

แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา: กรณีศึกษา
มหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัยของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

นายปิยพงษ์ คล้ายคลึง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE SYSTEMS AND
PROCESSES: A CASE STUDY OF GRADUATE AND RESEARCH STATE UNIVERSITY IN BANGKOK

Mr. Piyapong Khaikleng

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education Program in Educational Research

Department of Educational Research and Psychology

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2008

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา:
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัยของรัฐแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นายปิยพงษ์ คล้ายคลัง

สาขาวิชา

วิจัยการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.สิริพันธุ์ สุวรรณมรรคา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์

..... คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศิริวรรณพิทักษ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ แกมเกตุ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริพันธุ์ สุวรรณมรรคา)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ)

ปิยพงษ์ คล้ายคลึง: แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัยของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE SYSTEMS AND PROCESSES: A CASE STUDY OF GRADUATE AND RESEARCH STATE UNIVERSITY IN BANGKOK) อ. ที่ปรีกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ.ดร.สิริพันธุ์ สุวรรณมรรคา, 216 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยใช้การวิจัยกรณีศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร และอยู่ในกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต สัมภาษณ์ การวิเคราะห์เอกสาร และการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย จำแนกชนิดข้อมูล และเปรียบเทียบข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระบบการประกันคุณภาพ มี 3 องค์ประกอบดังนี้ (1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย นโยบาย กลไกการประกันคุณภาพระบบฐานข้อมูล บุคลากรและงบประมาณ (2) กระบวนการผลิต ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ (3) ผลผลิต ประกอบด้วย การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมไทย และผลการดำเนินงานเน้นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ส่วนกระบวนการประกันคุณภาพ มี 4 ขั้นตอนดังนี้ (1) การวางแผนการประกันคุณภาพ (2) การดำเนินงานตามแผน (3) การประเมินคุณภาพ และ (4) การปรับปรุงคุณภาพ

2. แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้ (1) ด้านปัจจัยนำเข้า มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งทีมนักวิจัยสถาบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน พัฒนาระบบฐานข้อมูล สร้างระบบทดแทนและพัฒนาบุคลากร สร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรร่วมกัน และเร่งสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพ (2) ด้านกระบวนการผลิต มหาวิทยาลัยควรยกระดับคุณภาพของแผนปฏิบัติงานประจำปี สร้างเอกภาพของผู้ประเมินคุณภาพภายใน จัดอันดับเทียบเคียง (Benchmarking) เพิ่มกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพในการปรับปรุงการทำงาน ส่งเสริมการวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และวางพื้นฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO) ในสำนักงานคณบดี (3) ด้านผลผลิต มหาวิทยาลัยควรเร่งการปรับปรุงหลักสูตร พัฒนาระบบการประเมินการเรียนการสอน พัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเผยแพร่และตีพิมพ์ผลงานวิจัย กระจายการบริการวิชาการ พัฒนาการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้มีความหลากหลาย ส่งเสริมงานวิจัยของบัณฑิตศึกษาให้สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างแท้จริง และในด้านผลผลิตที่เป็นจุดเน้นหรือเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ควรรักษาความโดดเด่นทางด้านศึกษาศาสตร์ และขยายด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยพยายามพัฒนาทุกศาสตร์ เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัยที่สมบูรณ์แบบ

ภาควิชา.....วิจัยและจิตวิทยาการศึกษา..... ลายมือชื่อนิสิต.....
 สาขาวิชา.....วิจัยการศึกษา..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรีกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....
 ปีการศึกษา....2551.....

4984233727: MAJOR EDUCATIONAL RESEARCH

KEY WORD: QUALITY ASSURANCE/ GUIDELINES / UNIVERSITY

PIYAPONG KHAIKLENG: GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE SYSTEMS AND PROCESSES: A CASE STUDY OF GRADUATE AND RESEARCH STATE UNIVERSITY IN BANGKOK. THESIS PRINCIPAL ADVISOR: ASSOC.PROF.SIRIPHUN SUWANMANKHA , 216 pp.

The purposes of this research were (1) to analyze educational quality assurance systems and processes of a university and (2) to study guidelines for the development of educational quality assurance systems and processes of a university. The research employed; a case study method. The case study was a state university in Bangkok, which characterized as a teaching and research. The data collecting technique were observation, interviews, focus group discussion, and document analysis. The data were analysed by inductive analysis, typological analysis, and constant comparative method.

Research findings were as follows :

1. The educational quality assurance system composed of three factors. Firstly, inputs consisted of policy, mechanism of quality assurance, data base systems, personnel and budgeting. Secondly, process consisted of quality control, quality audit, quality assessment and quality development and thirdly, outputs consisted of graduate, research, academic services, and heritage and preservation Thai culture. The quality processes had four stages. (1) planning quality assurance, (2) doing according to the quality assurance plan, (3) assessing quality, and (4) improvement of the action quality.

2. Guidelines for the development of educational quality assurance systems and processes covered inputs, process, and outputs as follows. The university ought to set up an institution research team to increase process efficiency, develop database, maintain and develop personnel, creat quality culture in the organization, and create quality assurance network. The university ought to improve quality of the annual action plan, unify internal quality auditors, benchmark, increase quality activities for processes improvement, encourage quality assurance research, and lay out the foundation ISO system in faculty offices. Furthermore, the university ought to improve curriculum and evaluation system, develop management research system, encourage publicizing of the research, extend academic services, heritage and preserve Thai culture, and encourage students to develop new body of knowledge though their research. Finally, the university ought to heritage the significance of Education Science and expand Science and Technology together with others academic areas in enchancing a quality teaching and research university.

Department Research and Educational Psychology

Student's signature.....

Field of study Research Methodology in Education

Principal Advisor's signature.....

Academic year 2008

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพันธุ์ สุวรรณมรรคา ที่ให้การชี้แนะแนวทางในการทำวิจัยในครั้งนี้มาโดยตลอดจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. วรณีย์ แกมเกตุ ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำถึงจุดบ่งพร่องอันจะเป็นการปรับคุณภาพของงานวิจัยให้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคุณพัฒนา สงวนกล้าจิตต์ คุณชำนาญ แสงแก้ว และรองศาสตราจารย์ธนรัตน์ แต่วัฒนา ที่ท่านให้ความรู้และประสบการณ์อันมีค่าแก่ข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้าสามารถมีปัญญาที่จะคิดริเริ่มงานวิจัย ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยที่เป็นสนามวิจัยกรณีศึกษาที่เป็นเสมือนหนังสือเล่มโตของข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ ครูใหญ่สนิท พันภัยและคุณครูสำลี แสงแก้วที่ท่านเป็นต้นแบบให้ข้าพเจ้ามุ่งที่จะเข้ามาศึกษาต่อ และขอขอบคุณพระคุณครู อาจารย์ทุกท่านที่สอนสั่งข้าพเจ้ามาตั้งแต่เด็กจนโต

ขอขอบพระคุณครอบครัวของข้าพเจ้า คุณพ่อถวิล คล้ายคลึง คุณแม่รำไพ คล้ายคลึง และญาติของข้าพเจ้า โดยเฉพาะคุณงามพิศ โชติเอี่ยม คุณรำเพย วิเศษฤทธิ์ และคุณเบญจวรรณ วิเศษฤทธิ์ ทั้งครอบครัวตระกูลวิเศษฤทธิ์และคุณวิภา งามยิ่งที่เป็นแรงบันดาลใจที่ทำให้ข้าพเจ้าไม่ลดละความพยายามในการทำงานวิจัยให้สำเร็จ

ขอขอบพระคุณเพื่อน พี่ วิทยาการศึกษา(นอกเวลาราชการ) ที่ทำให้ข้าพเจ้าได้เปิดกว้างทางความคิด และคอยกระตุ้นผลักดันให้ข้าพเจ้าใฝ่รู้ ใฝ่เรียน และขอขอบคุณคุณนันทิดา โฉมงามที่มีกำลังใจให้ข้าพเจ้ามาโดยตลอด

