลิต ด้าน นักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน รายได้ ด้านงานวิจัย และด้าน ความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.13	0.74	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(3) การระบุเป้าหมายการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.13	0.74	มาก
(4) การวางแผนการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.07	0.80	มาก	4.13	0.74	มาก
(5) การดำเนินการตามแผนการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านความมีชื่อเสียง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.00	0.85	มาก	4.00	0.76	มาก
(6) การทบทวนผลลัพธ์และผลกระทบเพื่อประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง	4.00	0.85	มาก	3.93	0.80	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
8.ค่านิยาม						
(1) เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ หมายถึง ตัวชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Times Higher Education World University Ranking , 2018) โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านนักศึกษา (Student) ด้านงานวิจัย (Research) และ ด้านรายได้ (Income)	4.53	0.52	มากที่สุด	4.40	0.51	มาก
(2) ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) หมายถึง ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) และ ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง (Employer reputation)	4.33	0.62	มาก	4.27	0.59	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(3) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) หมายถึง คุณภาพผลงานวิชาการตามความคิดเห็นของนักวิชาการ	4.27	0.80	มาก	4.13	0.74	มาก
(4) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของ นายจ้าง(Employer reputation) หมายถึง คุณภาพของบัณฑิตตามความคิดเห็นของ นายจ้าง	4.40	0.63	มาก	4.33	0.62	มาก
(5) ด้านบุคลากร (Staff) หมายถึง อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)	4.00	0.85	มาก	3.93	1.03	มาก
(6) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio) หมายถึง จำนวนชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนบุคลากรทั้งหมดในคณะ	4.20	0.86	มาก	4.07	1.03	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
<p>(7) ด้านนักศึกษา (Student) หมายถึง อัตราส่วนนักศึกษาต่อบุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติต่อบุคลากรในคณะ (International student ratio) และ อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio)</p>	4.33	0.62	มาก	4.13	0.92	มาก
<p>(8) อัตราส่วนนักศึกษาต่อบุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ</p>	4.40	0.63	มาก	4.33	0.72	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(9) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) หมายถึง จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาเอกในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาตรีในคณะ	4.40	0.63	มาก	4.20	0.77	มาก
(10) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนนักศึกษาชาวไทยในคณะ	4.27	0.80	มาก	4.07	1.03	มาก
(11) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างประเทศในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ	4.20	0.86	มาก	4.00	1.07	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(12) อัตราส่วนรางวัลของ นักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio) หมายถึง จำนวนรางวัลที่ นักศึกษาระดับปริญญาเอกได้รับใน ระดับชาติหรือนานาชาติ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติ หน้าที่ประจำในคณะ	4.27	0.70	มาก	4.13	0.74	มาก
(13) ด้านงานวิจัย (Research) หมายถึง การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) ความมีชื่อเสียงของ งานวิจัย (Research Reputation survey) รายได้จากงานวิจัย (Research income) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) ความ ร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration)	4.47	0.52	มาก	4.40	0.51	มาก
(14) การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) หมายถึง จำนวน ผลงานวิจัยของบุคลากรใน มหาวิทยาลัย ที่ผู้อื่นนำไปอ้างอิง จากฐานข้อมูล Scopus	4.47	0.52	มาก	4.43	0.62	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(15) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) หมายถึง คุณภาพงานวิจัยตามความคิดเห็นของนักวิชาการ	4.27	0.70	มาก	4.20	0.77	มาก
(16) รายได้จากงานวิจัย (Research income) จำนวนเงินทุนที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากแหล่งเงินทุนต่างๆ เพื่อทำวิจัย	4.47	0.64	มาก	4.33	0.62	มาก
(17) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) หมายถึง จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิจัยที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus	4.33	0.72	มาก	4.07	0.88	มาก
(18) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration) หมายถึง ผลงานวิจัยที่บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาทำร่วมกับนักวิจัยต่างชาติ	4.47	0.52	มาก	4.47	0.52	มาก

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
(19) ด้านรายได้ (Income) หมายถึง รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) และ รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer)	4.47	0.52	มาก	4.40	0.51	มาก
(20)รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) หมายถึง จำนวนเงินทั้งหมดที่ สถาบันอุดมศึกษาได้รับจาก งานวิจัย การบริการวิชาการ และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.53	0.52	มากที่สุด	4.47	0.52	มาก
(21) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer) หมายถึง จำนวนเงินที่ สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากการ สร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ หรือ ให้คำปรึกษาแก่ภาคอุตสาหกรรม	4.47	0.64	มาก	4.33	0.62	มาก

จากตารางที่ 53 ผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินและมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ฉบับที่ 1 มีรายละเอียดดังนี้

ชื่อนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =1.19) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =1.15) มีข้อเสนอแนะว่า น่าจะเพิ่มชื่อภาษาไทยว่า “ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาแบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง”

จุดเน้นของระบบ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. =0.72) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.83)

วัตถุประสงค์ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. =0.70) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.76) มีข้อเสนอแนะว่า ควรตัดคำว่าช่วย ออก และใช้คำว่าพัฒนา แทน

ประโยชน์ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.77) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. =0.86) มีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มคำว่า “นำไปประยุกต์ใช้กับระบบที่มีอยู่แล้ว”

วิธีการใช้ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. =0.70) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. =0.59) มีข้อเสนอแนะว่า “ควรระบุคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่”

โครงสร้างและภาพรวมของระบบ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.93) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. =0.80) มีข้อเสนอแนะว่า น่าจะเพิ่มภาพตารางหรือแผนภาพอธิบายเพื่อให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และ ควรมีรูปลูกศร จากแต่ละด้านเพื่อให้เห็นความต่อเนื่องซึ่งกันและกัน

ลักษณะสำคัญของระบบ มีรายละเอียดดังนี้

“P” คือ การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Planning) พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. =0.62) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74) มีข้อเสนอแนะว่า ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัยและด้านรายได้ ควรระบุครั้งเดียว และบางข้อย่อยควรรวมกัน

การวางแผนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ 5 ด้าน พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.68) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. =0.88)

(1) การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.68) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.93)

(2) การระบุข้อกำหนดคุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.68) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.93)

(3) การระบุเป้าหมายการดำเนินการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียงพบความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. =0.62) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.92)

(4) การตั้งกลุ่มดำเนินการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. =1.03) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. =0.88)

(5) การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.77) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.83)

(6) การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85)

(7) การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านความมีชื่อเสียง และด้านนักศึกษา พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. =0.86)

(8) การระบุระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.70)

(9) กลไกบริหารการดำเนินการ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. =0.88)

(10) การสื่อสาร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.70)

(11) การบริหารความเสี่ยง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้ และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. =0.88)

(12) กระบวนการพัฒนาผลผลิต ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.73$, S.D. =0.88)

(13) การระบุเป้าหมายการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.68) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.76) มีข้อเสนอแนะว่า ควรอยู่กับ การระบุเป้าหมายการดำเนินการ

(14) การวางแผนการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้าน
ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D.
=0.76)

(15) การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความ
เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$
4.00, S.D. =0.76)

(16) การทบทวนผลลัพธ์การปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความ
เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$
4.00, S.D. =0.76)

การวางแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS
และ THE พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. =0.88) และความเป็นไปได้อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. =0.83)

(1) การสร้างเอกสารกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ด้าน
ความมีชื่อเสียง และ ด้านงานวิจัย พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85)
และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. =0.80)

(2) การสร้างเอกสารการบริหาร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้าน
งานวิจัย ด้านรายได้และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D.
=0.85) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. =0.80)

(3) การระบุเป้าหมายการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความ
เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$
3.93, S.D. =0.80)

(4) การวางแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D.
=0.80)

(5) การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. =0.86)

(6) การทบทวนผลลัพธ์การปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. =0.88) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. =0.83)

“C” คือ การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Control) พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80)

กิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80)

(1) การระบุกิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.68) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.68)

(2) การระบุเป้าหมายกิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74)

(3) การวางแผนกิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการ ด้านด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74)

(4) การดำเนินการตามแผนกิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80)

(5) การทบทวนผลลัพธ์กิจกรรมการปรับปรุงการควบคุมกระบวนการ
อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่า
 ความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$) มีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มเติม ผลกระทบ ด้วย

กิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข ตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE
 พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก
 ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$)

(1) การตรวจสอบข้อบกพร่อง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้
 ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$)
 และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$)

(2) การดำเนินการแก้ไข ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา
 ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.76$) และ
 ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$)

(3) การค้นหาสาเหตุความผิดพลาด ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้าน
 รายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.76$)
 และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$) มีข้อเสนอแนะว่า
 ควรมีค้นหาสาเหตุความผิดพลาด ก่อนที่จะดำเนินการแก้ไข

(4) การระบุเป้าหมายกิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่าง
ต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียงพบว่าความ
 เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$)

(5) การวางแผนกิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง
 ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียงพบว่าความเหมาะสม
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$)

(6) การดำเนินการตามแผนกิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข
อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียงพบว่า
 ความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.85$)

(7) การทบทวนผลลัพธ์กิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85)

“A” คือ การประกันการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Assurance) พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.76)

การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80)

(1) การตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) มีข้อเสนอแนะว่า น่าจะมีการตรวจสอบ ปัจจัยความสำเร็จเพิ่มเติมด้วย

(2) การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านความมีชื่อเสียง ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85)

(3) การค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85)

(4) การระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. =0.80) มีข้อเสนอแนะว่า น่าจะเพิ่มการระบุจุดแข็งด้วย

(5) การระบุประสิทธิผลและความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) มีข้อเสนอแนะว่า น่าจะเพิ่ม ประสิทธิภาพ ด้วย

(6) การระบุเป้าหมายการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85)

(7) การวางแผนการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74)

(8) การดำเนินการตามแผนตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80)

(9) การทบทวนผลลัพธ์การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการเพิ่ม ผลลัพธ์ ด้วย

การประเมินการปรับปรุงคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74)

(1) กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74)

(2) กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74)

(3) การระบุเป้าหมายการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74)

(4) การวางแผนการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74)

(5) การดำเนินการตามแผนการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.76)

(6) การทบทวนผลลัพธ์การประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง พบว่าความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. =0.80)

คำนิยาม มีรายละเอียดดังนี้

(1) เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ หมายถึง ตัวชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Times Higher Education World University Ranking , 2018) โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านนักศึกษา (Student) ด้านงานวิจัย (Research) และ ด้านรายได้ (Income) พบว่าความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.53$, S.D. =0.52) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. =0.51)

(2) ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) หมายถึง ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) และ ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง(Employer reputation) พบว่าความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. =0.62) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. =0.59)

(3) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) หมายถึง คุณภาพผลงานวิชาการตามความคิดเห็นของนักวิชาการ พบว่าความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74)

(4) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง(Employer reputation) หมายถึง คุณภาพของบัณฑิตตามความคิดเห็นของนายจ้าง พบว่าความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. =0.63) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. =0.62)

(5) **ด้านบุคลากร (Staff)** หมายถึง อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio) พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =0.85) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. =1.03)

(6) **อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)** หมายถึง จำนวนชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนบุคลากรทั้งหมดในคณะ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.86) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =1.03)

(7) **ด้านนักศึกษา (Student)** หมายถึง อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) และ อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio) พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. =0.62) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.92)

(8) **อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio)** หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. =0.63) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. =0.72)

(9) **อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio)** หมายถึง จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาเอกในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาตรีในคณะ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. =0.63) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.77)

(10) **อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio)** หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนนักศึกษาชาวไทยในคณะ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. =0.80) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =1.03)

(11) **อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio)** หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างประเทศในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.86) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. =1.07)

(12) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio) หมายถึง จำนวนรางวัลที่นักศึกษาระดับปริญญาเอกได้รับในระดับชาติหรือนานาชาติ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. =0.70) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. =0.74)

(13) ด้านงานวิจัย (Research) หมายถึง การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) รายได้จากงานวิจัย (Research income) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration) พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. =0.52) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. =0.51)

(14) การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) หมายถึง จำนวนผลงานวิจัยของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ที่ผู้อื่นนำไปอ้างอิง จากฐานข้อมูล Scopus พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. =0.52) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. =0.62)

(15) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) หมายถึง คุณภาพงานวิจัยตามความคิดเห็นของนักวิชาการ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. =0.70) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =0.77)

(16) รายได้จากงานวิจัย (Research income) จำนวนเงินทุนที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากแหล่งเงินทุนต่างๆ เพื่อทำวิจัย พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. =0.64) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. =0.62)

(17) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) หมายถึง จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิจัยที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. =0.72) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. =0.88)

(18) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration) หมายถึง ผลงานวิจัยที่บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาทำร่วมกับนักวิจัยต่างชาติ พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. =0.52) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. =0.52)

(19) ด้านรายได้ (Income) หมายถึง รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) และ รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer) พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. =0.52) และความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. =0.51)

(20) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) หมายถึง จำนวนเงินทั้งหมดที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากงานวิจัย การบริการวิชาการ และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พบว่า

ความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.53$, S.D. =0.52) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. =0.52)

(21) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer) หมายถึง จำนวนเงินที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากการสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ หรือให้คำปรึกษาแก่ภาคอุตสาหกรรม พบว่าความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. =0.64) และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. =0.62)

4.4.3 (ร่าง) นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ฉบับที่ 2

ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับ เพื่อพัฒนาเป็นนวัตกรรม ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ฉบับที่ 2 ดังนี้

(ร่าง) นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ
ฉบับที่ 2

1. ชื่อนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ

ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (CIQI)

(Quality Management System of Higher Education Institute focused on Continuous International Quality Improvement)

2. จุดเน้นของระบบ

การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ คือ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Times Higher Education World University Ranking , 2018)

3. วัตถุประสงค์

เพื่อปรับปรุงคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ คือ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Times Higher Education World University Ranking , 2018)

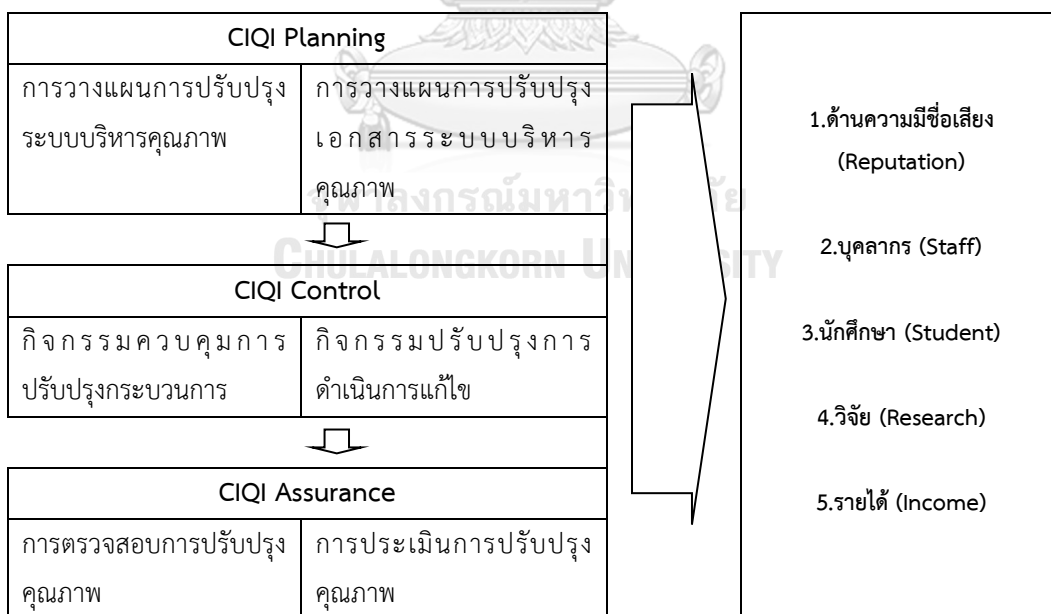
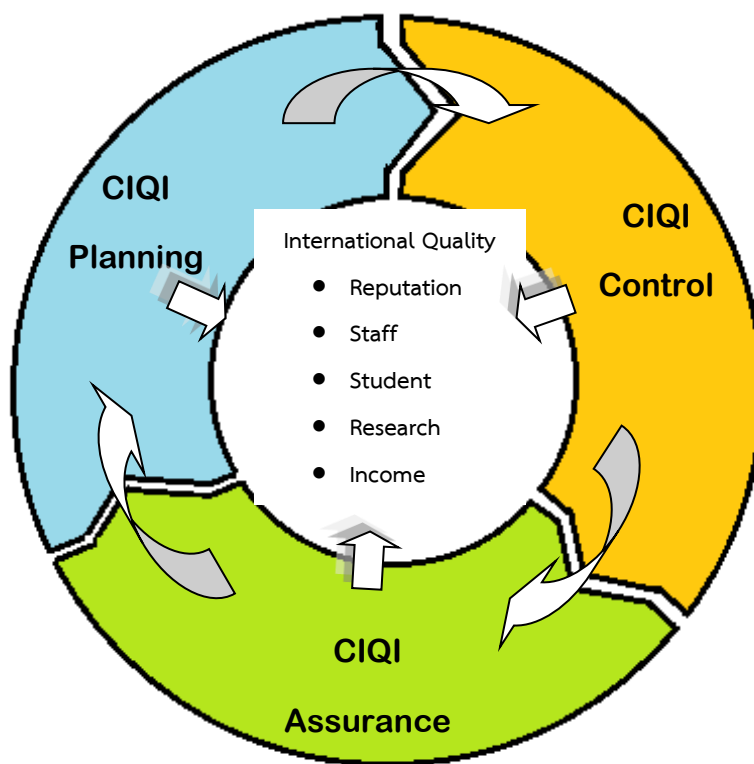
4.ประโยชน์