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภาพ.....	ฐ
บทที่	

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ตอนที่ 2.1 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา.....	8
ตอนที่ 2.2 ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา.....	11
2.2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา.....	11
2.2.2 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา.....	28
ตอนที่ 2.3 นำหนักตามจุดเน้นของสถาบันอุดมศึกษา.....	30
ตอนที่ 2.4 การวิจัยกรณีศึกษา.....	38
2.4.1 ความหมายของการวิจัยกรณีศึกษา.....	38
2.4.2 ขั้นตอนในการวิจัยแบบกรณีศึกษา.....	39
ตอนที่ 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษาและกรอบแนวคิดการวิจัย.....	46
2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษา.....	46
2.5.2 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	54

3	วิธีดำเนินงานวิจัย.....	55
3.1	การเลือกกรณีศึกษา.....	55
3.2	ขั้นตอนดำเนินการวิจัย.....	55
3.2.1	ระยะที่ 1 การศึกษาก่อนลงสนาม.....	55
3.2.2	ระยะที่ 2 การศึกษาภาคสนาม.....	58
3.2.3	ระยะที่ 3 การวิเคราะห์.....	62
3.2.4	ระยะที่ 4 การตรวจสอบ.....	62
3.3	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
4	สภาพทั่วไปของกรณีศึกษา.....	67
4.1	สภาพทั่วไปของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจัย.....	67
4.2	โครงสร้างการบริหาร.....	67
4.3	บุคลากร.....	68
4.4	นิสิต.....	70
4.5	งบประมาณ.....	70
4.6	การดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย.....	71
4.7	ประวัติความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	74
4.8	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา.....	76
4.9	กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา.....	77
5	ผลการวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา.....	79
	ตอนที่ 5.1 ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจัย.....	79
5.1.1	ปัจจัยนำเข้า (Input).....	79
5.1.2	กระบวนการผลิต (Process).....	94
5.1.2.1	การควบคุมคุณภาพ (Quality Control).....	94
5.1.2.2	การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit).....	100
5.1.2.3	การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment).....	111
5.1.2.4	การพัฒนาคุณภาพ (Quality Development).....	119
	ตอนที่ 5.2 กระบวนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจัย.....	123

บทที่	หน้า
5.2.1	123
5.2.2	127
5.2.3	129
5.2.4	131
6	142
6.1	142
6.2	150
6.3	160
7	177
สรุปผลการวิจัย	178
อภิปรายผลการวิจัย	187
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้	195
ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยประเมินภายนอกและหน่วยงานต้นสังกัด	196
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	197
รายการอ้างอิง	198
ภาคผนวก	203
ภาคผนวก ก	204
ภาคผนวก ข	214
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	

สารบัญญัตราสาร

ตาราง	หน้า
2.1 องค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและ การประเมินคุณภาพภายนอก.....	30
2.2 หน้าที่ของมติการกำหนดกรอบการประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อรับรอง คุณภาพการศึกษาของ สมศ.....	32
2.3 การจัดกลุ่มสถาบันพิจารณาจากการกระจายน้ำหนัก 100 คะแนนใน 4 พันธกิจ หลัก 4 ด้าน.....	33
2.4 ผลการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา แบบที่ 2 แบ่งตามการกระจายน้ำหนัก 30 คะแนน	34
2.5 จำนวนตัวบ่งชี้ในแต่ละมาตรฐานที่สถาบันจะได้รับการประเมินจำแนกตามราย มาตรฐาน	35
2.6 จำนวนและรายชื่อมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกตามกลุ่มสถาบัน 4 กลุ่ม	36
2.7 การเปรียบเทียบรูปแบบการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาจากงานวิจัย.....	51
3.1 แผนการศึกษาภาคสนาม.....	58
3.2 สรุปข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบคุณภาพของแนวทางการสัมมนาโดย ผู้ทรงคุณวุฒิ.....	65
3.3 สรุปข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบคุณภาพของแนวทางการสนทนากลุ่มโดย ผู้ทรงคุณวุฒิ.....	66
4.1 จำนวนอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ แยกตามประเภท ของการจ้างงาน.....	69
4.2 วุฒิการศึกษาของอาจารย์ของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัยปีการศึกษา 2550.....	69
4.3 ตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2550.....	69
4.4 จำนวนนิสิตทั้งหมดในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 แยกตามระดับการศึกษา.....	70
4.5 งบประมาณรายจ่ายจากเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2549.....	70
4.6 จำนวนหลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอน ในปีการศึกษา 2550 ของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัย.....	71
4.7 ภาวะการมีงานทำของบัณฑิตระดับปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2547 – 2548	

ตาราง	หน้า
แยกตามกลุ่มสาขาวิชา.....	72
4.8 ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการทำงานของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2547 – 2548.....	72
4.9 งบประมาณการวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549 จำแนกตามแหล่งทุน.....	73
5.1 การเปรียบเทียบนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างนโยบายเดิมกับ นโยบายใหม่.....	80
5.2 หน้าทีและองค์ประกอบของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษา.....	82
5.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการชุดเดิมและชุดใหม่.....	84
5.4 ผลการวิเคราะห์โครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาแบบเดิมและ แบบใหม่.....	89
5.5 ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา.....	90
5.6 ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับบุคลากร.....	93
5.7 เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ของยุทธศาสตร์พัฒนาและส่งเสริมบุคลากรด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา.....	95
5.8 เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ของยุทธศาสตร์การเพิ่มบทบาทองค์กรและการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน.....	97
5.9 เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสนับสนุนที่มี ประสิทธิภาพ.....	98
5.10 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของระดับมหาวิทยาลัยและคณะที่มีการเรียนการสอน.....	102
5.11 แสดงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของสถาบัน สำนักและส่วนสนับสนุน ที่ไม่มีการเรียน การสอน.....	106
5.12 แผนการประกันคุณภาพภายใน.....	109
5.13 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการประกันคุณภาพกับวงจรPDCA.....	121
5.14 ผลการสัมภาษณ์การกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย.....	123
5.15 ผลการสัมภาษณ์การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารคุณภาพ.....	124
5.16 ผลการสัมภาษณ์การจัดทำแผนการประกันคุณภาพ.....	124
5.17 ผลการสัมภาษณ์การกำหนดตัวบ่งชี้.....	125

ตาราง	หน้า
5.18 ผลการสัมภาษณ์การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ.....	125
5.19 ผลการสัมภาษณ์การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร.....	126
5.20 ผลการสัมภาษณ์การควบคุมการดำเนินงานตามแผน.....	127
5.21 ผลการสัมภาษณ์การรวบรวมข้อมูล.....	128
5.22 ผลการสัมภาษณ์การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง.....	128
5.23 ผลการสัมภาษณ์การประเมินคุณภาพภายใน.....	129
5.24 ผลการสัมภาษณ์การประเมินคุณภาพภายนอก.....	130
5.25 ผลการสัมภาษณ์การประชุมพิจารณาผลการประเมินคุณภาพ.....	131
5.26 ผลการสัมภาษณ์การจัดทำแผนการประกันคุณภาพ.....	131
5.27 ผลของการเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าจากสภาพเดิมสู่สภาพใหม่.....	134
5.28 ผลการวิเคราะห์จุดเด่นและผลที่เกิดขึ้นของกระบวนการผลิต.....	136
5.29 ความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยประเมินคุณภาพภายนอก และหน่วยงานต้นสังกัดกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา.....	140

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1	ขั้นตอนระบบการรับรองวิทยฐานะ(Accreditation) ของสถาบันอุดมศึกษา.....13
2.2	ขั้นตอนระบบการตรวจสอบกลไกประกันคุณภาพ (Quality Audit).....14
2.3	ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM).....16
2.4	ขั้นตอนของระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control-QC).....18
2.5	ขั้นตอนของระบบมาตรฐาน ISO 9000.....19
2.6	ขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพโดยการใช้ดัชนีบ่งชี้สมรรถภาพการดำเนินงาน (Performance Indicators).....21
2.7	ขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยกระบวนการประเมินคุณภาพการเรียนการสอนโปรแกรมวิชา (Quality Assessment).....22
2.8	ขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดของ Lewis and Douglas.....23
2.9	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.....25
2.10	ขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดของสุวิมล ราชธนบริหาร.....26
2.11	กรอบแนวคิดการวิจัย.....54
3.1	กระบวนการขั้นตอนระยะที่ 1 การศึกษาก่อนลงสนาม.....56
3.2	กระบวนการและผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัย.....60
3.3	กระบวนการและผลที่ได้รับจาก การเก็บข้อมูลเฉพาะระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา.....61
3.4	กระบวนการและผลที่ได้จากการดำเนินการวิจัยระยะที่ 4 การตรวจสอบ.....63
4.1	โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัย.....68
4.2	ระบบการประกันคุณภาพแบบเดิมที่มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัยนำมาใช้ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2543 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2550.....77
5.1	เปรียบเทียบคณะกรรมการชุดเดิมกับคณะกรรมการชุดใหม่.....83
5.2	โครงสร้างการบริหารเดิมของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา.....87
5.3	โครงสร้างการบริหารของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา.....88

ภาพประกอบ	หน้า
5.4 ความสัมพันธ์การทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ (A) และระบบรายงานการประเมินตนเอง (B).....	92
5.5 ขั้นตอนการประกันคุณภาพภายใน.....	110
5.6 กิจกรรมการวางแผนการประกันคุณภาพ.....	126
5.7 กิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการประกันคุณภาพ.....	129
5.8 กิจกรรมการประเมินคุณภาพ.....	130
5.9 กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ.....	132
5.10 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ โดยเริ่มใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2551.....	133
5.11 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ โดยเริ่มใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2551.....	138

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการอุดมศึกษา มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการผลิตกำลังคนออกไปให้หน่วยงานต่างๆ ในภาครัฐและภาคเอกชน เพราะการศึกษาระดับอุดมศึกษามีหน้าที่โดยตรงในการสร้างความมั่งคั่งทางปัญญาผ่านกระบวนการผลิตกำลังคนระดับสูง การพัฒนาการวิจัย การส่งเสริมความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งเท่าที่ผ่านมา การศึกษาระดับอุดมศึกษาของชาตินั้นก็ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องพอสมควร แม้ว่าในบางจังหวัดอาจไม่ก้าวรุดหน้าไปอย่างรวดเร็วดังที่ตั้งใจก็ตาม

มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษามุ่งบรรลุตามจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานโดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก เพื่อใช้เป็นกลไกในการตรวจสอบรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาและเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551)

การประเมินคุณภาพภายนอก เป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมิน คุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผล การประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน สมศ.ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพ ภายนอกครั้งแรก (พ.ศ. 2544 - 2548) เสร็จสิ้นไปแล้ว ผลการประเมินด้านการประกันคุณภาพ ภายใน พบว่าสถาบันอุดมศึกษาโดยรวมตระหนักในความสำคัญของการประเมินคุณภาพภายใน และโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความพยายามดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ผลการประเมินแสดง ให้เห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพภายในยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควรจะเป็น และผลการประเมินคุณภาพภายนอกระดับสถาบันพบว่า สถาบันอุดมศึกษาที่มีผลการประเมิน คุณภาพในระดับดีมี 3 ประเภท ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทาง และมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นสถาบันที่มีคุณภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทาง และมหาวิทยาลัยราชภัฏมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ 3.59 ตามลำดับ

ปัจจุบันอยู่ระหว่างการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งที่สอง (พ.ศ. 2549 – 2553) การประเมินคุณภาพภายนอกครั้งที่สองมีความแตกต่างที่สำคัญจากการประเมินคุณภาพ ภายนอกครั้งแรก 3 ประการ คือ ประการแรกเป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและกลุ่มสาขาวิชา ประการที่สองเป็นการประเมินตามจุดเน้นของสถาบันว่าสถาบันจะเลือกเน้นด้านการวิจัย หรือ พัฒนาสังคม หรือพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม หรือจะเลือกเน้นเฉพาะการผลิตบัณฑิต ประการที่ สามเป็นการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพทั้งระดับสถาบันและกลุ่มสาขาวิชานั้นหมายถึง ทุกตัวบ่งชี้จำเป็นต้องมีเกณฑ์กำกับเพื่อตัดสินคุณภาพว่าผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพ หรือ ผ่านการรับรองแบบมีเงื่อนไข หรือไม่ผ่านการรับรอง

ในวงการศึกษามีความคาดหวังระบบการประกันคุณภาพการศึกษาว่าจะทำให้การจัด การศึกษานั้นมีคุณภาพ สามารถพัฒนาการศึกษาให้เจริญก้าวหน้า ทำให้ผลผลิตทางการศึกษามี คุณภาพ มีความหลากหลายในผลผลิตซึ่งจะส่งผลให้เกิดความคุ้มค่าในการจัดการศึกษาอย่างสูง อีกทั้งยังเป็นผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้ส่งผลที่ดีต่อการพัฒนา

คุณภาพในด้านอื่นๆ อย่างมากมาย ดังที่ อมรวิรัช นาคทรพรพ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ในกระแสแห่งคุณภาพ โดยการศึกษาและสังเคราะห์แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของประเทศต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะรวมกันของประโยชน์จากระบบ ประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศต่างๆ คือ สามารถกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนา ตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่ง สถาบันอุดมศึกษาสามารถพัฒนาระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับ การพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบการประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือ ระดับนานาชาติหรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใด จะต้องมีการบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบ ประเมิน และปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานภารกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมี พัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่า สถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา, 2551)

ผลจากการศึกษาระบบคุณภาพมาตรฐานสากลและระบบคุณภาพมาตรฐานประยุกต์ รวมทั้งผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และผลจากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษารวมจำนวน 23 เรื่อง พบว่าผู้วิจัยส่วนใหญ่วิจัยใน 4 ประเด็น ได้แก่ การพัฒนาตัวบ่งชี้ บัณฑิตและการพัฒนาโมเดล การศึกษารูปแบบและ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และการรับรู้ข่าวสารทางด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา

การศึกษารูปแบบและการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่ง อมรวิรัช นาคทรพรพ (2543) และ รุ่งอรุณ สุเวชวัฒน์กุล (2543) กล่าวไว้สอดคล้องกันว่า การศึกษาเกี่ยวกับ ผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้นมีน้อยมากอีกทั้งผล การศึกษายังไม่มีความชัดเจน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับสถาบันและ ระดับคณะ และมีส่วนน้อยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มสาขาวิชา แต่ยังไม่มีการศึกษาตามจุดเน้นของสถาบัน เช่น การวิจัย การผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เป็นต้น ด้วยความหลากหลายด้านวิสัยทัศน์และความเชื่อของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบกับ ความแตกต่างด้านบริบทของสถาบันอุดมศึกษา ทำให้เกิดความหลากหลายในการใช้ระบบและ แนวทางในการดำเนินงาน (อุทุมพร จามรมาน, 2544) จึงทำให้มีสารสนเทศที่ใช้ในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมีน้อย และขาดงานวิจัยที่เกี่ยวกับจุดเน้นของ สถาบัน

หากแบ่งมหาวิทยาลัยโดยพิจารณาจากจุดเน้นตามพันธกิจนั้น สามารถแบ่งได้ 4 กลุ่ม คือ กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิต สำหรับกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่เลือกคือ กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย โดยกลุ่มสถาบันดังกล่าวจัดว่า เป็นกลุ่มสถาบันที่ปฏิบัติพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นด้านการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา และวิจัยสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการและเผยแพร่ความรู้ไปสู่ผู้ใช้ทั้งระดับชาติและนานาชาติ โดยมุ่งสู่ความทันสมัย และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549)