- (1) สถาบันอุดมศึกษาที่นำระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้กับระบบที่มีอยู่แล้วจะมีคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น
- (2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น

5.วิธีการใช้

- (1) สถาบันอุดมศึกษาตั้งคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาความเหมาะสมของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง มาใช้ในระดับสถาบัน
- (2) คณะกรรมการศึกษาระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ จุดเน้นของระบบ วัตถุประสงค์ ประโยชน์ วิธีการใช้ โครงสร้างและภาพรวมของระบบ ลักษณะสำคัญของระบบ และค่านิยม อย่างละเอียด
- (3) คณะกรรมการศึกษาบริบทของสถาบัน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้องของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง มาใช้ในระดับสถาบัน
- (4) คณะกรรมการส่งผลการพิจารณาความเหมาะสมของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง ให้ผู้บริหารสถาบันพิจารณาเพื่อตัดสินใจนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง มาใช้ในสถาบัน
- (5) เมื่อผู้บริหารสถาบันตัดสินใจใช้ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการเริ่มต้นใช้ระบบโดย เริ่มที่ การวางแผน การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการประกันการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

6. โครงสร้าง และ ภาพรวมของระบบ



7. ลักษณะสำคัญของระบบ

ลักษณะสำคัญของระบบ มี 3 ลักษณะ คือ PCA ดังต่อไปนี้

7.1 “P” คือ การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Planning) ได้แก่ การวางแผนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ และการวางแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ

7.1.1 การวางแผนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ ดังนี้

- (1) การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (2) การระบุข้อกำหนดคุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (3) การระบุเป้าหมายการดำเนินการ และ เป้าหมายการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (4) การตั้งคณะกรรมการดำเนินการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (5) การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (6) การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (7) การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านความมีชื่อเสียง และด้านนักศึกษา
- (8) การระบุระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (9) กลไกบริหารการดำเนินการ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง
- (10) การสื่อสาร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(11) การบริหารความเสี่ยง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้ และด้านความมีชื่อเสียง

(12) กระบวนการพัฒนาผลผลิต ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(13) การดำเนินการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(14) การทบทวนผลลัพธ์เพื่อปรับปรุงการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

7.1.2 การวางแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ดังนี้

(1) การสร้างเอกสารกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ด้านความมีชื่อเสียง และ ด้านงานวิจัย

(2) การสร้างเอกสารการบริหาร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้และด้านความมีชื่อเสียง

(3) การระบุเป้าหมายการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(4) การวางแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(5) การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(6) การทบทวนผลลัพธ์การปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

7.2 “C” คือ การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Control) ได้แก่ กิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการตามเกณฑ์คุณภาพ ระดับนานาชาติ และ กิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

7.2.1 กิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการ ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ดังนี้

(1) การระบุเป้าหมายกิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการ ด้าน นักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(2) การวางแผนกิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการ ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(3) การระบุกิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(4) การดำเนินการตามแผนกิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(5) การทบทวนผลลัพธ์กิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

7.2.2 กิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ดังนี้

(1) การตรวจสอบข้อบกพร่องของการดำเนินการ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(2) การค้นหาสาเหตุความผิดพลาดของการดำเนินการ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้

(3) การระบุเป้าหมายกิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(4) การวางแผนกิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(5) การดำเนินการตามแผนกิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(6) การทบทวนผลลัพธ์กิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความ มีชื่อเสียง

7.3 “A” คือ การประกันการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Assurance) ได้แก่ การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ และ การประเมินการปรับปรุงคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

7.3.1 การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ดังนี้

(1) การตรวจสอบปัจจัยความสำเร็จ ความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้และด้านความมีชื่อเสียง

(2) การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านความมีชื่อเสียง ด้านงานวิจัย และด้านรายได้

(3) การค้นหาปัญหาหรือสาเหตุของปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านรายได้และด้านความมีชื่อเสียง

(4) การระบุจุดแข็ง และ โอกาสสำหรับการปรับปรุง ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(5) การระบุประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และ ความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(6) การระบุเป้าหมายการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(7) การวางแผนการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(8) การดำเนินการตามแผนตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(9) การทบทวนผลลัพธ์และผลกระทบเพื่อตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

7.3.2 การประเมินการปรับปรุงคุณภาพ ตามเกณฑ์คุณภาพพระศดับนานาชาติ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ดังนี้

(1) กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(2) กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต ด้านนักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย และด้านความมีชื่อเสียง

(3) การระบุเป้าหมายการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(4) การวางแผนการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้าน นักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(5) การดำเนินการตามแผนการประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

(6) การทบทวนผลลัพธ์และผลกระทบเพื่อประเมินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษา ด้านรายได้ ด้านงานวิจัย ด้านบุคลากร และด้านความมีชื่อเสียง

8.คำนิยาม

(1) **เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ** หมายถึง ตัวชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Times Higher Education World University Ranking , 2018) โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านนักศึกษา (Student) ด้านงานวิจัย (Research) และ ด้านรายได้ (Income)

(2) **ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)** หมายถึง ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) และ ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง(Employer reputation)

(3) **ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation)** หมายถึง คุณภาพผลงาน วิชาการตามความคิดเห็นของนักวิชาการ

(4) **ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง(Employer reputation)** หมายถึง คุณภาพ ของบัณฑิตตามความคิดเห็นของนายจ้าง

(5) **ด้านบุคลากร (Staff)** หมายถึง อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)

(6) **อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)** หมายถึง จำนวนชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนบุคลากรทั้งหมดในคณะ

(7) **ด้านนักศึกษา (Student)** หมายถึง อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) และ อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio)

(8) อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

(9) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) หมายถึง จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาเอกในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาตรีในคณะ

(10) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนนักศึกษาชาวไทยในคณะ

(11) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างประเทศในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

(12) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio) หมายถึง จำนวนรางวัลที่นักศึกษาระดับปริญญาเอกได้รับ ในระดับชาติหรือนานาชาติ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

(13) ด้านงานวิจัย (Research) หมายถึง การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) รายได้จากงานวิจัย (Research income) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration)

(14) การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) หมายถึง จำนวนผลงานวิจัยของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ที่ผู้อื่นนำไปอ้างอิง จากฐานข้อมูล Scopus

(15) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) หมายถึง คุณภาพงานวิจัยตามความคิดเห็นของนักวิชาการ

(16) รายได้จากงานวิจัย (Research income) จำนวนเงินทุนที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับ จากแหล่งเงินทุนต่างๆ เพื่อทำวิจัย

(17) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) หมายถึง จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิจัยที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus

(18) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration) หมายถึง ผลงานวิจัยที่บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาทำร่วมกับนักวิจัยต่างชาติ

(19) ด้านรายได้ (Income) หมายถึง รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) และ รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer)

(20) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) หมายถึง จำนวนเงินทั้งหมดที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากงานวิจัย การบริการวิชาการ และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

(21) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer) หมายถึง จำนวนเงินที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากการสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ หรือให้คำปรึกษาแก่ภาคอุตสาหกรรม

4.4.4 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ ร่างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ฉบับที่ 2

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการร่างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ฉบับที่ 2 ซึ่งได้จากการปรับปรุงร่างนวัตกรรมในฉบับร่างที่ 1 แล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 ท่าน ได้เสนอข้อคิดเห็นและประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยผลการประชุมสนทนากลุ่มได้ข้อสรุปว่า นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ แต่อาจเหมาะสมกับสถาบันอุดมศึกษาที่มีความพร้อม คือ สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เนื่องจากสามารถที่จะปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานได้ง่ายกว่าสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่ได้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเพิ่มเติม ดังนี้

1. วัตถุประสงค์

1.1 ควรปรับวัตถุประสงค์ให้กระชับ ชัดเจน และสละสลวยมากยิ่งขึ้น

2. โครงสร้าง และภาพรวมของระบบ

2.1 เพิ่ม Implementing ในขั้นของ Planning เป็น Planning and Implementing

2.2 ในโครงสร้างไม่ต้องใส่ CIQI ให้ใช้แค่ Planning and Implementing, Controlling และ Assurance

3. ลักษณะสำคัญของระบบ

3.1 เติมคำว่า “ระดับนานาชาติ” ในข้อ 7.1 7.2 7.3 ตัดคำว่า เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ออก

3.2 เพิ่ม วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก และนโยบาย ในด้านการวางแผนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

3.3 การระบุระยะเวลาในการดำเนินการควรมี milestone เช่น 5 ปี 10 ปี

3.4 ตัดคำว่า “ด้าน....” ในทุกข้อออก ใส่เพียงด้านบนของหัวข้อใหญ่ จากนั้นเพิ่มความหมาย หรือคำอธิบายในแต่ละหัวข้อให้ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของผู้ที่นำระบบไปใช้

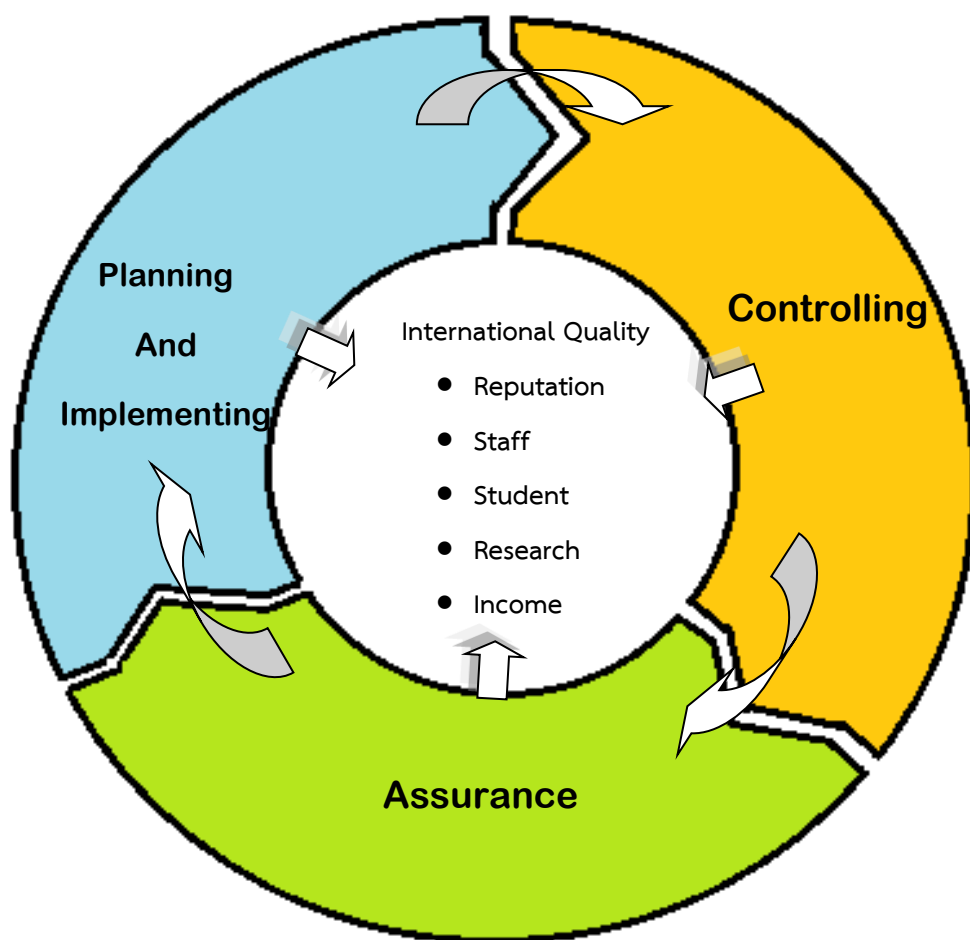
3.5 พยายามจัดกลุ่มของประเด็นที่คล้ายคลึงกันอยู่ด้วยกัน เพื่อให้จำนวนข้อน้อยลง และง่ายต่อการนำไปใช้งานจริง

4.4.5 นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระดีบนานาชาติ (ฉบับสมบูรณ์)

ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ มาสร้างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระดีบนานาชาติ (ฉบับสมบูรณ์) ดังนี้



ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา
แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง
(CIQI)



Quality Management System of Higher Education
Institutions focused on Continuous International
Quality Improvement (CIQI)

1. ชื่อนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ

ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (CIQI)

(Quality Management System of Higher Education Institute focused on Continuous International Quality Improvement)

2. จุดเน้นของระบบ

การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ คือ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Times Higher Education World University Ranking , 2018)

3. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องให้มีความพร้อมสู่ความเป็นนานาชาติ

4. ประโยชน์

(1) สถาบันอุดมศึกษาที่นำระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้กับระบบที่มีอยู่แล้วจะมีคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น

(2) หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง คือ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น

5. วิธีการใช้

(1) สถาบันอุดมศึกษาตั้งคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาความเหมาะสมของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง มาใช้ในระดับสถาบัน

(2) คณะกรรมการศึกษาระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ จุดเน้นของระบบ วัตถุประสงค์ ประโยชน์ วิธีการใช้ โครงสร้างและภาพรวมของระบบ ลักษณะสำคัญของระบบ และค่านิยม อย่างละเอียด

(3) คณะกรรมการศึกษาบริบทของสถาบัน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้องของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่องมาใช้ในระดับสถาบัน

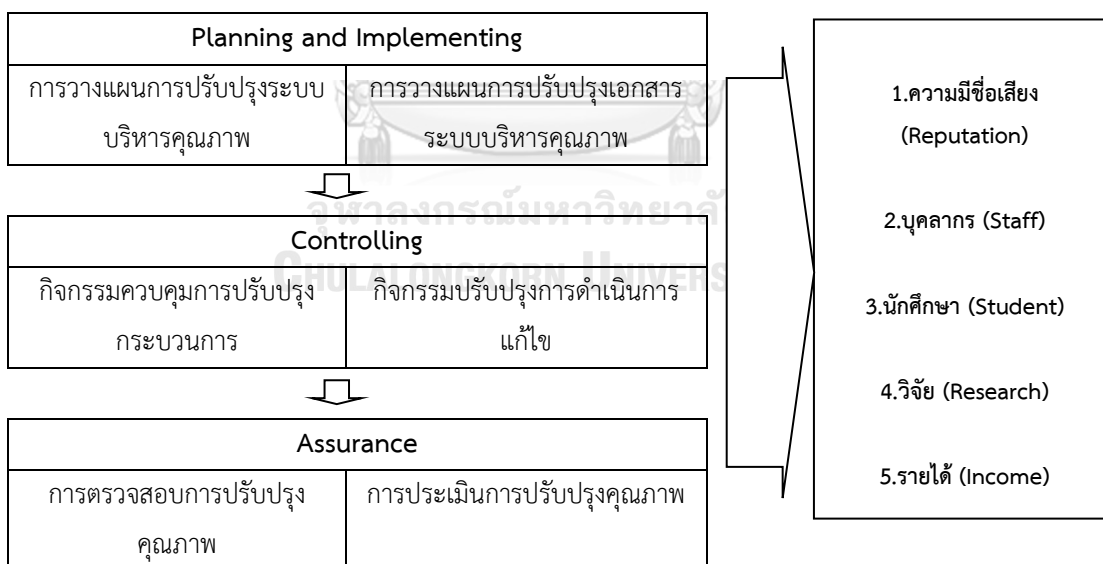
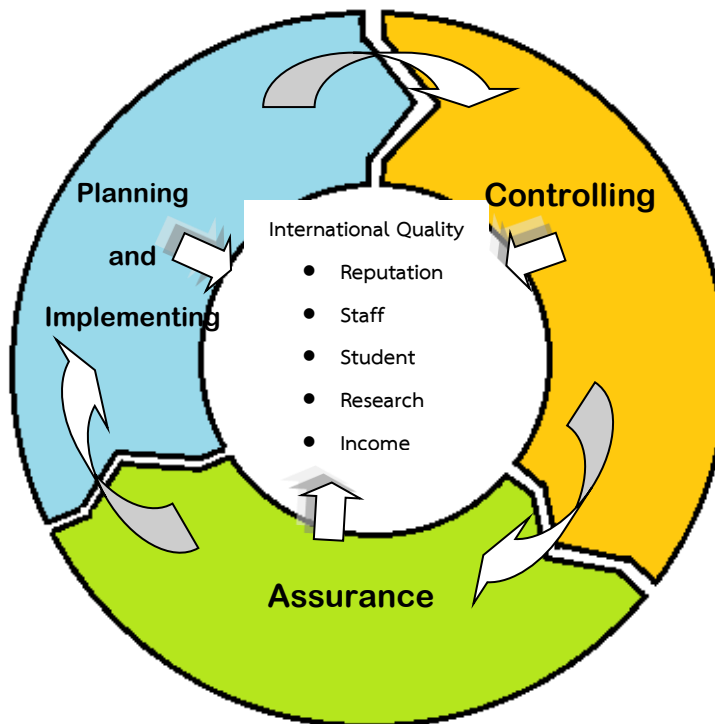
(4) คณะกรรมการส่งผลการพิจารณาความเหมาะสมของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง ให้ผู้บริหารสถาบัน