การวิจัยแบบกรณีศึกษาเป็นการศึกษาเจาะลึกใช้เวลาระยะยาว เพื่อจะได้เข้าใจอย่างลึกซึ้งในการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ทางสังคม ซึ่งมีความเป็นพลวัตสามารถมองภาพรวมได้หลายแง่มุม (สุภางค์ จันทวานิช, 2549) ทำให้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยแบบกรณีศึกษาจึงมีความหลากหลายและลึกซึ้งกว่าการมุ่งศึกษาวิจัยแบบอื่นๆ ที่มีการศึกษาเฉพาะขอบเขตที่ได้กำหนดล่วงหน้าแล้วเท่านั้น จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนระเบียบวิธีการวิจัยกรณีศึกษาที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกทำการศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา พร้อมทั้งศึกษาเกี่ยวกับจุดเน้นของสถาบัน โดยใช้การวิจัยกรณีศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ Yin (1994) ได้เสนอองค์ประกอบสำคัญในการออกแบบการวิจัยกรณีศึกษาจะต้องศึกษาคุณลักษณะเฉพาะหรืออัตลักษณ์ของหน่วยแห่งการวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยจะต้องอธิบายระบุให้เห็นเด่นชัดว่า กรณีที่เลือกศึกษานั้นมีอัตลักษณ์พิเศษเฉพาะที่เด่นชัดแตกต่างไปจากกรณีอื่นๆ อย่างไรบ้าง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกทำการศึกษาโดยการวิจัยแบบกรณีศึกษาที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ช่วยให้ทราบข้อมูลที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย สำหรับเกณฑ์การเลือกกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยเลือกมาทำการวิจัยครั้งนี้มี 3 ประการคือ (1) เป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตและวิจัย เนื่องจากกลุ่มสถาบันนี้เป็นกลุ่มที่มีความท้าทายและสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่เลือกในกลุ่มนี้ (2) เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐเนื่องจากผลการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบแรกของ สมศ. พบว่าสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีผลการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบแรกสูงสุด และ (3) เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความยินดีให้ผู้วิจัยเข้าศึกษา ทั้งนี้จากเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยจึงเลือกทำการศึกษาคณะศึกษามหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัยของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมหาวิทยาลัยที่เป็นกรณีศึกษาเป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับ

ในวงการศึกษาที่ยาวนาน และผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพให้แก่สังคม นอกจากนี้ยังเป็นมหาวิทยาลัยที่ให้ความสำคัญและกำหนดให้มีการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง

คำถามวิจัย

1. ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างไร
2. มีแนวทางใดบ้าง ในการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. กรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัยของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ประเด็นที่ศึกษา
 - 2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาระบบที่มหาวิทยาลัยใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกของมหาวิทยาลัย
 - 2.2 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาทั้งการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance System) หมายถึง องค์ประกอบในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสถานศึกษา ที่มีการทำงานสัมพันธ์กัน ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิต

ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรสำหรับใช้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ได้แก่ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบฐานข้อมูล บุคลากร และงบประมาณ

กระบวนการผลิต (Process) หมายถึง ขั้นตอนหลักของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA เพื่อนำไปกำหนดเป็นกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยไม่ว่ามหาวิทยาลัยมีขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร มหาวิทยาลัยต้องกำหนดขั้นตอนดังกล่าวให้ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ประการคือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน

การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึง การติดตามผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอนหรือไม่ ด้วยการประเมินคุณภาพภายใน

การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง การตัดสินคุณภาพการศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ด้วยการประเมินคุณภาพภายนอก

ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย และผลการดำเนินงานตามจุดเน้นและเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance Process) หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นตามกระบวนการผลิต ทั้งนี้กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษามี 4 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการประกันคุณภาพ ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการตามแผน ขั้นตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพ และขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงคุณภาพ

มหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย (Graduate and Research University) หมายถึง มหาวิทยาลัยที่เน้นด้านการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา และวิจัยสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ และ เผยแพร่ความรู้ไปสู่ผู้ใช้ทั้งระดับชาติและนานาชาติโดยมุ่งสู่ความทันสมัย และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์ที่ได้รับในระดับมหาวิทยาลัย ผู้บริหาร อาจารย์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยที่เป็นกรณีศึกษาได้ทราบถึงผลการวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา และแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสารสนเทศที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปจัดทำแผนพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และมีเหมาะสมกับสภาพบริบทของมหาวิทยาลัยกรณีศึกษา

2. ประโยชน์ที่ได้รับในระดับกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางให้มหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่อยู่ในกลุ่มสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัยได้นำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัยต่อไป

3. ประโยชน์ที่ได้รับในระดับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับระบบและกระบวนการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในกลุ่มสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ได้สรุปสาระสำคัญตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และนำเสนอเนื้อหาเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 2.1 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 2.2 ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

2.2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2.2 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 2.3 นำหนักตามจุดเน้นของสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 2.4 การวิจัยกรณีศึกษา

2.4.1 ความหมายของกรณีศึกษา

2.4.2 ขั้นตอนในการวิจัยแบบกรณีศึกษา

ตอนที่ 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาและกรอบแนวคิดการวิจัย

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

2.5.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตอนที่ 2.1 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาได้มีผู้ให้นิยามไว้หลายท่าน โดยกิตติยา สีอ่อน (2547), จตุพล ยงสร (2547), โชติกา วรธนบุรี (2547), สุพัตรา ทรัพย์เสถียร (2546), และ อารรณ์ ครองกิจการ (2543) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาสอดคล้องว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้เพื่อให้สามารถมั่นใจได้ว่าสถาบันการศึกษาจะสามารถบรรลุเป้าหมายของสถาบันได้อย่างมีคุณภาพสูงสุดสามารถให้การรับประกันได้ว่าผลผลิตของสถาบันการศึกษามีคุณลักษณะตามที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ รุ่งอรุณ สุเวชวัฒน์กุล (2543), สุวิมล ราชชนนบริบาล (2541), และอุทุมพร จามรมาน (2541) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า การประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องมีกิจกรรมการประกันคุณภาพภายในและภายนอก โดยการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกประกอบด้วย การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ โดยนิยามที่นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายไว้ มีดังนี้

กิตติยา สีอ่อน (2547) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการกำหนดแผนการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาที่มีลักษณะเป็นพลวัต เพื่อให้สามารถมั่นใจได้ว่าสถาบันการศึกษาจะสามารถบรรลุเป้าหมายของสถาบันได้อย่างมีคุณภาพสูงสุด โดยมีกระบวนการปฏิบัติตามแผนรวมทั้งมีการตรวจสอบและประเมินว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด รวมทั้งมีการนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

สุพัตรา ทรัพย์เสถียร (2546) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การวางแผนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และมีคุณภาพในด้านการจัดการศึกษาและการบริหารการจัดการศึกษา ซึ่งมีผลทำให้ผู้เรียนหรือผู้รับบริการทางการศึกษามีคุณภาพตรงตามมาตรฐานการศึกษา และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เมื่อจบการศึกษาเป็นที่ยอมรับได้ของผู้ปกครองและสังคม

รุ่งอรุณ สุเวชวัฒน์กุล (2543) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในและภายนอก ที่ทำให้ผลผลิตของการศึกษามีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ รักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการศึกษา ให้ได้มาตรฐานและมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง โดยทุกคนในมหาวิทยาลัย/คณะวิชารับผิดชอบในกิจกรรมดังกล่าว โดยสามารถอ้างอิงผลการประกันคุณภาพการศึกษาได้ทั้งระดับประเทศและระหว่างประเทศ

อาภรณ์ ครองกิจการ (2543) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สามารถให้การรับประกันได้ว่าผลผลิตของสถาบันมีคุณลักษณะตามที่พึงประสงค์