พิจารณาเพื่อตัดสินใจนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง มาใช้ในสถาบัน

(5) เมื่อผู้บริหารสถาบันตัดสินใจใช้ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการเริ่มต้นใช้ระบบโดย เริ่มที่ การวางแผน การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และ การประกัน การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ



6. โครงสร้าง และ ภาพรวมของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (CIQI)



7. ลักษณะสำคัญของระบบ

ลักษณะสำคัญของระบบ มี 3 ลักษณะ คือ PICA ดังต่อไปนี้

7.1 “P&I” คือ การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Planning and Implementing)

“P&I” คือ การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Planning and Implementing) ได้แก่ การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ และ การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ

7.1.1 การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ดังนี้

(1) การระบุเป้าหมายการวางแผนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ประกอบด้วย

(1.1) การกำหนดนโยบายคุณภาพ คือ ผู้บริหารสูงสุดระบุนโยบายคุณภาพทุกด้าน เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นและเป็นแนวทางในการดำเนินงานในทุกด้านขององค์กร

(1.2) การตั้งข้อกำหนดคุณภาพ คือ การระบุข้อกำหนดสำหรับความสำเร็จด้านคุณภาพทุกด้าน เพื่อช่วยให้ผู้ดำเนินงานสามารถวางแผนการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้อง

(1.3) การกำหนดเป้าหมายการดำเนินการ และ เป้าหมายการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพ คือ การตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน และเป้าหมายการปรับปรุงการวางแผนคุณภาพทุกด้าน ที่เฉพาะเจาะจง(Specific) วัดได้ (Measurable) ยอมรับได้ (Acceptable) เป็นไปได้จริง(Realistic) และมีขอบเขตของเวลาที่ชัดเจน (Time bound) โดยให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

(2) การวางแผนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ประกอบด้วย

(2.1) การตั้งคณะกรรมการดำเนินการ คือ การวางแผนสำหรับ ทีมปฏิบัติงาน โดยมีการตั้งคณะกรรมการดำเนินงานในแต่ละด้าน ซึ่งเป็นตัวแทนที่มีความรู้ความสามารถซึ่งทำงานในแต่ละสายงานขององค์กร และมีการระบубทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินการ

(2.2) การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน และ กระบวนการดำเนินงานขององค์กร คือ การระบุวิธีการดำเนินงาน และกระบวนการดำเนินงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดของทุกด้าน โดยคณะกรรมการดำเนินการร่วมกันระดมสมองเพื่อสร้างกลยุทธ์การดำเนินงานและกระบวนการดำเนินงานขององค์กร และมีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับสมาชิกในกลุ่มและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

(2.3) การกำหนดค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน คือ การระบุค่าใช้จ่ายของการปฏิบัติงานโดยพิจารณาให้ครอบคลุมในทุกส่วนการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านคน ด้านเครื่องมือ ด้านการอบรม ด้านการเดินทาง ด้านการจัดงาน ด้านรางวัล และค่าใช้จ่ายอื่นๆ

(2.4) การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ คือ การระบุระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดของการดำเนินการ และ ระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน โดยควรกำหนดระยะเวลาดำเนินการเป็นขั้น เช่น 3 ปี 5 ปี 10 ปี เป็นต้น เพื่อประเมินความสำเร็จในแต่ละขั้น ในการทำงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงาน โดยมีการกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของแต่ละขั้นตอน

(2.5) การสื่อสาร คือ การส่งข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆในด้านการบริหารคุณภาพขององค์กร ในด้านต่างๆ เช่น นโยบายคุณภาพ โครงสร้างของระบบบริหารคุณภาพ ขั้นตอน โครงสร้างการทำงาน รูปแบบ การอบรม เป็นต้น ให้กับนักศึกษา ทีมงาน ผู้บริหารองค์กร บุคลากรภายในองค์กร และเครือข่ายภายนอก

(2.6) การบริหารความเสี่ยง คือ การวางแผนสำหรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และการบันทึกความเสี่ยงที่เคยเกิดขึ้น โดยการวางแผนบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย การวางแผนความเป็นไปได้ของความเสี่ยง การวางแผนความรุนแรงของความเสี่ยง การจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง การวางแผนการบรรเทาความเสี่ยง และ การวางแผนสำหรับความเสี่ยงฉุกเฉิน

(2.7) กระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานทางวิชาการ นักศึกษางานวิจัย) คือ การตั้งวัตถุประสงค์สำหรับกระบวนการพัฒนาผลผลิต การระบุโครงสร้างของโครงการพัฒนาผลผลิต การระบุผู้รับผิดชอบ การระบุกระบวนการพัฒนา การระบุทรัพยากรและตารางงานที่ใช้ในการพัฒนา การศึกษา

ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในผลผลิต และการฝึกอบรมผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาผลผลิต

(3) การดำเนินการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้

(4) การทบทวนผลลัพธ์และผลกระทบของแผนการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การวิเคราะห์ผลลัพธ์ของการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติกับเป้าหมายคุณภาพที่กำหนด การวิเคราะห์ผลกระทบของการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ และการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.1.2 การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ดังนี้

(1) การระบุเป้าหมายการวางแผนปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การกำหนดเป้าหมายคุณภาพของเอกสารระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติในทุกด้าน ที่เฉพาะเจาะจง(Specific) วัดได้ (Measurable) ยอมรับได้ (Acceptable) เป็นไปได้จริง(Realistic) และมีขอบเขตของเวลาที่ชัดเจน (Time bound) ให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

(2) การวางแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ประกอบด้วย

(2.1) เอกสารคู่มือคุณภาพ คือ การสร้างเอกสารคู่มือคุณภาพ ซึ่งเป็นภาพรวมของระบบบริหารคุณภาพขององค์กรในทุกด้าน เพื่อใช้เป็นเอกสารสำหรับการดำเนินงานของบุคลากร และเพื่อสื่อสารกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ โดยเอกสารคู่มือคุณภาพ ควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับ คู่มือคุณภาพมาตรฐานขององค์กร และ คู่มือคุณภาพมาตรฐานกระบวนการ

(2.2) เอกสารการปฏิบัติงาน คือ การสร้างเอกสารการปฏิบัติงาน โดยมีการอธิบายขั้นตอนกระบวนการอย่างละเอียด ซึ่งเอกสารการปฏิบัติงานจะ สอดคล้องกับเอกสารคู่มือคุณภาพขององค์กร รายละเอียดของเอกสารการ ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย กิจกรรมการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติ ผู้รับผิดชอบ และ สถานที่ปฏิบัติงาน

(3) การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และ ด้านรายได้

(4) การทบทวนผลลัพธ์และผลกระทบของการปรับปรุงเอกสารระบบ บริหารคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การวิเคราะห์ผลลัพธ์ของการปรับปรุงเอกสาร คุณภาพระดับนานาชาติกับเป้าหมายคุณภาพที่กำหนด การวิเคราะห์ผลกระทบของ เอกสารการระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

7.2 “C” คือ การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Control)

“C” คือ การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Control) ได้แก่ กิจกรรมควบคุมการปรับปรุง กระบวนการ ระดับนานาชาติ และ กิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขระดับนานาชาติ

7.2.1 กิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ดังนี้

(1) การระบุเป้าหมายกิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการระดับ นานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้าน รายได้ คือ การกำหนดเป้าหมายกิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการในทุก ด้าน ที่เฉพาะเจาะจง(Specific) วัดได้ (Measurable) ยอมรับได้ (Acceptable) เป็นไปได้จริง(Realistic) และ มีขอบเขตของเวลาที่ชัดเจน (Time bound) ให้ สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

(2) การวางแผนกิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การระบุกิจกรรมหรือกระบวนการควบคุม และตรวจสอบกระบวนการทำงานในทุกด้าน ให้มีคุณภาพตามข้อกำหนดคุณภาพขององค์กร

(3) การดำเนินการตามแผนกิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้

(4) การทบทวนผลลัพธ์และผลกระทบของกิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การวิเคราะห์ผลลัพธ์ของกิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการกับเป้าหมายคุณภาพที่กำหนด การวิเคราะห์ผลกระทบของกิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการ และการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.2.2 กิจกรรมควบคุมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ดังนี้

(1) การระบุเป้าหมายกิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การกำหนดเป้าหมายกิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขในทุกด้าน ที่เฉพาะเจาะจง(Specific) วัดได้ (Measurable) ยอมรับได้ (Acceptable) เป็นไปได้จริง(Realistic) และมีขอบเขตของเวลาที่ชัดเจน (Time bound) ให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

(2) การวางแผนกิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การระบุกิจกรรมการตรวจสอบข้อบกพร่องของการดำเนินการ และการระบุวิธีการค้นหาสาเหตุความผิดพลาดของการดำเนินการ

(3) การดำเนินการตามแผนกิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้

(4) การทบทวนผลลัพธ์และผลกระทบของกิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การวิเคราะห์ผลลัพธ์ของกิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข กับเป้าหมายคุณภาพที่กำหนด การวิเคราะห์ผลกระทบของกิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 “A” คือ การประกันการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Assurance)

“A” คือ การประกันการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Assurance) ได้แก่ การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ และ การประเมินการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ

7.3.1 การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ดังนี้

(1) การระบุเป้าหมายการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การกำหนดเป้าหมายการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพในทุกด้าน ที่เฉพาะเจาะจง(Specific) วัดได้ (Measurable) ยอมรับได้ (Acceptable) เป็นไปได้จริง(Realistic) มีขอบเขตของเวลาที่ชัดเจน (Time bound) และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

(2) การวางแผนการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การระบุวิธีการตรวจสอบปัจจัยความสำเร็จ ความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ การระบุวิธีการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ การระบุวิธีการค้นหาปัญหาหรือสาเหตุของปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น การระบุจุดแข็ง และ โอกาสสำหรับการปรับปรุง และการระบุประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเพียงพอของการแก้ไข และการดำเนินการป้องกัน

(3) การดำเนินการตามแผนตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การดำเนินการตรวจสอบ

(4) การทบทวนผลลัพธ์และผลกระทบของการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การวิเคราะห์ผลลัพธ์ของการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพกับเป้าหมายคุณภาพที่กำหนด การวิเคราะห์ผลกระทบของการตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3.2 การประเมินการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ดังนี้

(1) การระบุเป้าหมายการประเมินการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การกำหนดเป้าหมายการประเมินการปรับปรุงคุณภาพคุณภาพในทุกด้าน ที่เฉพาะเจาะจง(Specific) วัดได้ (Measurable) ยอมรับได้ (Acceptable) เป็นไปได้จริง(Realistic) มีขอบเขตของเวลาที่ชัดเจน (Time bound) และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

(2) การวางแผนการประเมินการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การออกแบบกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร และการออกแบบกระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต

(3) การดำเนินการตามแผนการประเมินการปรับปรุงคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้

(4) การทบทวนผลลัพธ์และผลกระทบของการประเมินการปรับปรุงคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ คือ การวิเคราะห์ผลลัพธ์ของการประเมินการปรับปรุงคุณภาพกับเป้าหมาย

คุณภาพที่กำหนด การวิเคราะห์ผลกระทบของการประเมินการปรับปรุงคุณภาพ และการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8.คำนิยาม

(1) **เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ** หมายถึง ตัวชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Times Higher Education World University Ranking , 2018) โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านนักศึกษา (Student) ด้านงานวิจัย (Research) และ ด้านรายได้ (Income)

(2) **ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)** หมายถึง ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) และ ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง (Employer reputation)

(3) **ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation)** หมายถึง คุณภาพผลงานวิชาการตามความคิดเห็นของนักวิชาการ

(4) **ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง (Employer reputation)** หมายถึง คุณภาพของบัณฑิตตามความคิดเห็นของนายจ้าง

(5) **ด้านบุคลากร (Staff)** หมายถึง อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)

(6) **อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)** หมายถึง จำนวนชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนบุคลากรทั้งหมดในคณะ

(7) **ด้านนักศึกษา (Student)** หมายถึง อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) และ อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio)

(8) **อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio)** หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

(9) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) หมายถึง จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาเอกในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาตรีในคณะ

(10) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนนักศึกษาชาวไทยในคณะ

(11) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างประเทศในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

(12) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio) หมายถึง จำนวนรางวัลที่นักศึกษาระดับปริญญาเอกได้รับในระดับชาติหรือนานาชาติ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

(13) ด้านงานวิจัย (Research) หมายถึง การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) รายได้จากงานวิจัย (Research income) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration)

(14) การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) หมายถึง จำนวนผลงานวิจัยของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ที่ผู้อื่นนำไปอ้างอิง จากฐานข้อมูล Scopus

(15) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) หมายถึง คุณภาพงานวิจัยตามความคิดเห็นของนักวิชาการ

(16) รายได้จากงานวิจัย (Research income) จำนวนเงินทุนที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากแหล่งเงินทุนต่างๆ เพื่อทำวิจัย

(17) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) หมายถึง จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิจัยที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus

(18) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration) หมายถึง ผลงานวิจัยที่บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาทำร่วมกับนักวิจัยต่างชาติ

(19) ด้านรายได้ (Income) หมายถึง รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) และ รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer)

(20) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) หมายถึง จำนวนเงินทั้งหมดที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากงานวิจัย การบริการวิชาการ และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

(21) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer))
หมายถึง จำนวนเงินที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากการสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ หรือให้คำปรึกษา
แก่ภาคอุตสาหกรรม



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และ เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ 2) ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ 3) ศึกษาการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ 4) พัฒนานวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

สำหรับบทนี้จะนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และ เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ

5.1.1.1 กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

จากการวิจัย พบว่า กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาประกอบด้วย 1) การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) 2) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) 3) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) และ 4) การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)

5.1.1.2 กรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ

จากการวิจัย พบว่า กรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติประกอบด้วย ตัวชี้วัด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ตัวชี้วัดด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่ 1.1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) และ 1.2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง (Employer reputation) 2) ตัวชี้วัดด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่ 2.1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio) 3) ตัวชี้วัดด้านนักศึกษา (Student) ได้แก่ 3.1) อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) 3.2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) 3.3) อัตราส่วน

นักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) 3.4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) 3.5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio) 4) ตัวชี้วัดด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่ 4.1) การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) 4.2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) 4.3) รายได้จากงานวิจัย (Research income) 4.4)ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) 4.5)ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration) 5)ตัวชี้วัดด้านรายได้ (Income) ได้แก่ 5.1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) 5.2)รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer)

5.1.2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระระดับนานาชาติ

จากการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบันของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระระดับนานาชาติ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.85) สภาพปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 0.88) รองลงมาคือ ด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.89) และด้านการปรับปรุงคุณภาพ(Quality Improvement) ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.92) และสภาพปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้าน การวางแผนคุณภาพ(Quality Planning) ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = 0.69)

จากการวิจัย พบว่า สภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระระดับนานาชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.6) สภาพที่พึงประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.63) และด้านการประกันคุณภาพ(Quality Assurance) ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.63) และสภาพที่พึงประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวางแผนคุณภาพ(Quality Planning) ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.53)

จากการวิจัย พบว่า การจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระระดับนานาชาติ ในภาพรวมมีด้านที่มีดัชนีความต้องการจำเป็นสูงที่สุด คือ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ(Quality Improvement) ($PNI_{Modified} = 0.4785$) รองลงมาคือ ด้านการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) ($PNI_{Modified} = 0.4584$) ด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ($PNI_{Modified} = 0.4535$) และด้านการควบคุมคุณภาพ(Quality Control) ($PNI_{Modified} = 0.4483$) ตามลำดับ

5.1.3 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

จากการวิจัย พบว่า แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการวางแผนคุณภาพ ควรคำนึงถึง 1)บริบทการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของโลก ระบบบริหารคุณภาพของต่างประเทศ บริบทของสังคมไทย และ บริบทของสถาบัน 2)การวางแผนคุณภาพควรมุ่งเน้น นักศึกษาและบุคลากร 3)สถาบันจะต้องมีการวางแผนเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผนดำเนินการได้อย่างถูกต้อง 4) สถาบันจะต้องวิเคราะห์จุดเด่นของสถาบันตนเองให้ชัดเจน เพื่อที่จะได้วางแผนเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของสถาบัน 5)หน่วยงานภายในควรมีการกำหนดการดำเนินการและตัวชี้วัดด้วยตนเอง แต่จะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายที่สถาบันกำหนด 6)การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานเป็นหัวใจสำคัญของการวางแผนคุณภาพ 7)การวางแผนคุณภาพจะต้องมีความยืดหยุ่นและคำนึงถึงความหลากหลายในองค์กร โดยระบบจะต้องสั้น กระชับ ไม่ยืดเยื้อ 8)สถาบันควรมีการศึกษาระบบของอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมการผลิต ประกอบการวางแผน ในขณะที่ด้านการวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ควรคำนึงถึง 1)รูปแบบของเอกสารและการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ เพื่อให้สะดวกรวดเร็ว และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