สุวิมล ราชธนบริบาล (2541) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ และการประกันคุณภาพจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินการของระบบการผลิตบัณฑิต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการทบทวนและติดตามกระบวนการผลิตได้โดยใกล้ชิด

ชนัย วรรณะดี (2546) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใด ๆ ในการจัดการศึกษาที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระบบ กล่าวคือ ระบบควบคุม ระบบตรวจสอบ ระบบประเมินผล เพื่อส่งผลให้เกิดสิ่งๆที่เรียกว่าคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเป็น การป้องกันผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง นายจ้าง และสังคมโดยส่วนรวมว่าการจัดการศึกษาที่ได้ผ่านกระบวนการนี้แล้ว จะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพและมีคุณลักษณะตรงตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรทุกประการ

จตุพล ยงศร (2547) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การกระทำใด ๆ อย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบโดยมีการวางแผนงานซึ่งก่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าสิ่งที่ได้กระทำนั้นจะก่อให้เกิดผลตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ เป็นผลทำให้เกิดความเชื่อมั่นจากสังคมว่าการจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

โชติกา วรรณบุรี (2547) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าการศึกษามีคุณภาพ โดยได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์

อุทุมพร จามรมาน (2541) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในและภายนอกแล้วตัดสินเกณฑ์ ซึ่งจากคำนิยามทำให้เห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะเกี่ยวข้องกับ 4 คำคือ การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) ซึ่งแต่ละคำมีความหมายดังนี้

การประกันคุณภาพ หมายถึง การระบุความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานตามแผนที่วางไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน

การตรวจสอบคุณภาพ แยกได้เป็นการตรวจสอบคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยตัวเองตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนดขึ้น ส่วนการตรวจสอบคุณภาพภายนอกเป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยหน่วยงานหรือกลุ่มภายนอกตามเกณฑ์ที่กำหนด

ดังนั้น จากความหมายของคำทั้ง 4 คำนี้ จึงสามารถเขียนเป็นสมการได้ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

$$\text{Quality Assurance} = f(\text{Quality Control, Quality Audit, Quality Assessment})$$

สุพจน์ เอี่ยมกุญชร(2540) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่หากได้ดำเนินการตามระบบที่วางไว้แล้วจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542) ได้เผยแพร่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ โดยได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ไว้เป็น 2 ส่วน คือ

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

2. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่ สมศ. ให้การรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพ และให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

จากนิยามและการให้ความหมายของคำว่า "การประกันคุณภาพการศึกษา" ของนักวิชาการจะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องไปในทางเดียวกัน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึงนี้ ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใด ๆ ในการจัดการศึกษาที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระบบ โดยประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ตอนที่ 2.2 ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

2.2.1 ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาระบบประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาจากรายงานวิจัยและเอกสารตำราที่เกี่ยวข้องพบว่า ระบบประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา พบว่ามี 11 ระบบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1.1 ระบบการรับรองวิทยฐานะ (Accreditation)

ระบบรับรองวิทยฐานะเป็นระบบที่เก่าแก่ที่สุดและใช้มานานในหลายประเทศ สำหรับประเทศไทยได้ใช้ระบบนี้ในการรับรองสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนมากกว่า 20 ปี การรับรองวิทยฐานะเป็นระบบการตรวจสอบและให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา โดยหน่วยงานภายนอกโดยตรงไปตรงมา โดยหน่วยงานภายนอกจะพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานขึ้นแล้วนำไปตรวจสอบดูว่าสถาบันนั้นๆ ทำได้ตามเกณฑ์หรือไม่ หากทำได้ก็รับรองคุณภาพและหากทำไม่ได้ก็ไม่รับรองคุณภาพ

อมรวิซซ์ นาครทรรพ (2540) ได้นำเสนอขั้นตอนและรายละเอียดระบบการรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมี 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สมาคมกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการในการรับรองวิทยฐานะ โดยมีการจัดทำเป็นคู่มือการรับรองวิทยฐานะ (Accreditation Manual) ของแต่ละสมาคม มีคำอธิบาย

หลักเกณฑ์ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบัน ซึ่งเกณฑ์วิทยฐานะประกอบด้วย 9 หัวข้อดังต่อไปนี้ (1) วัตถุประสงค์ และปรัชญาของสถาบัน (2) องค์กรและการบริหาร (3) งบประมาณ (4) อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ (5) ห้องสมุดแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และสารสนเทศ (6) การบริการนักศึกษา เช่น เกณฑ์การคัดเลือก การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ การแนะแนว ค่าเล่าเรียนทุนการศึกษา สมาคมศิษย์เก่า กิจกรรมเสริมหลักสูตร นันทนาการ บริการที่พัก บริการอาหาร ศูนย์หนังสือ ฯลฯ (7) หลักสูตรโปรแกรมวิชา และการเรียนการสอน (8) การวิจัยและบัณฑิตศึกษา (9) การบริการวิชาการและการศึกษาต่อเนื่อง

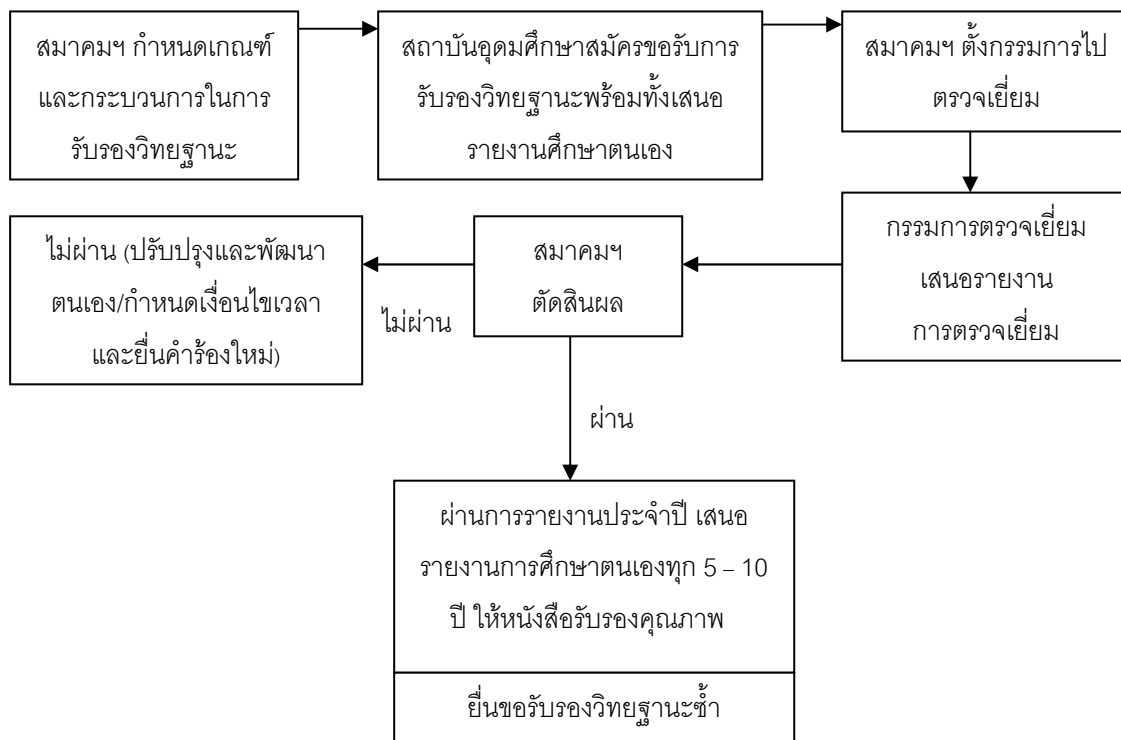
ขั้นตอนที่ 2 สถาบันอุดมศึกษาขอรับรองวิทยฐานะพร้อมทั้งเสนอรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report – SSR) ต่อทางสมาคมโดยสถาบันต้องมีคุณสมบัติเบื้องต้นตามข้อกำหนดของสมาคม (Eligibility Requirements) เช่น ฐานะตามกฎหมาย ระยะเวลาก่อตั้ง และเนื้อหาของรายงานการศึกษาตนเองเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในคู่มือของแต่ละสมาคม