จากการวิจัย พบว่า แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการควบคุมคุณภาพ ส่วนของกิจกรรมควบคุมกระบวนการ ควรคำนึงถึง 1)กิจกรรมควบคุมกระบวนการจะต้องมีความต่อเนื่องและชัดเจน 2)การควบคุมด้วยการลงนามโดยผู้รับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้กระบวนการดำเนินไปตามแผนที่วางไว้ 3) กระบวนการควบคุมด้วย QR code ช่วยทำให้สะดวกรวดเร็วและเข้าถึงผู้ปฏิบัติได้เร็วยิ่งขึ้น ในขณะที่ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ควรคำนึงถึง 1) การดำเนินการแก้ไขจะต้องมีการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของความผิดพลาดก่อน 2)สถาบันควรมีการสะท้อนข้อบกพร่องของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เห็นข้อบกพร่องที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

จากการวิจัย พบว่า แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการประกันคุณภาพ ในองค์กรประกอบย่อย คือ การตรวจสอบคุณภาพ ควรคำนึงถึง 1) การตรวจสอบควรมีอย่างสม่ำเสมอและมีวิธีการตรวจสอบที่หลากหลาย 2) การตรวจสอบควรมีอย่างต่อเนื่อง และการใช้ QR Code จะช่วยทำให้มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การประเมินคุณภาพ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ ควรคำนึงถึง 1)สถาบันควรมีการคิดเกณฑ์การประเมินคุณภาพของตนเอง 2)เกณฑ์การประเมินควรมีความหลากหลายและเหมาะสมกับแต่ละด้าน 3)การประเมินคุณภาพควรเน้นที่การ

ประเมินผลผลิต 4) เครื่องมือประเมินควรมีความชัดเจน และควรใช้ IT เป็นเครื่องมือช่วยในการประเมิน 5) หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประเมินคุณภาพควรให้ความช่วยเหลือหน่วยงานอื่นๆ โดยการช่วยออกแบบเครื่องมือประเมินให้ ในกรณีที่หน่วยงานนั้นๆไม่สามารถทำได้

จากการวิจัย พบว่า แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ ควรคำนึงถึง 1) การปรับปรุงคุณภาพต้องมีความต่อเนื่อง และรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น 2) ควรมีการทบทวนผลลัพธ์อยู่ตลอดเวลาและนำมาปรับปรุงทันที 3) การปรับปรุงคุณภาพควรมีการศึกษาบริบทสังคมโลก และความต้องการของรัฐบาล 4) ควรนำผลที่ได้จากการปรับปรุงคุณภาพไปวางแผนคุณภาพ

5.1.4 นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

จากการวิจัย นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ มีลักษณะดังนี้

ชื่อนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ คือ ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (CIQI)

จุดเน้นของระบบ คือ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ คือ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Times Higher Education World University Ranking , 2018)

วัตถุประสงค์ คือ เพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องให้มีความพร้อมสู่ความเป็นนานาชาติ

ลักษณะสำคัญของระบบ มี 3 ลักษณะ คือ PICA ดังนี้

1. “P&I” คือ การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Planning and Implementing) ได้แก่ การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ และ การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ

2. “C” คือ การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Control) ได้แก่ กิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการ ระดับนานาชาติ และ กิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขระดับนานาชาติ

3. “A” คือ การประกันการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Assurance) ได้แก่ การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ และการประเมินการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และ เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ

กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และ เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ มีประเด็นที่จะอภิปราย ดังนี้

5.2.1.1 กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

จากการวิจัยพบว่า กรอบแนวคิดระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 1) การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) 2) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) 3) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) และ 4) การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) โดยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะช่วยให้สถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพ สอดคล้องกับความเห็นของ S. Sahney, Banwet, D.K., and Karunes, S., (2008) ที่กล่าวว่า การวางแผนการบริหารคุณภาพในด้านการศึกษาเป็นประเด็นที่สำคัญ โดยประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กร ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ นโยบายที่เฉพาะเจาะจง ขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน การจำแนกหน้าที่ ความรับผิดชอบ โครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน โดยเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการบริหารด้วยข้อเท็จจริง ส่วนการควบคุมและการประกันคุณภาพนั้น เป็นกระบวนการในการตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการและผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามข้อกำหนดของคุณภาพ และช่วยทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือนายจ้างเชื่อมั่นในคุณภาพของผลผลิตขององค์กร นอกจากนี้ Kleijen (2011) ยังได้กล่าวถึงระบบบริหารคุณภาพในองค์กรว่า ประกอบด้วย กิจกรรมและกระบวนการ ซึ่งดำเนินการอย่างรอบคอบในการออกแบบ การประกัน การประเมิน และการปรับปรุงการสอนและการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการวิจัยที่ปรากฏในกรอบแนวคิด และยังสอดคล้องกับความเห็นของ Ronnback (2009) ที่กล่าวว่าระบบบริหารคุณภาพมีกระบวนการหลักคือการวางแผนและการกำหนดเป้าหมายอย่างเป็นทางการ จากนั้นจึงวางแผนการปฏิบัติการและโปรแกรมเพื่อให้มีการดำเนินการตามเป้าหมาย ต่อมาเป็นขั้นของการตรวจสอบการบรรลุเป้าหมายด้วยการประเมิน และต่อมาคือการปรับปรุงกระบวนการขององค์กร ดังที่ Elassy (2015) กล่าวว่า การประกันคุณภาพใน

สถาบันอุดมศึกษานั้น เป็นกระบวนการที่สร้างความเชื่อใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเติมเต็มสิ่งที่คาดหวังไว้หรือประเมินตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ ทั้งนี้ผลการประเมินคุณภาพ ยังสามารถที่จะนำไปใช้ในการวางแผนคุณภาพ เพื่อปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับที่ Cullen (2003) กล่าวว่า กระบวนการประเมินและติดตามคุณภาพในการศึกษา ต้องนำมาประยุกต์เข้ากับระบบบริหารคุณภาพด้วย ไม่ใช่เพียงนำไปใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพ แต่ยังหมายถึงการนำผลการประเมินมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ให้ยืดหยุ่นตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย

5.2.1.2 เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ

กรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ พบว่า ประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ตัวชี้วัดด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) 2) ตัวชี้วัดด้านบุคลากร (Staff) 3) ตัวชี้วัดด้านนักศึกษา (Student) 4) ตัวชี้วัดด้านงานวิจัย (Research) และ 5) ตัวชี้วัดด้านรายได้ (Income) จากกรอบแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การนำเกณฑ์การจัดอันดับมาใช้เป็นกรอบแนวคิดเกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาตินั้น ช่วยทำให้องค์กรมีแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีคุณภาพในระดับนานาชาติ โดยการศึกษาสามารถดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติได้ และได้รับการจัดอันดับอยู่ในเกณฑ์นั้น จะช่วยเสริมสร้างสมรรถนะทั้งของสถาบัน และสมรรถนะการแข่งขันของประเทศอีกทางหนึ่ง สอดคล้องกับความเห็นของ Marope (2013) ที่มีความเห็นว่า การจัดอันดับเป็นพลังที่กระตุ้นการเสริมสร้างคุณภาพที่ยั่งยืนของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากการเปิดเผยเอกสารข้อมูลเพื่อเทียบเคียงเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละสถาบัน และมีการแจ้งนโยบายเพื่อการขับเคลื่อนปรับปรุงและยังรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งหมดด้วย ดังนั้นการจัดอันดับจึงกลายเป็นเครื่องมือทางอ้อมสู่การขับเคลื่อนความเป็นเลิศทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้ Hapsah (2012) ยังมีความเห็นว่า การจัดอันดับระดับนานาชาตินั้นเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลที่มีประโยชน์มาก ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาสามารถใช้เป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กร ทั้งในการพิจารณาคุณภาพด้านการสอนและการวิจัย และนำไปออกแบบกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติการที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการสร้างวัฒนธรรมวิจัยและพื้นฐานการเป็นมหาวิทยาลัยที่ดี โดย Thakur (2007) ยังได้ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกันว่า เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษา คือ การประเมินความเป็นเลิศของสถาบันทั้งในด้านการสอนและการวิจัย โดยปัจจุบันระบบการจัดอันดับได้กลายเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่วัดคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้รับการยอมรับเพิ่มขึ้นว่าเป็นทั้งเครื่องมือสำหรับการประกันคุณภาพ เนื่องจากไม่ใช่เพียงประเมินคุณภาพที่มีอยู่แล้ว แต่ยังเกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของคุณภาพในด้านต่างๆในสถาบันอุดมศึกษา ด้วยตัวชี้วัดที่มีความหลากหลายและข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง

5.2.2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

จากการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบันของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.85) สภาพปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 0.88) น่าจะเนื่องมาจากบริบทของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยนั้นมีเกณฑ์การควบคุมที่ชัดเจนทั้งในด้านของอัตราส่วนผู้เรียนต่อผู้สอน ขนาดของห้องเรียน การเปิดหลักสูตร คุณสมบัติของอาจารย์ผู้สอน เป็นต้น ดังจะเห็นได้จาก ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ (2551) เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษาคือ ด้านกายภาพ ด้านการเงิน ด้านการบริหารจัดการ มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา คือ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ด้วยเหตุนี้จึงทำให้สภาพปัจจุบันในด้านการควบคุมคุณภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อีกทั้งการควบคุมเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผลผลิต ในที่นี้คือ ผลงานวิชาการ ผู้เรียนและงานวิจัย มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับ Jabnoun (2002) ที่กล่าวว่า การควบคุมคุณภาพเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของกระบวนการบริหาร แม้ว่าในกระบวนการบริหารโดยทั่วไป การควบคุมคุณภาพจะเป็นอันดับสุดท้าย แต่ความจริงแล้วกระบวนการควบคุมนั้นควรมีอยู่ในทุกกระบวนการ

จากการวิจัย พบว่า สภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.6) โดยสภาพที่พึงประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ ด้านที่มีดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด นั้นเป็นด้านเดียวกัน คือ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) ($PNI_{Modified} = 0.4785$) น่าจะเนื่องมาจากการปรับปรุงคุณภาพเป็นส่วนที่สำคัญที่ช่วยทำให้องค์กรมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น Ronnback (2009) กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพช่วยพัฒนาองค์กรในทุกระดับและทุกขนาด เพื่อให้องค์กรได้รับประสิทธิภาพและประสิทธิผลผ่านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ขององค์กร ด้วยการเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคมไทยและสังคมโลกที่รวดเร็วขึ้น จึงทำให้ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบอุดมศึกษา มีมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพให้ทันกับความต้องการและความจำเป็นจึงเป็นสิ่งที่กลายเป็นความต้องการจำเป็นของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย สอดคล้องกับความเห็นของHowcroft (2000) ที่กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพเป็นกิจกรรมทุกอย่าง ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ชุมชน และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ในประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร ด้วยศักยภาพการทำงานของพนักงานทั้งหมดที่มากขึ้นของงานที่มีการปรับปรุง

โดยระบบบริหารคุณภาพเป็นกระบวนการบริหารแบบมุ่งเน้นลูกค้าซึ่งดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนขององค์กร

ทั้งนี้ด้านการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) ที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุดที่สุด คือ การปรับปรุงคุณภาพด้านนักศึกษา (Student) ($PNI_{Modified} = 0.5726$) รองลงมา คือ ด้านรายได้ (Income) ($PNI_{Modified} = 0.4358$) ด้านงานวิจัย (Research) ($PNI_{Modified} = 0.4305$) ด้านบุคลากร (Staff) ($PNI_{Modified} = 0.3929$) และ ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ($PNI_{Modified} = 0.3896$) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ด้านนักศึกษาเป็นด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาผลความต้องการจำเป็นในด้าน การวางแผนคุณภาพ ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการประกันคุณภาพ ก็พบว่า ด้านนักศึกษาเป็นด้านที่มีความต้องการจำเป็นในลำดับที่ 1 เช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่า การปรับปรุงคุณภาพควรมุ่งเน้นที่คุณภาพของนักศึกษา เนื่องจากเป็นผลผลิตและพันธกิจโดยตรงของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเมื่อนักศึกษามีคุณภาพแล้ว ก็ย่อมส่งผลด้านอื่นๆตามมา นอกจากนี้ นักศึกษา ในมุมมองของภาคธุรกิจ หรือภาคอุตสาหกรรม คือ ลูกค้า ที่มาใช้บริการสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้นการจัดการศึกษาให้เกิดคุณภาพ เพื่อให้นักศึกษามีคุณภาพยิ่งขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของนักศึกษาด้วย สอดคล้องกับความเห็นของ Sallis (2002) ที่กล่าวว่า องค์กรควรมีการรับฟังเสียงของลูกค้า และมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าของสถาบัน อีกทั้ง S. Sahney (2012) ยังได้กล่าวถึงระบบทางสังคม คือ ด้านคนขององค์กรว่า ควรมีการมุ่งเน้นลูกค้า หรือความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปสู่ผลผลิต คือ ผู้เรียนที่รู้แจ้ง และยังคงสอดคล้องกับองค์การมาตรฐานสากล หรือ ISO : International Organization for Standardization (2015a) ที่มีหลักการบริหารคุณภาพอันดับแรก คือ การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer focus) เป็นการทำให้ตรงตามความต้องการหรือเกินกว่าความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นจุดเน้นแรกของการบริหารคุณภาพและนำไปสู่ความสำเร็จระยะยาวขององค์กร ความสำคัญนี้ไม่ใช่เพียงดึงดูดลูกค้าเท่านั้น แต่ยังรักษาความเชื่อมั่นในองค์กรของลูกค้าอีกด้วย ดังนั้นการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าในอนาคตจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

ด้านบุคลากร (Staff) เป็นอีกหนึ่งด้านที่ ผลวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ในรายชื่อพบว่า มีความต้องการจำเป็นในลำดับที่ 1 ในประเด็นต่างๆ เช่น การระบุเป้าหมายการดำเนินการ ($PNI_{Modified} = 0.5512$) การตั้งกลุ่มดำเนินการ ($PNI_{Modified} = 0.5443$) การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ($PNI_{Modified} = 0.5267$) เป็นต้น มีความต้องการจำเป็นในลำดับที่ 2 ในประเด็น การระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ ($PNI_{Modified} = 0.6401$) การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน ($PNI_{Modified} = 0.5180$) การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร ($PNI_{Modified} = 0.5473$) การระบุระยะเวลาในการดำเนินงาน ($PNI_{Modified} = 0.5019$) กลไกบริหารการดำเนินการ ($PNI_{Modified} = 0.4960$) การสื่อสาร ($PNI_{Modified} = 0.5528$) เป็นต้น ซึ่งจากความต้องการจำเป็นข้างต้นที่ให้ความสำคัญกับด้านบุคลากร เนื่องจาก บุคลากรเป็น

ทรัพยากรสำคัญที่ขับเคลื่อนคุณภาพทุกด้านขององค์กร ถ้าบุคลากรมีคุณภาพก็จะช่วยทำให้ระบบที่มีคุณภาพขององค์กรขับเคลื่อนไปได้ ดังนั้นหลายองค์กรที่มีคุณภาพจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการทะนุบำรุงรักษาบุคลากร ดังที่ Lombardo (2017) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารงานของ Google และพบว่า ให้ความสำคัญกับการบริหารคน โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นขององค์กรและออกแบบโปรแกรมเพื่อฝึกหัดและสนับสนุนให้บุคลากรมีขีดความสามารถที่สูงขึ้น เพื่อให้สามารถที่จะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันในประเทศไทยนั้น บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) (2556) หรือ เอสซีจี เป็นหนึ่งในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน โดยองค์กรถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดในองค์กร และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยได้วางรากฐานการบริหารจัดการงานบุคคลมาโดยตลอด ด้วยเหตุนี้การให้ความสำคัญกับด้านบุคลากรโดยมุ่งเน้นด้านต่างๆ จะช่วยทำให้องค์กรมีคุณภาพได้ สอดคล้องกับความเห็นของ Sallis (2002) ที่กล่าวว่าองค์กรควรมีการพัฒนาทีมงาน และการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ โดยให้อิสระ การทดลองและการสนับสนุนสิ่งที่ล้มเหลว ขณะเดียวกัน Spanbauer (1992) ยังได้กล่าวว่าควรมีการสร้างความเติบโตในความเป็นมืออาชีพ โดยการเคลื่อนย้ายความรับผิดชอบและควบคุมสำหรับการพัฒนาความเป็นมืออาชีพสู่ครูและคนทำงานด้านเทคนิค รวมไปถึง การให้อิสระในการทำงานและยอมให้ความเสี่ยงเกิดขึ้น ขณะที่ทำงานด้วยความยุติธรรมและมีความเห็นอกเห็นใจ นอกจากนี้ Deming (1986) ยังได้ให้เน้นความสำคัญของการบริหารคน คือ การทำการฝึกอบรมทักษะอย่างสม่ำเสมอ การกำจัดความกลัวของพนักงาน การทำลายสิ่งกีดขวางระหว่างหน่วยงานต่างๆ

5.2.3 แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

จากการวิจัย พบว่า แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการวางแผนคุณภาพ การวางแผนคุณภาพนั้นจะต้องสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การวางแผนคุณภาพที่มุ่งเน้นนักศึกษาและบุคลากร การวางเป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดการดำเนินการและตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบัน การสื่อสารและการมีส่วนร่วม การวางแผนคุณภาพที่มีความยืดหยุ่น จะเห็นได้ว่าการวางแผนระบบบริหารคุณภาพทุกด้าน ประเด็นแรกที่ต้องคำนึงถึงในการวางแผน คือการศึกษาบริบทการเปลี่ยนแปลงและบริบทขององค์กรให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ Chong (2009) ได้ประยุกต์รูปแบบของ CIPP เข้าสู่ระบบการบริหารคุณภาพ โดยเริ่มต้นที่การศึกษาบริบท (Context) คือ การเปลี่ยนแปลงในมุมมองทางการศึกษาของโลก ปัจจัยนำเข้าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวโน้มระดับนานาชาติ การลงทุน และการเทียบเคียงเกณฑ์มาตรฐาน นอกจากนี้

ยังสอดคล้องกับความคิดของ Sahey (2016) การออกแบบลักษณะของระบบและกระบวนการควรมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้า เมื่อความต้องการของลูกค้าถูกเติมเต็มจะนำไปสู่การบริหารคุณภาพ ขณะเดียวกันนั้น การวางแผนคุณภาพต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรโดยผู้นำจะต้องสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้น ดังที่ Manatos (2017) กล่าวว่า ภาวะผู้นำมีบทบาทในการบริหารมหาวิทยาลัยโดยการกำหนดพันธกิจ ค่านิยมและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกคนในการบริหารคุณภาพ โดยการมีส่วนร่วมของทุกคนจะนำไปสู่การทำงานด้วยกันในองค์กรตามกระบวนการบริหารคุณภาพ

แนวการปฏิบัติที่ดี ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษานาชาติ ด้านการควบคุมคุณภาพ จากการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีพบว่า กิจกรรมควบคุมกระบวนการจะต้องมีความต่อเนื่องและชัดเจน การควบคุมด้วยการลงนามโดยผู้รับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้กระบวนการดำเนินไปตามแผนที่วางไว้ และ กระบวนการควบคุมด้วย QR code ช่วยทำให้สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงผู้ปฏิบัติได้เร็วยิ่งขึ้น ในขณะที่กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข เป็นกระบวนการที่องค์กรที่มีการควบคุมคุณภาพให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของความผิดพลาด จะช่วยให้สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว นอกจากนี้การองค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดียังได้เสนอแนะการสะท้อนข้อบกพร่องของหน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วยทำให้หน่วยงานได้เห็นข้อบกพร่องของตนชัดเจนขึ้น ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า การควบคุมคุณภาพเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการติดตามกระบวนการผลิต และการดำเนินการแก้ไขเพื่อให้สามารถแก้ไขได้ทันท่วงที ดังที่ Chin (1992)กล่าวว่า แนวคิดเรื่องการควบคุมคุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสูงเพื่อเป็นแรงงานในอนาคต และยังสอดคล้องกับความเห็นของ Hamza (2009) ที่กล่าวว่า การควบคุมกระบวนการโดยใช้ข้อมูลทางสถิติเป็นวิธีการกำกับกระบวนการอย่างเป็นเลิศ ซึ่งยังสามารถใช้เพื่อประเมินผลลัพธ์ของกระบวนการได้อีกทางหนึ่งด้วย

แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษานาชาติ ด้านการประกันคุณภาพ จากการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีพบว่า การประกันคุณภาพนั้น มีทั้งการตรวจสอบและการประเมิน โดยการตรวจสอบนั้นควรมีอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และมีวิธีการตรวจสอบที่หลากหลาย ซึ่งอาจจะใช้เทคโนโลยี คือ QR Code เข้ามาช่วยในการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับที่ Redmond (2008) กล่าวว่า การตรวจสอบมีความจำเป็นมากในการทำนุบำรุงมาตรฐานคุณภาพและเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพ

ส่วนการประเมินคุณภาพนั้นสถาบันควรมีการคิดเกณฑ์การประเมินคุณภาพของตนเอง ให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับแต่ละด้าน โดยเครื่องมือประเมินควรมีความชัดเจน และควรใช้ IT เป็นเครื่องมือช่วยในการประเมิน นอกจากนี้ควรเน้นที่การประเมินผลผลิต ทั้งนี้หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประเมินคุณภาพควรให้ความช่วยเหลือหน่วยงานอื่นๆ โดยการช่วย

ออกแบบเครื่องมือประเมินให้ ในกรณีที่หน่วยงานนั้นๆไม่สามารถทำได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการประเมินเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยทำให้องค์กรมีคุณภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับความเห็นของ Belhaj (2013) ที่กล่าวว่า การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศขึ้นอยู่กับคุณภาพการศึกษา แต่ในประเทศกำลังพัฒนาหลายประเทศ ขาดการประเมินคุณภาพซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้เกิดการลดคุณภาพการศึกษา ในส่วนของเกณฑ์การประเมินนั้น Tran (2011) มีความเห็นสอดคล้องกันกับผลจากแนวปฏิบัติที่ดีว่า ไม่มีเกณฑ์การประเมินที่เฉพาะเจาะจงเนื่องจากจะเป็นการจำกัดขีดความสามารถขององค์กร องค์กรจึงควรกำหนดเกณฑ์ด้วยตนเอง

แนวการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพ จากการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีพบว่า การปรับปรุงคุณภาพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่องค์กรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ตลอดจนศึกษาบริบทสังคมโลก และความต้องการของรัฐบาล เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงองค์กร ซึ่งองค์กรจะมีการทบทวนผลลัพธ์อยู่ตลอดเวลาและนำมาปรับปรุง ทันทิ และนำไปใช้ในการวางแผนคุณภาพต่อไปสอดคล้องกับความเห็นของ Avdjieva (2002) ที่กล่าวว่า พื้นฐานของความก้าวหน้าของคุณภาพ คือ พนักงาน องค์กรและการบริหาร ที่จะต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยการปรับปรุงคุณภาพนั้น ก็จะต้องปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรทั้งระบบด้วย ทั้งนี้ Tran (2011) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันทั่วโลกกำลังให้ความสนใจกับการปรับปรุงและการเพิ่มคุณภาพในการศึกษาระดับอุดมศึกษา เนื่องจากเป็นหัวใจในการพัฒนาประเทศ

5.2.4 นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

จากผลการวิจัย นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ชื่อ ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (CIQI) (Quality Management System of Higher Education Institute focused on Continuous International Quality Improvement)

ดังจะอภิปรายในประเด็นต่อไปนี้

5.2.4.1 จุดเน้นของระบบ

จุดเน้นของระบบ คือ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ คือ QS (QS World University Ranking, 2018) และ THE (Times Higher Education, 2018b) เนื่องจากการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาการบริหารคุณภาพให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ดังที่ Deming (1986) ได้เสนอหลักการสำคัญในการบริหารคุณภาพ 14 ประการ

(Deming's 14 points) ว่า ปรับปรุงระบบการผลิตและระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ Kettunen (2005) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของโลกในปัจจุบันนี้ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านของการถ่ายเทข้อมูล และการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจึงเป็นหลักสำคัญที่จะทำให้บรรลุคุณภาพขึ้น โดย Peters (1985) ยังได้กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพคือการเดินทางที่ไม่มีสิ้นสุด การปรับปรุงคุณภาพนั้นไม่มีวันสิ้นสุดเนื่องจากทุกคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ แต่ละวันทุกผลิตภัณฑ์หรือทุกการบริการเป็นสิ่งอาจจะดีขึ้นหรือแย่ลงก็ได้ แต่ไม่มีวันที่จะคงที่ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพจึงไม่มีวันสิ้นสุด นอกจากนี้ Crosby (1980) ยังได้กล่าวถึง การบริหารคุณภาพว่า โปรแกรมคุณภาพไม่เคยสิ้นสุด เมื่อเป้าหมายหนึ่งประสบความสำเร็จ ก็จะต้องเริ่มเป้าหมายใหม่ต่อไป สอดคล้องกับ Doherty (2008) ที่กล่าวว่า เครื่องมือพื้นฐาน ที่ระบบบริหารคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) หรือ EFQM ใช้ คือ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

5.2.4.1 ลักษณะสำคัญของระบบ

ลักษณะสำคัญของระบบ มีดังนี้

1) “P&I” คือ การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Planning and Implementing) ได้แก่ การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ และ การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติ ทั้งนี้การวางแผนเป็นส่วนสำคัญที่จะกำหนดทิศทางของการทำงานและการดำเนินการในระบบบริหารคุณภาพ การที่การวางแผนและการดำเนินการอยู่ในส่วนเดียวกัน จะช่วยทำให้มองเห็นภาพรวมของการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ประเด็นแรกเริ่มของการวางแผนคือการตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ ซึ่งมีความสำคัญในการกำหนดทิศทางกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ตามมา ดังที่ Deming (1986) ได้เสนอหลักการสำคัญในการบริหารคุณภาพ 14 ประการ (Deming's 14 points) คือ สร้างปณิธานที่มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ S. Sahney (2012) ซึ่งวิจัยพบว่า กระบวนการในระบบบริหารนั้น จะมีองค์ประกอบของ วิสัยทัศน์และพันธกิจที่ได้รับการยอมรับ เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงและมีการระบุอย่างชัดเจน นโยบายและขั้นตอนที่เฉพาะเจาะจงและชัดเจน การวางแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินการ นอกจากนี้ในขั้นนี้ ยังมีกระบวนการของการตั้งกลุ่มดำเนินการ เพื่อที่จะขับเคลื่อนการดำเนินการตามนโยบายและแผนที่วางไว้ ซึ่ง Hapsah (2012) ก็มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า กลยุทธ์ที่สำคัญในแผนการปฏิบัติการคือการรักษาวัฒนธรรมงานวิจัยให้คงอยู่ โดยกลุ่มที่ทีมงานวิจัยข้ามสาขา และ ศูนย์วิจัย และยังสอดคล้องกับความเห็นของ Mokhtar (2013) ที่กล่าวว่า การให้พนักงานในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่างๆที่เชื่อมโยงกับการทำงานและการปรับปรุงต่างๆ จะช่วย

ทำให้พนักงานมีพลังในการสร้างสรรค์งานต่างๆและช่วยกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการที่พนักงานทำงานเป็นทีมสามารถกระตุ้นพนักงานและทำให้พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงองค์กรโดยการสื่อสารก็เป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่ระบบนี้ให้ความสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารจะช่วยสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้น ทั้งความเข้าใจในวัตถุประสงค์ กระบวนการปฏิบัติ และอื่น ดังความเห็นของ Blankstein (2004) ที่กล่าวถึงความล้มเหลวในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล้มเหลวคือ การไม่ได้ใช้ข้อมูลในการปรับปรุงระบบและไม่เข้าใจว่าควรใช้ข้อมูลอย่างไร ทั้งนี้ การตัดสินใจด้วยข้อมูลจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถพิจารณาโยบาย ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ และ ปัจจัยนำเข้า ดังที่ Mokhtar (2013) กล่าวว่า พนักงานทุกคนจะต้องรู้วัตถุประสงค์หลักของระบบบริหารคุณภาพ โดยการวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพระดับนานาชาติก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากเอกสารจะช่วยทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีความต่อเนื่อง และมีความชัดเจน ถูกต้อง และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

2) “C” คือ การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Control) ได้แก่ กิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการ ระดับนานาชาติ และ กิจกรรมปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขระดับนานาชาติ ซึ่งการควบคุมการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่องนั้น เป็นกระบวนการที่จะช่วยทำให้การดำเนินการตรงตามเป้าหมายและแผนที่วางไว้ ทั้งนี้ความล้มเหลวในการบริหารคุณภาพขององค์กรที่เกิดขึ้น บ่อยครั้งที่มาจากการที่องค์กรขาดกิจกรรมควบคุมและกิจกรรมดำเนินการแก้ไข ซึ่ง Mokhtar (2013) ได้กล่าวว่า องค์กรจะต้องมีการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ผ่านการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การตรวจสอบผลลัพธ์ การวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินการแก้ไขและการป้องกัน และการทบทวนการบริหาร และยังสอดคล้องกับความเห็นของ Chaudhry (1997) ที่กล่าวว่า การควบคุมคุณภาพผ่านการเก็บข้อมูลช่วยทำให้มีข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์และการตัดสินใจ

3) “A” คือ การประกันการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Assurance) ได้แก่ การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ และการประเมินการปรับปรุงคุณภาพระดับนานาชาติ โดยการตรวจสอบและการประเมินจะทำให้องค์กรสามารถรู้ข้อบกพร่องหรือไม่ความสอดคล้องของกระบวนการและผลผลิต เพื่อดำเนินการปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเพื่อที่จะนำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนต่อไป ทั้งนี้สอดคล้องกับความเห็นของ Sallis (2002)

ที่กล่าวว่า การประเมินตนเองของสถาบัน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้สถาบันเติบโตยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนอีกด้วย การประเมินตนเองทำให้สถาบันมองเห็น จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองและสามารถวิเคราะห์ได้ว่า การปรับปรุงที่ดีที่สุดทำอย่างไร ดังนั้นการประเมินตนเอง คือ ความครอบคลุม ความมีระบบ และมุมมองของกิจกรรมในองค์กร และผลลัพธ์ จะเห็นได้ว่าการประเมินคุณภาพที่ดีนั้น คือการที่องค์กรประเมินตนเอง เนื่องจากแต่ละองค์กรนั้นมีบริบทและเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน การตรวจสอบและการประเมินด้วยตนเองก่อนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ สอดคล้องกับความเห็นของ Houston (2008) คือ องค์กรควรกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลขององค์กรเอง โดยนำข้อกำหนดด้วยคุณภาพขององค์กรมากำหนดตามบริบทขององค์กร โดยการตรวจสอบและการประเมินนั้น เป็นสิ่งที่องค์กรควรดำเนินไปด้วยกัน เนื่องจากทั้งสองกระบวนการมีความแตกต่างกัน ดังที่ Kettunen (2012) กล่าวไว้ว่า การตรวจสอบภายในเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในขณะที่การประเมินคุณภาพช่วยให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารองค์กรแต่ละหน่วยเพื่อนำไปปรับปรุงกิจกรรมและกระบวนการให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ มีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไปนี้ ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

5.3.1.1 สถาบันอุดมศึกษาที่จะนำระบบนี้ไปใช้ควรศึกษาบริบทขององค์กรในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันขององค์กร ก่อนที่จะเริ่มนำระบบนี้ไปใช้ เนื่องจากสภาพปัจจุบันของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษบริบทขององค์กรโดยจัดทำฐานข้อมูลทั้ง 5 ด้าน จะทำให้การนำระบบไปใช้มีประสพผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

5.3.1.2 สถาบันอุดมศึกษาที่ยังมีข้อจำกัดในการบริหารคุณภาพในบางด้าน อาจเริ่มต้นใช้ระบบโดยเริ่มจากการบริหารคุณภาพในด้านที่พอทำได้ก่อน จากนั้นจึงค่อยเริ่มบริหารในด้านอื่นๆที่สามารถทำได้รองลงมา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานและสามารถเห็นความสำเร็จในแต่ละด้านได้อย่างชัดเจน

5.3.1.3 สถาบันอุดมศึกษาควรแต่งตั้งคณะกรรมการที่ดำเนินการ โดยมอบหมายอำนาจ หน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน ทั้งนี้อาจจะเป็นคณะกรรมการชุดเดียวกับคณะกรรมการประกันคุณภาพ หรือ อาจมีคณะกรรมการประกันคุณภาพบางส่วนเข้าร่วม เนื่องจากคณะกรรมการที่จะดำเนินการบริหารคุณภาพตามระบบนี้นั้น ควรจะเป็นบุคลากรที่มาจากหลากหลายหน่วยงานในองค์กร เพื่อที่จะได้มุมมองความคิดที่หลากหลายในการบริหารคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.3.1.4 การใช้ระบบนี้ จำเป็นต้องมีการสื่อสารในทุกๆด้าน โดยสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักในการบริหารคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ เนื่องจากความเข้าใจและความตระหนักจะส่งผลต่อความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพในองค์กร