ขั้นตอนที่ 3 สมาคมตั้งคณะกรรมการไปตรวจเยี่ยมสถาบันโปรแกรมวิชาหลังจากศึกษา รายงานแล้ว โดยกรรมการตรวจเยี่ยมส่วนมากจะเป็นอธิการบดี ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา และไม่มี ความเกี่ยวข้องใดๆ กับสถาบันที่ถูกประเมิน กรรมการตรวจเยี่ยมต้องผ่านการฝึกอบรมจากสมาคมก่อน สถาบันที่ถูกประเมินมีสิทธิเสนอชื่อกรรมการตรวจเยี่ยม หรือให้ความเห็นขอบรรยายชื่อกรรมการตรวจเยี่ยมได้ การตรวจเยี่ยมจะกินเวลา 2 – 3 วัน เริ่มด้วยการบรรยายสรุป การประชุมกลุ่มย่อย การเยี่ยมชมชั้นเรียน อาคารสถานที่ การพบปะผู้ปกครอง และนายจ้าง

ขั้นตอนที่ 4 กรรมการตรวจเยี่ยมเสนอรายงานผลการตรวจเยี่ยม (Visiting Report) ต่อสมาคมให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์ของสมาคม โดยสถาบันอุดมศึกษามีส่วนให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการเขียนรายงานของกรรมการ กรรมการอำนวยความสะดวกของสมาคมพิจารณาทั้ง Self Study Report และ Visiting Report ควบคู่กันไป และรับฟังคำชี้แจงทั้งของกรรมการตรวจเยี่ยมและสถาบันอุดมศึกษาที่ถูกประเมิน

ขั้นตอนที่ 5 สมาคมตัดสินผลและเผยแพร่ผลการพิจารณา โดยมีหนังสือแจ้งสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นทางการ กรณีไม่ผ่านการประเมินจะมีการกำหนดเงื่อนไขของเวลาให้ปรับปรุงและยื่นคำขอรับรองใหม่ การเผยแพร่ผลการประเมินจะทำในรูปแบบรายงานของสมาคม และสถาบันมีสิทธิอุทธรณ์ได้

รายละเอียดขั้นตอนระบบประกันคุณภาพ ระบบการรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) ผู้วิจัยได้สรุปดังแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 ขั้นตอนระบบการรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) ของสถาบันอุดมศึกษา

2.2.1.2 ระบบการตรวจสอบกลไกประกันคุณภาพ (Quality Audit)

อมรวิรัช นาคทรพรพ (2540) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องการตรวจสอบกลไกประกันคุณภาพ (Quality Audit) ของสถาบันอุดมศึกษา เป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศ อังกฤษ ได้รับการยอมรับจากวงการอุดมศึกษาทั่วโลกว่า เป็นระบบที่ไม่ควบคุมบีบบังคับ สถาบันอุดมศึกษาจนเกินไป แต่เป็นการร่วมศึกษากลไกการควบคุมคุณภาพเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ไม่มีการให้คะแนนและให้โทษ หากสถาบันใดมีกลไกการควบคุมคุณภาพที่ดี หน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ตรวจสอบจะนำมาเผยแพร่ เป็นระบบการประกันคุณภาพที่เน้นบทบาทของกลุ่มเพื่อน แนะนำเพื่อน (Peer Review) การตรวจสอบกลไกประกันคุณภาพ (Quality Audit) เป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานกลางอุดมศึกษา (Higher Education Quality Council – HEQC) ซึ่งจะเน้นการตรวจสอบสถาบันอุดมศึกษาว่ามีกลไกการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสมหรือไม่ โดยการตรวจสอบกลไกการประกันคุณภาพหรือการประเมินระบบประเมิน (Quality Audit)

ระบบการตรวจสอบกลไกประกันคุณภาพประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สถาบันอุดมศึกษารวบรวมข้อมูล ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจัดส่งไปให้หน่วยงานกลาง (HEQC)

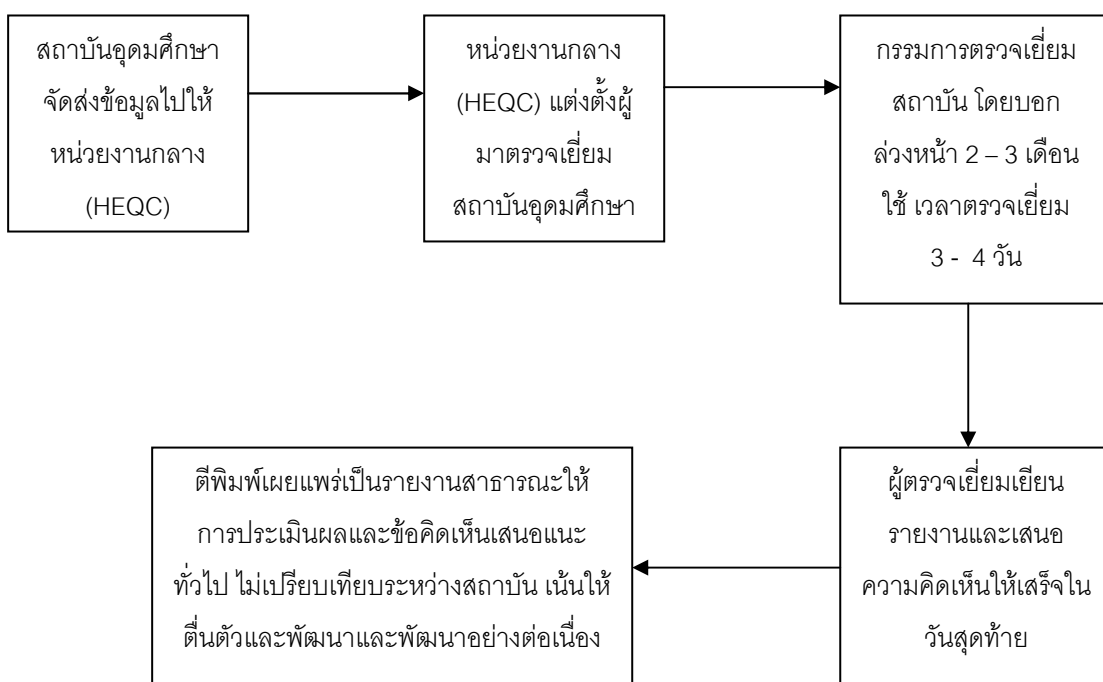
ขั้นตอนที่ 2 หน่วยงานกลาง (Higher education Quality Council – HEQC) จะแต่งตั้งผู้ตรวจเยี่ยมสถาบัน (Auditor) โดยเน้นความเป็นกลางและความรอบรู้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นอดีตผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจเยี่ยมสถาบันต้องนัดหมายล่วงหน้า 2 – 3 เดือน ใช้เวลาตรวจเยี่ยม 3 – 4 วัน

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ตรวจเยี่ยม (Auditor) เขียนรายงานการตรวจเยี่ยมและให้ความเห็นให้เสร็จภายในวันสุดท้ายของการตรวจเยี่ยม

ขั้นตอนที่ 5 ตีพิมพ์เผยแพร่โดยถือว่าเป็นรายงานสาธารณะ (Public Report) เป็นการประเมินผลและให้ข้อคิดเห็นเสนอแนะทั่วไปไม่มีการเปรียบเทียบระหว่างสถาบัน เน้นให้มหาวิทยาลัยตื่นตัวและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

รายละเอียดขั้นตอนระบบประกันคุณภาพ ระบบการตรวจสอบกลไกประกันคุณภาพ (Quality Audit) ผู้วิจัยได้สรุปผังแผนภาพที่ 2.2



แผนภาพที่ 2.2 ขั้นตอนระบบการตรวจสอบกลไกประกันคุณภาพ (Quality Audit)

2.2.1.3 ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM)