5.3.1.5 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นหัวใจสำคัญในการใช้ระบบนี้ ดังนั้นผู้ใช้ระบบจึงต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นอย่างมาก

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 จากข้อค้นพบของงานวิจัย ความต้องการจำเป็นที่สูงที่สุดคือ การปรับปรุงคุณภาพด้านนักศึกษา ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยต่อไปในด้านกระบวนการพัฒนานักศึกษาอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ หรือตามเกณฑ์อื่นๆ

5.3.2.2 การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญในระบบบริหารคุณภาพ ดังนั้นจึงควรมีการนำระบบไปทดลองใช้ และประเมินเพื่อปรับปรุงระบบที่สร้างขึ้น เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องอย่างแท้จริง

5.3.2.3 ควรพัฒนาระบบบริหารคุณภาพในระดับ การบริหารหลักสูตร และการบริหารคณะ เพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกๆระดับ

รายการอ้างอิง

- Academic Ranking of World Universities. (2017). Methodology. Retrieved from <http://www.shanghairanking.com/ARWU-Methodology-2017.html>
- Aedo, I., Diaz, P.,. (2001). Evaluation Criteria for Hypermedia Educational Systems. In M. Ortega, and Bravo, J., (Ed.), *Computer and Education*. Netherlands: Kluwer Academic
- Aly, N. a. A., J.,. (2001). Total quality management in California public higher education. *Quality Assurance in Education*, 9(3), 127-131.
- Avdjieva, M., and Wilson, M.,. (2002). Exploring the development of quality in higher education. *Managing service quality: an international journal*, 12(6), 372-383.
- Backstron, T., Fundin, A., and Johansson, P. T.,. (2017). Introduction. In T. Backstron, Fundin, A., and Johansson, P. T., (Ed.), *Innovative Quality Improvements in Operations*. Switzerland: Springer.
- Belhaj, F., Ayed, O.B., and Kammoun, R.,. (2013). Student perception of higher education quality in Tunisian business schools: Case of the University of Sfax. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 5(1), 5-16.
- Bevilacqua, M., Ciarapica, F.E., Giacchetta, G. Paciarotti, C., and Marchetti, B.,. (2016). Innovative Maintenance Management Methods in Oil Refineries. In H. Pham (Ed.), *Quality and Reliability Management and Its Applications*. London: Springer-Verlag.
- Blankstein, A. M. (2004). *Failure Is Not an Option: Six Principles That Guide Student Achievement in High-Performing Schools*. CA: Corwin Press.
- Breiting, A., and Mayer, M.,. (2015). Quality Criteria for ESD School : Engaging Whole Schools in Education for Sustainable Development. In R. Jucker, and Mather, R., (Ed.), *Schooling for Sustainable Development in Europe*. Switzerland: Springer.
- Budimir, V., Lutitsky, I.D., and Idlbek, R.,. (2016). Performance Indicators Development in Function of Higher Education Quality Monitoring. In H. M. Bilgin, and Danis, H., (Ed.), *Entrepreneurship, Business and Economics*. Switzerland: Springer.

- Charon, A., and Wauters, J.P.,. (2008). University ranking: a new tool for the evaluation of higher education in Europe. *Nephrol Dial Transplant*, 23, 62-64.
- Chaudhry, S. S., Tamimi. N.A., Betton. J.,. (1997). The management and control of quality in a process industry. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 14(6), 575-581.
- Chin, Y. Y., and Chye, T.T.,. (1992). Quality control in the educational service - a Singapore experience. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 9(3), 36-43.
- Chong, S., and Ho, P.,. (2009). Quality teaching and learning; a quality assurance framework for initial teacher preparation program. *International of Management in Education*, 3(3/4), 302-314.
- Crosby, P. (1980). *Quality is free*. NY: Penguin Books.
- Cullen, J., Joyce., J., Hassall, T., and Broadbent, M.,. (2003). Quality in higher education: from monitoring to management. *Quality Assurance in Education*, 11(1), 5-14.
- Deming, E. W. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge: MIT Center for Advance Engineering Studies.
- Dill, D. D., and Soo, M.,. (2005). Academic quality, league tables, and public policy: A cross-national analysis of university ranking systems. *Higher Education*, 49, 495-533.
- Doherty, G. D. (2008). On quality in education. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 225-265.
- Donald, G. M. (1988). *The Anatomy of Successful Innovations. Readings in the Management of Innovation*. Boston: Pitman.
- Elassy, N. (2015). The concepts of quality, quality assurance and quality enhancement. *Quality Assurance in Education*, 23(3), 250-261.
- Frances, M., Hill, W., and Taylor, A.,. (1991). Total Quality Management in Higher Education. *International Journal of Educational Management*, 5(5), 4-9.
- Gunnlaugsdottir, J. (2012). Information and records management: A precondition for a well functioning quality management system. *Records Management Journal*, 22(3), 170-185.

- Gupta, S. K. (1993). *Explorations in teaching and learning*. FL: St Lucie Press.
- Hamza, S. E. A. (2009). Monitoring and controlling design process using control charts and process sigma. *Business Process Management Journal*, 15(3), 358-370.
- Hapsah, S. (2012). The national and institutional impact of university ranking: the case of Malaysia. In P. T. M. Marope, Wells, P.J., and Hazalkorn, E., (Ed.), *Rankings and Accountability in Higher Education*: . France: the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Holt, K. E. (2003). *Innovation at Work*. USA: ASTD.
- Houston, D. (2008). Rethinking quality and improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 61-79.
- Howcroft, S. a. M., N.,. (2000). An emprical study of interner usage and difficulties among medical practice management in the UK. *Internet Research Electronic Networking Applications and Policy*, 10(2), 170-181.
- Hung, R. Y. H., Lien, B.Y.H., Fang, S.C., and McLean G.N.,. (2010). Knowledge as a facilitator for enhancing innovation performanve through total quality management. *Total Quality Management*, 21(4), 425-438.
- International Organization for Standardization. (2015a). *ISO 2015*. Switzerland: ISO.
- International Organization for Standardization. (2015b). *ISO 9001:2015*. Retrieved from www.iso.org
- Jabnoun, N. (2002). Control processes for total quality management and quality assurance *Work Study*, 51(4), 182-190.
- Jaraiedi, M., and Ritz, J.,. (1994). TQM applied to engineering education. *Quality Assurance in Education*, 2(1).
- Juran, J. M. (1989). *Juran on Leadership for Quality*. NY: Macmillan.
- Kettunen, J. (2005). Integration of strategic management and quality assurance. Retrieved from <http://iitk.ac.in/inforcell/announce/convention/papers/StrategyLearningJuhake.ttunea.pdf>
- Kettunen, J. (2012). External and internal quality audits in higher education. *The TQM Journal*, 24(6), 518-528.

- Khalil, T. M. (2000). *Management of Technology: The Key to Competitiveness and Wealth Creation*. NY: Mc Graw Hill.
- Kleijen, J., Dolmans, D., Willems, J., and Hout, H.V., (2011). Does internal quality management contribute to more control or to improvement of higher education. *Quality Assurance in Education*, 19(2), 141-155.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W., (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and psychological measurement*, 30, 607-608.
- Lanza, G., Book, J., Kippenbroch, K., and Saxena, A., (2013). Innovative Quality Stragies for Gloval Value-Added-Networks. In K. Windt (Ed.), *Rocust Manugacturing Control, Lecture Notes in Production Engineering*. Berlin: Springer.
- Lasorsa, L., Liuzzi, G., Calabrese, R. and Accardo, A., (2015). An Innovative Method for Standardizing Lean Management Approach in Hospitals. In H. Mindedal, and Persson, M., (Ed.), *16th Nordic-Baltic Conference on Biomedical Engineering*. Switzerland: Springer.
- Lewis, R. G. a. S., D.H., (1994). *Total Quality in Higher Education*. FL: St Lucie Press.
- Liu, N. C. (2013). The Academic Ranikng of World Universities and its future direction. In P. T. M. Marope, Wells, P.J., and Hazalkorn, E., (Ed.), *Ranking and Accountability in Higher Education*. France: the United Nations Educational, Scientific and Cutral Organization.
- Lombardo, J. (2017). Google's HRM: Training, Performance Management. Retrieved from <http://panmore.com/google-hrm-training-performance-management>
- Lukman, R., Krajnc, D., and Glavic, P., (2009). University ranking using research, educational and environmental indicators. *Journal of Cleaner Production*.
- Manatos, M. J., Sarrico, C.S., Rosa, M.J., (2017). The European standards and guidelines for internal quality assurance: an integrative approach to quality management in higher education? *The TQM Journal*, 29(2), 342-356.
- Marope, P. T. M., Wells, P.J. and Hazelkorn, E., (2013). *Ranking and Accountability in Higher Education : Uses and Misuses*. France: United Nations Educational, Scientific and Cutral Organization.
- Mizikaci, F. (2006). A systems approach to program evaluation model for quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 14(1), 37-53.

- Mokhtar, S. S. M., Abdullah, N.A.H., Kardi, N., and Yacob, M.I., (2013). Sustaining a quality management system: process, issues and challenges. *Business strategy series*, 14(4), 123-130.
- Monroe, M. C., Oxarart, A., Ritchie, T., and Li, C.J., (2018). Innovative Instructional Module Uses Evaluation to Enhance Quality. In W. L. e. a. Filho (Ed.), *Handbook of Sustainability and Social Science Research*. AG: Springer.
- Myers, L. a. R., J. . (2009). Report from the Center for College Affordability and Productivity. Retrieved from www.centerforcollegeaffordability.org/uploads/College_Rankings_History.pdf
- Ovretveit, J., and Serouri, A.A., (2006). Hospital quality management system in a low income Arabic country: an evaluation. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 19(6), 516-532.
- Peters, T. J. (1985). *A passion for excellence : the leadership difference* London: William Collins.
- Poli, C. (2015). New Education and Training for Innovative Urban Management. In *the International Master in Sustainable Urban Management*. Switzerland: Springer
- QS World University Ranking. (2018). Who rules? Retrieved from <https://www.topuniversities.com/qs-world-university-rankings>
- QS World University Ranking. (2018). Methodology. Retrieved from <https://www.topuniversities.com/qs-world-university-rankings/methodology>
- Ramirez, G. B., and Berger, J.B., (2014). Rankings, accreditation, and the international quest for quality. *Quality Assurance in Education*, 22(2), 88-104.
- Redmond, R., Curtis, E., Noone, T., Keenan, P., (2008). Quality in higher education: the contribution of Edward Deming's principles. *International Journal of Educational Managent*, 22(5), 432-441.
- Rios, C. M. (2016). Innovative management control systems in knowledge work: a middle manager perspective. *J Manag Control*, 27, 181-204.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations*. NY: The free press.
- Ronnback, A., Witell, L., and Enquist, B., (2009). Quality management systems and value creation. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(3), 241-254.

- Sahey, S. (2016). Use of multiple methodologies for developing a customer-oriented model of total quality management in higher education. *International Journal of Educational Management*, 30(3), 326-353.
- Sahney, S. (2012). Designing quality for the higher educational system : A case study of select engineering and management institutions in India. *Asian Journal on Quality*, 13(2), 116-137.
- Sahney, S., Banwet, D.K. and Karunes, S. (2004). A SERVQUAL and QFD approach for total quality education in Indian context: a student perspective. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53(2), 143-166.
- Sahney, S., Banwet, D.K., and Karunes, S., (2008). An integrated framework of indicies for quality management in education: a faculty perspective. *The TQM Journal*, 20(5), 502-519.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education*. UK: Kogan.
- Salomone, R., Rupo, Deniela, and Saija, G.,. (2013). Innovative Environmental Management Tools for the Agri-Food Chain. In R. e. a. Salomone (Ed.), *Product-Oriented Environmental Management Systems(POEMS)*. Dordtrcht: Springer.
- Sangeeta, S. D. K. a. B. S. K. (2004). Conceptualizing total quality management in higher education. *The TEM Magazine*, 16(2), 145-159.
- Scheetens, J. e. a. (2011). *Perspectives on Educational Quality*. Switzerlnad: Springer.
- Spanbauer, S. J. (1992). *A Quality System for Education*. Wisconsin: ASQC Quality Press.
- TANASE, G. I., VELICA, M.,. (2015). Education Quality Management through the Implementation of Quality Principles ISO. *Valahian Journal of Economic Studies*, 6(1), 53-58.
- Tari, J. J., and Dick, G.,. (2016). Trends in quality management research in higher education institutions. *Journal of Service Theory and Practice*, 26(3), 273-296.
- Thakur, M. (2007). The impacat of ranking systems on higher education and its stakeholders. *Journal of Institutional Research*, 13(1), 83-96.
- THE-QS. (2017). World University Rankings 2017. Retrieved from www.timeshighereducation.co.uk/hybrid.asp?typeCode=438

- Tidd, J. a. B., J., (2009). *Managing Innovation : Integrating Technological, Market and Organizational Change*. UK: Person Education.
- Times Higher Education. (2018a). World University Ranking 2018. Retrieved from https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2018/world-ranking#/page/0/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats
- Times Higher Education. (2018b). World University Rankings 2018. Retrieved from www.timeshighereducation.co.uk/hybrid.asp?typeCode=438
- Tran, N. D., Nguyen, T.T., Nguyen, M.T.N., (2011). The standard of quality for HEIs in Vietnam: a step in the right direction. *Quality Assurance in Education*, 19(2), 130-140.
- Varetto, T., and Costa, D.C., (2014). The new UEMS-EACCME criteria for accreditation of live educational events (LEEs): another step forward to improve the quality of continuing medical education (CME) in Europe. *Eur J Nucl Med Mol Imaging*, 41, 191-196.
- Vivek, N. (2005). *Quality Management System Handbook for System Development companies*. Florida: CRC Press.
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา, (2551).
- กระทรวงศึกษาธิการ, ส. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- คำเพชร ภูริปริญญา. (2550). การนำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสถาบันอุดมศึกษาไทยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (2556). ร้อยคน ร้อยเรื่องราว 100 ปี เอสซีจี. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ปลิวซ์ รุจิรกาล. (2554). การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพการศึกษาโรงเรียนกีฬาโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพการศึกษาโรงเรียนกีฬา โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ. (ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ไพฑูริย์ สินลารัตน์. (2559). การศึกษาไทย 4.0 เป็นยิ่งกว่าการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณฑลีส ศาสสนันท์. (2550). การออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและวิศวกรรมยั่งยืน. กรุงเทพฯ: ธรรมศาสตร์.
- วรรณิ์ แกมเกตุ. (2555). วิจัยวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรีย์ เทพพุทธางกูร. (2554). การพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารงานวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา. (ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
เครื่องมือในการวิจัย

1. แบบประเมินกรอบแนวคิด
2. แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ
3. แบบสัมภาษณ์แนวปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ
4. แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบ ฉบับที่ 1



แบบประเมินกรอบแนวคิดการวิจัย

เรื่อง นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ

คำชี้แจง

แบบประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความเหมาะสมขององค์ประกอบของกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้จากการสังเคราะห์เอกสารทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยจะใช้เป็นกรอบการวิจัย และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้มาวิเคราะห์ และสรุปเป็นประเด็นสำคัญในการนำไปพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

แบบประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

- 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน
- 2) แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบของกรอบแนวคิดการวิจัย
- 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ ทั้งนี้ข้อมูลที่เป็นคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน ณ โอกาสนี้

นางสาวศุภศิริ บุญประเวศ

นิสิตดุขภูบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร.08-9040-5585 email : supasiri.boo@gmail.com

Line ID : supasiri_boo

คำอธิบาย

กรอบแนวคิดของการวิจัยที่สังเคราะห์จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาตินี มีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาตินี
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

ใช้แนวคิด Quality management และ Quality management system ของ Vivek Nanda (2005) ประกอบด้วย 1.การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) 2.การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) 3.การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) 4.การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)

ระบบบริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา	นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ
ระบบบริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา	การปฏิบัติงานในแต่ละส่วนภายในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้เกิดคุณภาพและช่วยให้สถาบันอุดมศึกษามีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับในวงกว้าง ทั้งในส่วนคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา บุคลากร นักศึกษา งานวิจัย และสถาบันสามารถที่จะมีรายได้จากแหล่งต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 1) การวางแผนคุณภาพ 2) การควบคุมคุณภาพ 3) การประกันคุณภาพ และ 4) การปรับปรุงคุณภาพ
การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)	การระบุกิจกรรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆซึ่งเป็นเค้าโครงการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมด ประกอบด้วย 1) การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ได้แก่ การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ การระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ การระบุเป้าหมายการดำเนินการ การตั้งกลุ่มดำเนินการ การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน การระบุ

ระบบบริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา	นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ
	ระยะเวลาในการดำเนินการ กลไกการบริหารการดำเนินการ การสื่อสาร และกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ 2) การวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ได้แก่ เอกสารกลยุทธ์ และ เอกสารการบริหารและการควบคุม
การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)	กิจกรรมในการควบคุมและตรวจสอบเพื่อตรวจจับและกำจัดข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้แน่ใจว่าผลผลิต (นักศึกษาและงานวิจัย) มีคุณภาพตามที่ต้องการ ประกอบด้วย 1) กิจกรรมควบคุมกระบวนการ และ 2) กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข
การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)	กระบวนการวางแผนและการดำเนินการกิจกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อแสดงถึงความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ และการบริการที่มีคุณภาพ การประกันคุณภาพ ประกอบด้วย 1) การวางแผนเพื่อบรรลุข้อกำหนดคุณภาพ 2) การระบุกระบวนการขององค์กรในการส่งผลิตภัณฑ์ (นักศึกษาและงานวิจัย) หรือการบริการสู่ลูกค้า 3) การบริหารความเสี่ยง 4) การควบคุมคุณภาพ 5) การตรวจสอบคุณภาพ และ 6) การประเมินคุณภาพ
การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)	การยกระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ และการยกระดับข้อกำหนดความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ (นักศึกษาและงานวิจัย) อย่างเหมาะสม โดยเพิ่มความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ประกอบด้วย 1) การระบุเป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพ 2) การวางแผน 3) การดำเนินการตามแผนการปรับปรุง 4) การทบทวนผลลัพธ์ของการปรับปรุง และ 5) การดำเนินการปรับปรุง

2.แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ใช้แนวคิด QS (QS World University Rankings , 2017) และ THE (Time Higher Education World University Ranking , 2017) ประกอบด้วย 1.ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) 2.ด้านบุคลากร (Staff) 3.ด้านนักศึกษา (Student) 4.ด้านงานวิจัย (Research) 5.ด้านรายได้ (Income)

แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ คุณภาพระดับ นานาชาติ	นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ
เกณฑ์คุณภาพระดับ นานาชาติ (International Quality Criteria)	ตัวชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพและได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา ด้านงานวิจัย และด้านรายได้
ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)	การระบุนามสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงด้านวิชาการจากนักวิชาการ และการระบุนามสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพบัณฑิตจาก นายจ้าง
ด้านบุคลากร (Staff)	ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา โดยเปรียบเทียบอัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ
ด้านนักศึกษา (Student)	ผู้เรียนที่เรียนอยู่ในคณะต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ 1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ 2) อัตราส่วนนักศึกษาปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาปริญญาตรี 3) อัตราส่วนนักศึกษาต่างชาติ ต่อ นักศึกษาในคณะ 4) อัตราส่วนนักศึกษาต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ และ 5)อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ
งานวิจัย (Research)	ผลงานการค้นคว้าของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ประกอบด้วย 1) การอ้างอิงผลงานวิจัย 2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย 3) รายได้จากงานวิจัย 4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย และ 5)ความร่วมมือในระดับนานาชาติ

แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ คุณภาพระดับ นานาชาติ	นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ
รายได้ (Income)	จำนวนเงินที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ 1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน และ 2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม

3.แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม

ใช้แนวคิดของ Rogers (1983) Donald (1988) Khalil (2000) Katherine (2003) Joe Tidet and John Bessant (2009) มณฑลีสาศสนันันท์ (2550) และ ไพฑูรย์ สิ้นลาร์ตัน (2559) ประกอบด้วย 1.การสำรวจปัญหาหรือความต้องการ 2.การออกแบบนวัตกรรม 3.การพิจารณาความเหมาะสมของนวัตกรรม โดยให้นิยาม การพัฒนานวัตกรรม หมายถึง กระบวนการสำรวจปัญหาความต้องการ ออกแบบ และพิจารณาความเหมาะสม เพื่อสร้างสิ่งใหม่ หรือ ปรับปรุงจากสิ่งเดิมให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ- สกุล.....โทรศัพท์.....
2. วุฒิการศึกษาสูงสุด..... สาขา
3. ตำแหน่งปัจจุบัน.....
4. สถานที่ทำงานปัจจุบัน.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบในกรอบแนวคิดงานวิจัย ในความเห็นของท่าน ท่านคิดว่าองค์ประกอบในกรอบแนวคิดวิจัยที่ผู้วิจัยสังเคราะห์จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้มีความเหมาะสมกับชื่อโครงการวิจัย และวัตถุประสงค์งานวิจัย หรือไม่

ตอนที่ 2.1 องค์ประกอบในกรอบแนวคิดเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา	ไม่เหมาะสม (-1)	ไม่แน่ใจ (0)	เหมาะสม (1)
1.การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)			
2.การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)			
3.การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)			
4.การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)			

ตอนที่ 2.2 องค์ประกอบในกรอบแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	ไม่เหมาะสม (-1)	ไม่แน่ใจ (0)	เหมาะสม (1)
1.ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation)			
1.1 ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ			
1.2 ความมีชื่อเสียงด้านนายจ้าง			
2.ด้านบุคลากร (Staff)			
2.1 อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากร ในคณะ			
3.ด้านผู้เรียน (Student)			
3.1 อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ			
3.2 อัตราส่วนนักศึกษาปริญญาเอก ต่อ นักศึกษา ปริญญาตรี			
3.3 อัตราส่วนนักศึกษาต่างชาติ ต่อ นักศึกษาใน คณะ			
3.4 อัตราส่วนนักศึกษาต่างชาติ ต่อ บุคลากรใน คณะ			
3.5 อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ			
4.ด้านงานวิจัย (Research)			
4.1 การอ้างอิงผลงานวิจัย			
4.2 ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย			
4.3 รายได้จากงานวิจัย			
4.4 ความสามารถในการผลิตงานวิจัย			
4.5 ความร่วมมือในระดับนานาชาติ			
5.ด้านรายได้ (Income)			
5.1 รายได้ทั้งหมดของสถาบัน			
5.2 รายได้จากภาคอุตสาหกรรม			

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง





แบบสอบถาม

สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

คำชี้แจง

การสอบถามครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ตามหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาควิชา นโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งปัจจุบัน

ตอนที่2สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ เป็นแบบประเมินระดับคะแนน ตามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปวิเคราะห์สภาพการบริหารในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้นการได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่าน ส่งผลให้งานวิจัยพบความจริง มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้อ้างอิง และสร้างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

นางสาวศุภศิริ บุญประเวศ

นิสิตดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร.08-9040-5585 email : supasiri.boo@gmail.com Line ID : supasiri_boo

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. **ระบบบริหารคุณภาพ** หมายถึง การวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพ
2. **การวางแผนคุณภาพ** หมายถึง การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ และ การวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ
3. **การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ** หมายถึง การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ การระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ การระบุเป้าหมายการดำเนินการ การตั้งกลุ่มดำเนินการ การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน การระบุระยะเวลาในการดำเนินการ กลไกบริหารการดำเนินการ การสื่อสาร การบริหารความเสี่ยง และ กระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานวิชาการ นักศึกษา และ งานวิจัย)
4. **การวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ** หมายถึง การสร้างเอกสารกลยุทธ์ และ การสร้างเอกสารการบริหาร
5. **การควบคุมคุณภาพ** หมายถึง กิจกรรมควบคุมกระบวนการ และ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข
6. **กิจกรรมควบคุมกระบวนการ** หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้
7. **กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข** หมายถึง การตรวจสอบข้อบกพร่อง การดำเนินการแก้ไข และการค้นหาสาเหตุความผิดพลาด
8. **การประกันคุณภาพ** หมายถึง การตรวจสอบคุณภาพ และ การประเมินคุณภาพ
9. **การตรวจสอบคุณภาพ** หมายถึง การตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ การค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น การระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง และ การระบุประสิทธิผลและความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน
10. **การประเมินคุณภาพ** หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร และ กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต เพื่อให้สอดคล้องกับคุณภาพที่องค์กรกำหนดหรือตามข้อกำหนดคุณภาพ
11. **การปรับปรุงคุณภาพ** หมายถึง การระบุเป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพ การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพ การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงคุณภาพ และ การทบทวนผลลัพธ์ของการปรับปรุง

12.การระบุเป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการ หรือผลผลิต ตามเกณฑ์ SMART คือ เฉพาะเจาะจง (Specific) วัดได้ (Measurable) ยอมรับได้ (Acceptable) มีความเป็นไปได้จริง (Realistic) และทันเวลา (Timely)

13.การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง การสำรวจวิธี การเตรียมแผนการปรับปรุง การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง

14. การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง การนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร

15. การทบทวนผลลัพธ์ของการปรับปรุง หมายถึง การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมา ทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีผลลัพธ์ตรงตาม ที่คาดหวัง หรือปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวัง

16. เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ หมายถึง ตัวชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านนักศึกษา (Student) ด้านงานวิจัย (Research) และ ด้าน รายได้ (Income)

17. ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) หมายถึง ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) และ ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง(Employer reputation)

18. ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) หมายถึง คุณภาพผลงาน วิชาการตามความคิดเห็นของนักวิชาการ

19. ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง(Employer reputation) หมายถึง คุณภาพ ของบัณฑิตตามความคิดเห็นของนายจ้าง

20. ด้านบุคลากร (Staff) หมายถึง อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)

21. อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio) หมายถึง จำนวนชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวน บุคลากรทั้งหมดในคณะ

22. ด้านนักศึกษา (Student) หมายถึง อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) และ อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio)

23. อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

24. อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) หมายถึง จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาเอกในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาตรีในคณะ

25. อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนนักศึกษาชาวไทยในคณะ

26. อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างประเทศในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

27. อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio) หมายถึง จำนวนรางวัลที่นักศึกษาระดับปริญญาเอกได้รับ ในระดับชาติหรือนานาชาติ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

28. ด้านงานวิจัย (Research) หมายถึง การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) รายได้จากงานวิจัย (Research income) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration)

29. การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) หมายถึง จำนวนผลงานวิจัยของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ที่ผู้อื่นนำไปอ้างอิง จากฐานข้อมูล Scopus

30. ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) หมายถึง คุณภาพงานวิจัยตามความคิดเห็นของนักวิชาการ

31. รายได้จากงานวิจัย (Research income) จำนวนเงินทุนที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับ จากแหล่งเงินทุนต่างๆ เพื่อทำวิจัย

32. ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) หมายถึง จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิจัยที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus

33. ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration) หมายถึง ผลงานวิจัยที่บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาทำร่วมกับนักวิจัยต่างชาติ

34. รายได้ (Income) หมายถึง รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) และ รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer)

35.รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) หมายถึง จำนวนเงินทั้งหมดที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากงานวิจัย การบริการวิชาการ และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

36.รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer) หมายถึง จำนวนเงินที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากการสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ หรือให้คำปรึกษาแก่ภาคอุตสาหกรรม



ตอนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

- 1.1) ชาย 1.2) หญิง

2.อายุ

- 2.1) น้อยกว่า 25 ปี 2.2) 25-30 ปี 2.3) 31-40 ปี
 2.4) 41-50 ปี 2.5) มากกว่า 50 ปี

3.ระดับการศึกษา

- 3.1) ปริญญาตรี 3.2) ปริญญาโท 3.3) ปริญญาเอก

4.ตำแหน่งปัจจุบัน

- 4.1) อธิการบดี 4.2) รองอธิการบดี
 4.3) หัวหน้าฝ่ายคุณภาพ หรือ ฝ่ายประกันคุณภาพ

ตอนที่ 2 : สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละช่องแสดงระดับความคิดเห็น ดังนี้

เกณฑ์ค่าระดับคะแนน ในช่อง “สภาพปัจจุบันของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ”

5	หมายถึง	สภาพปัจจุบันที่ตรงกับความเป็นจริงในระดับ <u>มากที่สุด</u>
4	หมายถึง	สภาพปัจจุบันที่ตรงกับความเป็นจริงในระดับ <u>มาก</u>
3	หมายถึง	สภาพปัจจุบันที่ตรงกับความเป็นจริงในระดับ <u>ปานกลาง</u>
2	หมายถึง	สภาพปัจจุบันที่ตรงกับความเป็นจริงในระดับ <u>น้อย</u>
1	หมายถึง	สภาพปัจจุบันที่ตรงกับความเป็นจริงในระดับ <u>น้อยที่สุด</u>

เกณฑ์ค่าระดับคะแนน ในช่อง “สภาพที่พึงประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพ
สถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ”

5	หมายถึง	สภาพที่ควรจะเป็นในระดับ <u>มากที่สุด</u>
4	หมายถึง	สภาพที่ควรจะเป็นในระดับ <u>มาก</u>
3	หมายถึง	สภาพที่ควรจะเป็นในระดับ <u>ปานกลาง</u>
2	หมายถึง	สภาพที่ควรจะเป็นในระดับ <u>น้อย</u>
1	หมายถึง	สภาพที่ควรจะเป็นในระดับ <u>น้อยที่สุด</u>

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)										
การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ										
1. สถาบันอุดมศึกษามีการตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
1.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. สถาบันอุดมศึกษามีระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
2.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. สถาบันอุดมศึกษามีการระบุเป้าหมายการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
3.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษา ชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับ ปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. สถาบันอุดมศึกษามีการตั้งกลุ่มดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
4.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. สถาบันอุดมศึกษามีการสร้างกลยุทธ์การดำเนินงานในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
5.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. สถาบันอุดมศึกษามีการระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กรในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
6.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. สถาบันอุดมศึกษามีการระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงานในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
7.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระรัตนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. สถาบันอุดมศึกษามีการระบุระยะเวลาในการดำเนินงานในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
8.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. สถาบันอุดมศึกษามีกลไกบริหารการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
9.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. สถาบันอุดมศึกษามีการสื่อสารในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
10.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. สถาบันอุดมศึกษามีการบริหารความเสี่ยงในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
11.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. สถาบันอุดมศึกษามีกระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานวิชาการ นักศึกษา งานวิจัย) ในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
12.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ										
13. สถาบันอุดมศึกษามีการสร้างเอกสารกลยุทธ์ ในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
13.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. สถาบันอุดมศึกษามีการสร้างเอกสารการบริหารในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
14.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)										
กิจกรรมควบคุมกระบวนการ										
15. สถาบันอุดมศึกษามีกิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
15.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข										
16. สถาบันอุดมศึกษามีการตรวจสอบข้อบกพร่อง ในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
16.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับ ปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการแก้ไขในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
17.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวน บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษา ชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับ ปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. สถาบันอุดมศึกษามีการค้นหาสาเหตุความผิดพลาดในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
18.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)										
การตรวจสอบคุณภาพ										
19. สถาบันอุดมศึกษา มีการตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
19.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. สถาบันอุดมศึกษามีการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
20.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนคติของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. สถาบันอุดมศึกษามีการค้นหาคำตอบที่อาจจะเกิดขึ้นในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
21.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. สถาบันอุดมศึกษามีการระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุงในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
22.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23. สถาบันอุดมศึกษามีการระบุประสิทธิผลและความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกันในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
23.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามที่เสนอของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การประเมินคุณภาพ										
24. สถาบันอุดมศึกษามีกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
24.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับ ปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. สถาบันอุดมศึกษามีกระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิตในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
25.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวน บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษา ชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับ ปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)										
การระบุเป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพ										
26. สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการหรือผลผลิต ตามเกณฑ์ SMART คือ เฉพาะเจาะจง (Specific) วัดได้ (Measurable) ยอมรับได้ (Acceptable) มีความเป็นไปได้จริง (Realistic) และทันเวลา (Timely) ในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
26.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพ										
27. สถาบันอุดมศึกษามีการสำรวจวิธีการปรับปรุงในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
27.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
27.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
27.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
27.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
27.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28. สถาบันอุดมศึกษามีการเตรียมแผนการปรับปรุงในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
28.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
29. สถาบันอุดมศึกษามีการวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
29.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
29.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
29.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
29.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
29.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงคุณภาพ										
30. สถาบันอุดมศึกษามีการนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กรในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
30.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
30.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
30.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
30.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพพระศตวรรษชาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
30.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การทบทวนผลลัพธ์ของการปรับปรุง										
31. สถาบันอุดมศึกษามีการนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีที่ผลลัพธ์ตรงตามที่คาดหวังในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
31.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามที่คณะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
31.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
31.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
31.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
31.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
32. สถาบันอุดมศึกษามีการนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมาทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่ตรงตามทีคาดหวังในเรื่องดังต่อไปนี้ ในระดับใด										
32.1 ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ได้แก่										
(1) ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
32.2 ด้านบุคลากร (Staff) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
32.3 ด้านนักศึกษา(Student) ได้แก่										
(1) อัตราส่วนนักศึกษา ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ นักศึกษาชาวไทยในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับ ปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
32.4 ด้านงานวิจัย (Research) ได้แก่										
(1) การอ้างอิงผลงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(3) รายได้จากงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(4) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(5) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
32.5 ด้านรายได้ (Income) ได้แก่										
(1) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(2) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1



แบบสัมภาษณ์

การปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

คำชี้แจง

การสัมภาษณ์ครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ ตามหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาควิชา นโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

- 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์
- 2) ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ดีของระบบบริหารคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์จะนำไปวิเคราะห์สภาพการบริหารในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งสิ้น ดังนั้นการได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่าน ส่งผลให้งานวิจัยพบความจริง มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้อ้างอิง และสร้างนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

นางสาวศุภศิรี บุญประเวศ

นิสิตดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร.08-9040-5585 email : supasiri.boo@gmail.com