อมริช นาคทรพ (2540) ได้กล่าวว่า แนวคิดการประกันคุณภาพแบบ TQM (Total Quality Management) ได้มีการนำมาประยุกต์ใช้มากขึ้น เพราะพื้นฐานของแนวคิดให้ความสำคัญกับ “คน” เป็นบุคคลสำคัญทั้งในฐานะผู้ให้บริการและผู้รับบริการ องค์ประกอบหลักของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ประกอบด้วย 5 หลักการสำคัญดังต่อไปนี้

1. คุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการกำหนดเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรงระหว่างภารกิจของสถาบันอุดมศึกษากับความต้องการของตลาด
2. คำว่า “ผู้รับบริการ” หมายถึงถึงผู้รับบริการภายในสถาบันอุดมศึกษาโดยที่บุคลากรในองค์กรจะต้องตระหนักในความสำคัญของบุคลากรอื่นๆ ในฐานะ “ผู้รับบริการ”
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับโดยเฉพาะระดับปฏิบัติการเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพโดยให้บุคลากรใช้บทบาทและความสำคัญของตนในการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนให้เป็นไปได้โดยมีประสิทธิภาพ
4. กระบวนการควบคุมคุณภาพของการทำงานคือหัวใจสำคัญในการลดความสูญเปล่า ต้นทุน ค่าใช้จ่าย และความผิดพลาดต่างๆ ในการทำงาน
5. การทำงานเป็นวงจรเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยกลไกการให้การศึกษาก่อรูป การสื่อสารภายในองค์กร และการยกย่องเชิดชูการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นเครื่องมือกระตุ้นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ในระบบธุรกิจเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพ จึงมีความพยายามที่จะนำระบบนี้มาใช้กับการศึกษาโดยยึดหลักสำคัญ 11 ประการ (Vice President for Academic Affairs Rajabhat Institutes. อ้างถึงใน ชนัย วรรณะสี, 2546) ดังนี้ (1) คุณภาพต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า (2) คุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กร (3) คุณภาพเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (4) คุณภาพคือภาวะผู้นำ (5) คุณภาพเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (6) คุณภาพเป็นการทำงานที่เป็นระบบ (7) คุณภาพเป็นการทำงานที่ปราศจากความหวาดระแวง (8) คุณภาพต้องได้รับการยอมรับและมีการให้รางวัล (9) คุณภาพต้องมีการสร้างงานเป็นทีม (10) คุณภาพต้องมีการวัดและประเมินได้ และ (11) คุณภาพคือการแก้ปัญหาที่เป็นระบบ

ระบบประกันคุณภาพโดยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เลือกปัญหาโดยการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและการทำแผน (Flow Diagram) เป้าหมายของภาควิชา

ขั้นตอนที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับปัญหา โดยใช้ Control Chart, Check Sheet, Pareto Chart และ Fishbone Diagram

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อแยกแยะปฏิบัติการที่เหมาะสมโดยใช้ Fishbone และ Pareto Chart

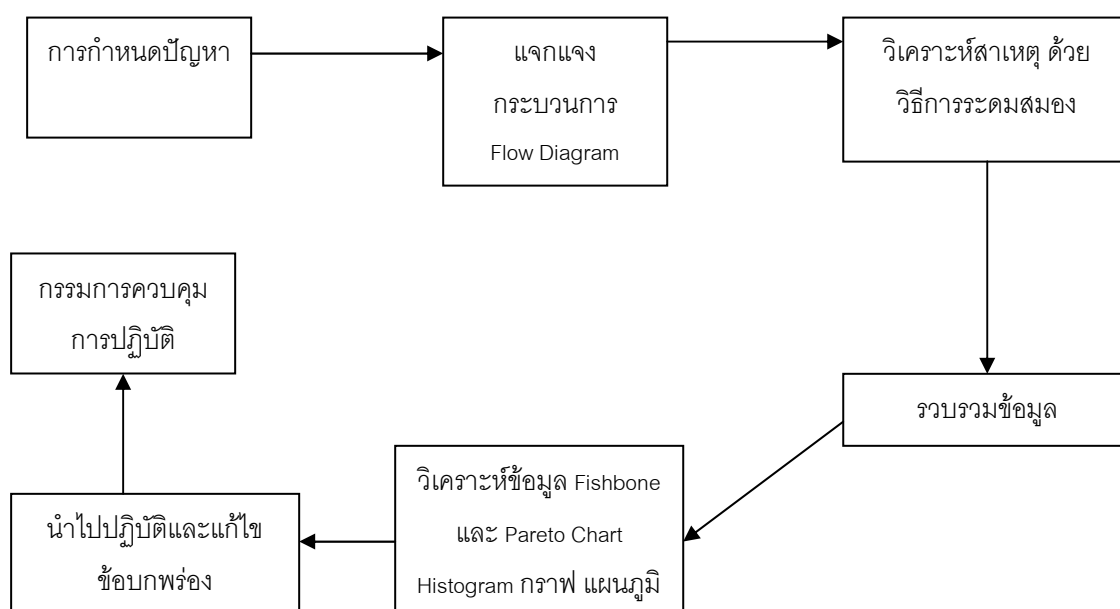
ขั้นตอนที่ 4 วางแผนปฏิบัติงานเพื่อนำไปทดลอง

ขั้นตอนที่ 5 เก็บศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของแผน

ขั้นตอนที่ 6 พัฒนามาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 7 กำหนดแผนปฏิบัติงานในอนาคต

รายละเอียดขั้นตอนระบบประกันคุณภาพโดยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) ผู้วิจัยได้สรุปผังแผนภาพที่ 2.3



แผนภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM)

2.2.1.4 ระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control-QC) (Parson, Carl อ้างถึงใน ชนัย วรรณะลี, 2546)

ระบบควบคุมคุณภาพได้พัฒนาขึ้นในประเทศญี่ปุ่น หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในยุคที่ญี่ปุ่นฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ระบบนี้ช่วยให้ญี่ปุ่นกลายเป็นประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจ แนวคิดการบริหารแบบควบคุมคุณภาพมีหลักสำคัญ ดังนี้คือ

1. สมาชิกทุกคนในองค์กรต้องมีจิตสำนึกในการแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยอาศัยหลักทางวิทยาศาสตร์ คือมีการเก็บบันทึกข้อมูลทางสถิติจากการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนทางวิทยาศาสตร์เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง แล้วจึงแก้ปัญหาที่ต้นเหตุจึงเป็นการตัดสินใจแก้ปัญหาจากข้อเท็จจริงที่ได้จากการปฏิบัติงาน

2. เป็นระบบที่ยึดหลักการดำเนินงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพโดยการทำงานเป็นกลุ่ม เรียกว่ากลุ่มคุณภาพ

3. การทำงานที่ก้าวหน้าต้องแก้ปัญหาอยู่เสมอ

4. คุณภาพจะเกิดขึ้นได้โดยการสร้างและสอดแทรกเข้าไปอยู่ในกระบวนการปฏิบัติงาน มิใช่การตรวจสอบ

5. การทำงานเป็นกลุ่มจะต้องมีระบบและต้องปลูกฝังความสามัคคีในหมู่คณะ มีความใกล้ชิด เป็นกันเองระหว่างผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ สร้างความรับผิดชอบร่วมกัน

6. การทำกิจกรรมร่วมกันนอกจากจะได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นแล้วยังช่วยเสริมสร้างความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน

ระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control-QC) ประกอบด้วย 10 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ระดมสมองเพื่อกำหนดหัวข้อปัญหา

ขั้นตอนที่ 2 เลือกหัวข้อปัญหาที่ตรงกันแต่ละเรื่องเป็นประเด็นปัญหา

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ประเด็นปัญหา

ขั้นตอนที่ 4 ตัดสินว่าจะใช้วิธีแก้ปัญหาแต่ละประเด็นอย่างไรจึงจะถูกต้องที่สุด

ขั้นตอนที่ 5 เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาแต่ละประเด็น

ขั้นตอนที่ 6 สรุปข้อมูลให้ชัดเจน

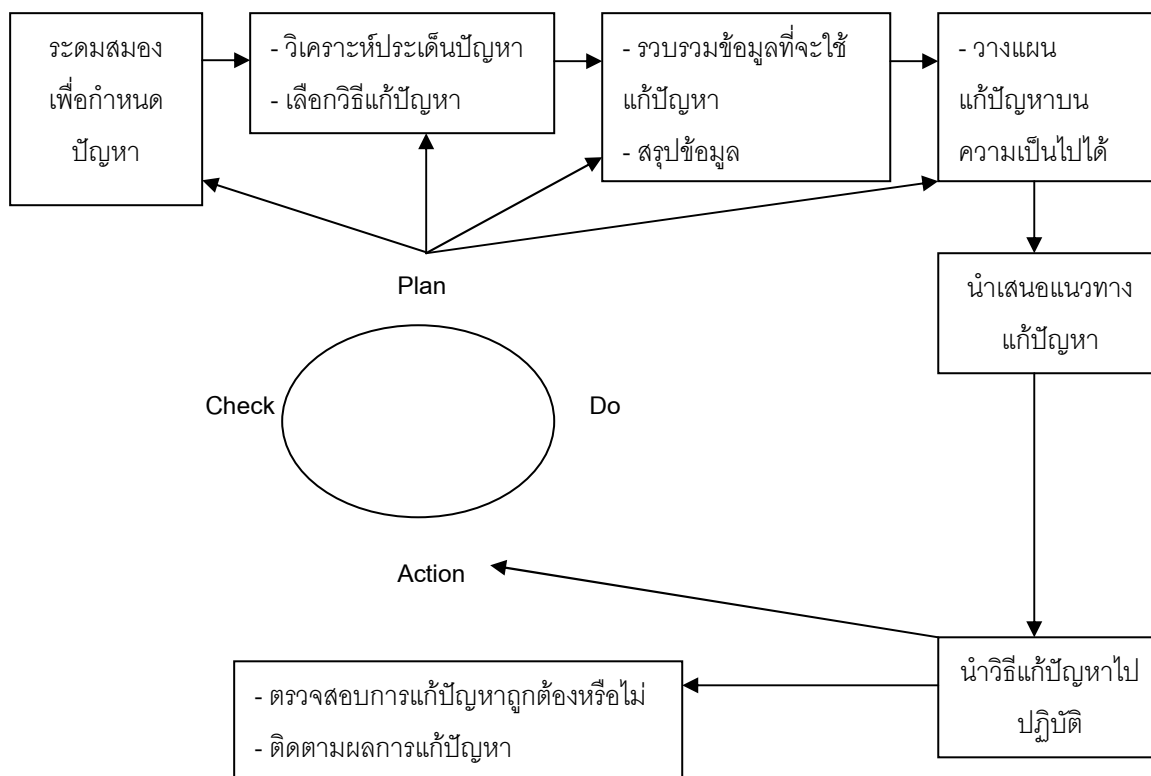
ขั้นตอนที่ 7 วางแผนแก้ปัญหาที่อยู่บนพื้นฐานที่เป็นไปได้

ขั้นตอนที่ 8 เตรียมการและนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาไปสู่การจัดการ

ขั้นตอนที่ 9 นำวิธีการแก้ปัญหาไปสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 10 ติดตามผลการแก้ปัญหา

รายละเอียดขั้นตอนระบบการประกันคุณภาพ โดยการควบคุมคุณภาพ (Quality Control - QC) ผู้วิจัยได้สรุปผังแผนภาพที่ 2.4



แผนภาพที่ 2.4 ขั้นตอนของระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control - QC)

2.2.1.5 ระบบมาตรฐาน ISO 9000

ระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานการจัดการที่มีลักษณะเป็นระบบการจัดการทั่วไป (Generic Management System Standard) กล่าวคือ มาตรฐานเดียวกันสามารถนำไปใช้ในองค์กรใดๆ เล็กหรือใหญ่กับผลิตภัณฑ์หรือบริการกับทุกภาคส่วน (รัฐหรือเอกชน) และไม่จำกัดประเภทของธุรกิจ หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2549)

อมรวิชัย นาคกรทรรพ (2540) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การขอข้อมูลโดยสถาบันอุดมศึกษาสอบถามข้อมูลจาก สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)

ขั้นตอนที่ 2 การยื่นคำขอโดยสถาบันอุดมศึกษายื่นคำขอการรับรองและเอกสารที่เกี่ยวข้องเสนอต่อ สมอ.

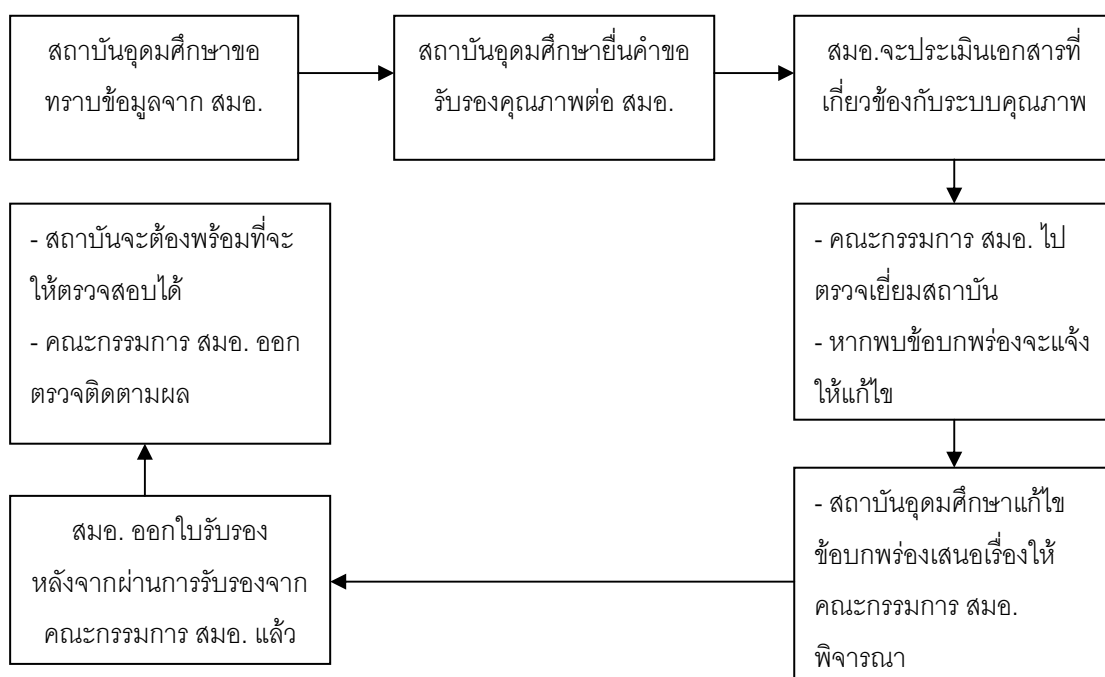
ขั้นตอนที่ 3 การตรวจประเมินโดย สมอ. จะทำการประเมินเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพหรือไม่ และสามารถ

สะท้อนให้เห็นถึงระบบคุณภาพเพียงใด แล้วจึงไปตรวจสถาบันอุดมศึกษา หากพบข้อบกพร่องก็จะแจ้งให้แก้ไข เมื่อทุกอย่างเป็นไปตามข้อกำหนด ก็จะเสนอเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา

ขั้นตอนที่ 4 การออกใบรับรอง หากระบบคุณภาพผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการแล้ว สมอ. จะออกใบรับรองให้

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจติดตาม สมอ. จะตรวจสอบติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อยืนยันว่าสถาบันยังรักษาระบบคุณภาพไว้ได้ตลอดไป และสถาบันต้องพร้อมที่จะให้ตรวจสอบได้ตลอดเวลา

รายละเอียดขั้นตอนระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้มาตรฐาน ISO 9000 ผู้วิจัยได้สรุปผังแผนภาพที่ 2.5