Line ID : supasiri_boo

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. **ระบบบริหารคุณภาพ** หมายถึง การวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพ
2. **การวางแผนคุณภาพ** หมายถึง การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ และ การวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ
3. **การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ** หมายถึง การตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ การระบุข้อกำหนดด้านคุณภาพ การระบุเป้าหมายการดำเนินการ การตั้งกลุ่มดำเนินการ การสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน การระบุกระบวนการดำเนินงานขององค์กร การระบุค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน การระบุระยะเวลาในการดำเนินการ กลไกบริหารการดำเนินการ การสื่อสาร การบริหารความเสี่ยง และ กระบวนการพัฒนาผลผลิต (ผลงานวิชาการ นักศึกษา และ งานวิจัย)
4. **การวางแผนเอกสารระบบบริหารคุณภาพ** หมายถึง การสร้างเอกสารกลยุทธ์ และ การสร้างเอกสารการบริหาร
5. **การควบคุมคุณภาพ** หมายถึง กิจกรรมควบคุมกระบวนการ และ กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข
6. **กิจกรรมควบคุมกระบวนการ** หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการตรวจสอบกระบวนการทำงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้
7. **กิจกรรมการดำเนินการแก้ไข** หมายถึง การตรวจสอบข้อบกพร่อง การดำเนินการแก้ไข และการค้นหาสาเหตุความผิดพลาด
8. **การประกันคุณภาพ** หมายถึง การตรวจสอบคุณภาพ และ การประเมินคุณภาพ
9. **การตรวจสอบคุณภาพ** หมายถึง การตรวจสอบความไม่สอดคล้องหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนหรือความผิดปกติของเอกสารและกระบวนการ การค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น การระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุง และ การระบุประสิทธิผลและความเพียงพอของการแก้ไขและการดำเนินการป้องกัน
10. **การประเมินคุณภาพ** หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร และ กระบวนการประเมินคุณภาพของผลผลิต เพื่อให้สอดคล้องกับคุณภาพที่องค์กรกำหนดหรือตามข้อกำหนดคุณภาพ
11. **การปรับปรุงคุณภาพ** หมายถึง การระบุเป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพ การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพ การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงคุณภาพ และ การทบทวนผลลัพธ์ของการปรับปรุง

12.การระบุเป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์กรในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการ หรือผลผลิต ตามเกณฑ์ SMART คือ เฉพาะเจาะจง (Specific) วัดได้ (Measurable) ยอมรับได้ (Acceptable) มีความเป็นไปได้จริง (Realistic) และทันเวลา (Timely)

13.การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง การสำรวจวิธี การเตรียมแผนการปรับปรุง การวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง

14. การดำเนินการตามแผนการปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง การนำแผนการปรับปรุงไปปฏิบัติในองค์กร

15. การทบทวนผลลัพธ์ของการปรับปรุง หมายถึง การนำผลลัพธ์ของการปรับปรุงมา ทบทวนและเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อดำเนินการพัฒนาในกรณีที่ผลลัพธ์ตรงตามที่ คาดหวัง หรือปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวัง

16. เกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติ หมายถึง ตัวชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านนักศึกษา (Student) ด้านงานวิจัย (Research) และ ด้าน รายได้ (Income)

17. ด้านความมีชื่อเสียง (Reputation) หมายถึง ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) และ ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง(Employer reputation)

18. ความมีชื่อเสียงด้านวิชาการ (Academic reputation) หมายถึง คุณภาพผลงาน วิชาการตามความคิดเห็นของนักวิชาการ

19. ความมีชื่อเสียงตามทัศนะของนายจ้าง(Employer reputation) หมายถึง คุณภาพ ของบัณฑิตตามความคิดเห็นของนายจ้าง

20. ด้านบุคลากร (Staff) หมายถึง อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio)

21. อัตราส่วนบุคลากรต่างชาติ ต่อจำนวนบุคลากรในคณะ (International faculty ratio) หมายถึง จำนวนชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวน บุคลากรทั้งหมดในคณะ

22. ด้านนักศึกษา (Student) หมายถึง อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) และ อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio)

23. อัตราส่วนนักศึกษาต่อ บุคลากรในคณะ (Student-to-faculty ratio) หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

24. อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Doctorate-to-bachelor's ratio) หมายถึง จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาเอกในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้เรียนระดับปริญญาตรีในคณะ

25. อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ นักศึกษาชาวไทยในคณะ (International to domestic student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนนักศึกษาชาวไทยในคณะ

26. อัตราส่วนนักศึกษาชาวต่างชาติ ต่อ บุคลากรในคณะ (International student ratio) หมายถึง จำนวนนักศึกษาชาวต่างประเทศในคณะ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

27. อัตราส่วนรางวัลของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ต่อ บุคลากรในคณะ (Doctorate awarded to academic staff ratio) หมายถึง จำนวนรางวัลที่นักศึกษาระดับปริญญาเอกได้รับ ในระดับชาติหรือนานาชาติ เปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในคณะ

28. ด้านงานวิจัย (Research) หมายถึง การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) รายได้จากงานวิจัย (Research income) ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration)

29. การอ้างอิงผลงานวิจัย (Citations) หมายถึง จำนวนผลงานวิจัยของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ที่ผู้อื่นนำไปอ้างอิง จากฐานข้อมูล Scopus

30. ความมีชื่อเสียงของงานวิจัย (Research Reputation survey) หมายถึง คุณภาพงานวิจัยตามความคิดเห็นของนักวิชาการ

31. รายได้จากงานวิจัย (Research income) จำนวนเงินทุนที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับ จากแหล่งเงินทุนต่างๆ เพื่อทำวิจัย

32. ความสามารถในการผลิตงานวิจัย (Research productivity) หมายถึง จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิจัยที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus

33. ความร่วมมือในระดับนานาชาติ (international collaboration) หมายถึง ผลงานวิจัยที่บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาทำร่วมกับนักวิจัยต่างชาติ

34. รายได้ (Income) หมายถึง รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) และ รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer))

35.รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) หมายถึง จำนวนเงินทั้งหมดที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากงานวิจัย การบริการวิชาการ และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

36.รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer) หมายถึง จำนวนเงินที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากการสร้างนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ หรือให้คำปรึกษาแก่ภาคอุตสาหกรรม

ตอนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์
2. ตำแหน่ง.....
3. วัน เดือน ปี ที่ให้สัมภาษณ์
4. ระยะเวลาในการสัมภาษณ์.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



**แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้
ของ ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI**

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI
2. แบบประเมินนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบบริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI
3. ขอความกรุณา โปรดพิจารณา ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI ที่ส่งมาพร้อมกับแบบประเมินนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อมูลที่ได้รับจากความคิดเห็นของท่านในการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI ผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา

นางสาวศุภศิริ บุญประเวช

นิสิตดุขฎิบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร.08-9040-5585 email supasiri.boo@gmail.com

Line ID : supasiri_boo

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ชื่อ นามสกุล

วุฒิการศึกษาสูงสุด

สาขาวิชา.....

ตำแหน่งปัจจุบัน.....

สังกัด.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบบริหารคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI

คำชี้แจง : แบบประเมินนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โปรด
ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

เกณฑ์ประเมินความเหมาะสม

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก ควรนำไปปฏิบัติอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสมค่อนข้างมาก ควรนำไปปฏิบัติให้เกิดความสำเร็จ
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง ปฏิบัติได้ก็ดี ไม่ปฏิบัติก็ไม่เกิดความเสียหาย
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสมค่อนข้างน้อย สามารถนำไปปฏิบัติได้ตามสถานการณ์
- 1 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย อาจไม่คุ้มค่าในการนำไปปฏิบัติ

เกณฑ์ประเมินความเป็นไปได้

- 5 หมายถึง ระบบชัดเจนมาก สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงจนประสบความสำเร็จ
- 4 หมายถึง ระบบชัดเจน มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ
- 3 หมายถึง ระบบชัดเจนพอสมควร มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจนประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระบบชัดเจนพอสมควร แต่มีความยากลำบากในการนำไปปฏิบัติ
- 1 หมายถึง ระบบไม่ชัดเจน เมื่อนำไปปฏิบัติอาจไม่ประสบความสำเร็จ

รายการประเมิน	ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(19) ตัวชี้วัดด้านรายได้ (Income) หมายถึง รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) และ รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer))										
(20) รายได้ทั้งหมดของสถาบัน (Institutional income) หมายถึง จำนวนเงินทั้งหมดที่ สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากงานวิจัย การบริการ วิชาการ และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม										
(21) รายได้จากภาคอุตสาหกรรม (Industry income (Knowledge transfer)) หมายถึง จำนวนเงินที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับจากการสร้าง นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ หรือให้คำปรึกษาแก่ ภาคอุตสาหกรรม										

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI

1. ชื่อนวัตกรรมระบบบริหารคุณภาพ : ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI (Quality Management System of Higher Education Institute focused on Continuous International Quality Improvement)

.....

.....

.....

2.จุดเน้นของระบบ : การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Time Higher Education World University Ranking , 2018)

.....

.....

.....

3.วัตถุประสงค์ : เพื่อช่วยปรับปรุงคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์คุณภาพ QS (QS World University Rankings , 2018) และ THE (Time Higher Education World University Ranking , 2018)

.....

.....

.....

4.ประโยชน์

(1) สถาบันอุดมศึกษาที่นำระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้จะมีคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นต้น มีแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

5.วิธีการใช้

(1) สถาบันอุดมศึกษาตั้งคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI มาใช้ในสถาบัน

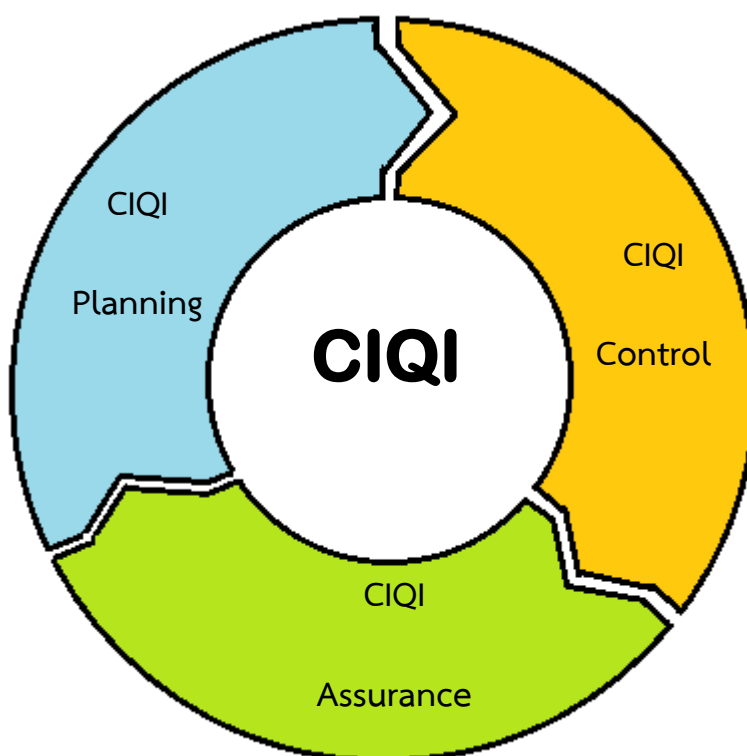
(2) คณะกรรมการ ศึกษาระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI ได้แก่ จุดเน้นของระบบ วัตถุประสงค์ ประโยชน์ วิธีการใช้ โครงสร้างและภาพรวมของระบบ ลักษณะสำคัญของระบบ และค่านิยม อย่างละเอียด

(3) คณะกรรมการศึกษาบริบทของสถาบัน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้องของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI มาใช้ในสถาบัน

(4) คณะกรรมการส่งผลการพิจารณาความเหมาะสมของการนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI ให้ผู้บริหารพิจารณาเพื่อตัดสินใจนำระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา แบบมุ่งเน้น CIQI มาใช้ในสถาบัน

(5) คณะกรรมการเริ่มต้นใช้ระบบโดย เริ่มที่ การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และ การประกันการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามลำดับ

6. โครงสร้าง และ ภาพรวมของระบบ



7.ลักษณะสำคัญของระบบ

ลักษณะสำคัญของระบบ มี 3 ลักษณะ คือ PCA ดังต่อไปนี้

7.1 “P” คือ การวางแผนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Planning) ได้แก่ การวางแผนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE และการวางแผนการปรับปรุงเอกสารระบบบริหารคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE

.....

.....

.....

7.2 “C” คือ การควบคุมการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Control) ได้แก่ กิจกรรมควบคุมการปรับปรุงกระบวนการตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE และ กิจกรรมการปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE

.....

.....

.....

7.3 “A” คือ การประกันการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous International Quality Improvement Assurance) ได้แก่ การตรวจสอบการปรับปรุงคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE และการประเมินการปรับปรุงคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพ QS และ THE

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง



ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- 1.รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินกรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2.รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
- 3.รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างกลยุทธ์ ฉบับที่ 1
- 4.รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างกลยุทธ์ ฉบับที่ 2

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินกรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ดร.สายหยุด จำปาทอง
อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
2. ดร.บุญลือ ทองอยู่
อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิทักษ์ อาจคุ้มวงศ์
อดีตอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
4. รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต เขียววิชัย
อดีตรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ยุธนา ฉัพพรรณรัตน์
ผู้ช่วยอธิการบดี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ดร.สายหยุด จำปาทอง
อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
2. ดร.บุญลือ ทองอยู่
อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิทักษ์ อาจคุ้มวงศ์
อดีตอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
4. รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต เขียววิชัย
อดีตรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ยุธนา ฉัพพรรณรัตน์
ผู้ช่วยอธิการบดี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างกลยุทธ์ ฉบับที่ 1

ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์การบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เหม ทองชัย
อดีตรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
2. ดร.ชัยชนะ โพธิวาระ
ที่ปรึกษาอธิการบดี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ประภุติ พูลพัฒน์
อดีตคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
4. ดร.สมชาย ตระการรุ่ง
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผดุง พรหมมูล
ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศาสน์ นิยม
ที่ปรึกษาคณะกรรมการการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านบริหารการศึกษา ระบบบริหารคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี หงษ์ศิริวัฒน์
รองคณบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธศักดิ์ พลสารรัมย์
ประธานหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรัตน์ เจริญกุล
อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา แซ่มซ้อย
อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นักวิชาการทางการศึกษา

1. ดร.สายหยุด จำปาทอง
อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

2. ดร.ศศิรัศม์ พันธุ์กระวี
นักวิชาการศึกษา สำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
3. ดร.จอมทยาสนิท พงษ์เสถียร
นักวิชาการศึกษา สำนักนโยบายและแผนการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
4. ดร.สมยศ ชี้แจง
หัวหน้าสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
5. ดร.สุชญา สังข์จรูญ
รักษาการหัวหน้าภารกิจประเมินและรับรองสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างกลยุทธ์ ฉบับที่ 2
การสนทนากลุ่ม (Focus group)

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุขุม เฉลยทรัพย์ ประธานที่ปรึกษาอธิการบดี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2. ดร.ชัยชนะ โพธิวาระ ที่ปรึกษาอธิการบดี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผดุง พรหมมูล ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศาสน์ นิยม ที่ปรึกษาคณะกรรมการการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เหม ทองชัย อดีตอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิทักษ์ อาจคุ้มวงศ์ อดีตอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
7. รองศาสตราจารย์เอกชัย กี่สุขพันธ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านการบริหารการศึกษา) คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี หงส์ศิริวัฒน์ รองคณบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริฉันท์ สติรกุล เตชพาหพงษ์ อาจารย์ประจำสาขาอุดมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา แหม่มช้อย อาจารย์ประจำสาขาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิงอร ตันพันธ์ ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
12. รองศาสตราจารย์ ดร.วีรวัฒน์ อุทัยรัตน์ ผู้อำนวยการหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
13. ดร.สุชญา สังข์จรรยา รักษาการหัวหน้าภารกิจประเมินและรับรองสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน)

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวศุภศิริ บุญประเวช เกิดเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2529 ณ กรุงเทพมหานคร สำเร็จ การศึกษาศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อปี การศึกษา 2549 โดยได้ศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิตทันทีหลังสำเร็จการศึกษา และสำเร็จ การศึกษาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศิลปากร ในปีการศึกษา 2552 ทั้งนี้ขณะที่กำลังศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต ได้เข้าทำงานเป็นครู สอนวิชาภาษาไทย ระดับชั้นประถมศึกษา ที่โรงเรียนเซนต์คาเบรียลกรุงเทพฯ เมื่อสำเร็จ การศึกษาระดับมหาบัณฑิต จึงได้เข้าทำงานที่มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในปีการศึกษา 2553 ตำแหน่งอาจารย์ หลักสูตรภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จนกระทั่งในปี การศึกษา 2558 จึงได้เข้าศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันทำงานตำแหน่งอาจารย์ หลักสูตรภาษาและการสื่อสาร คณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY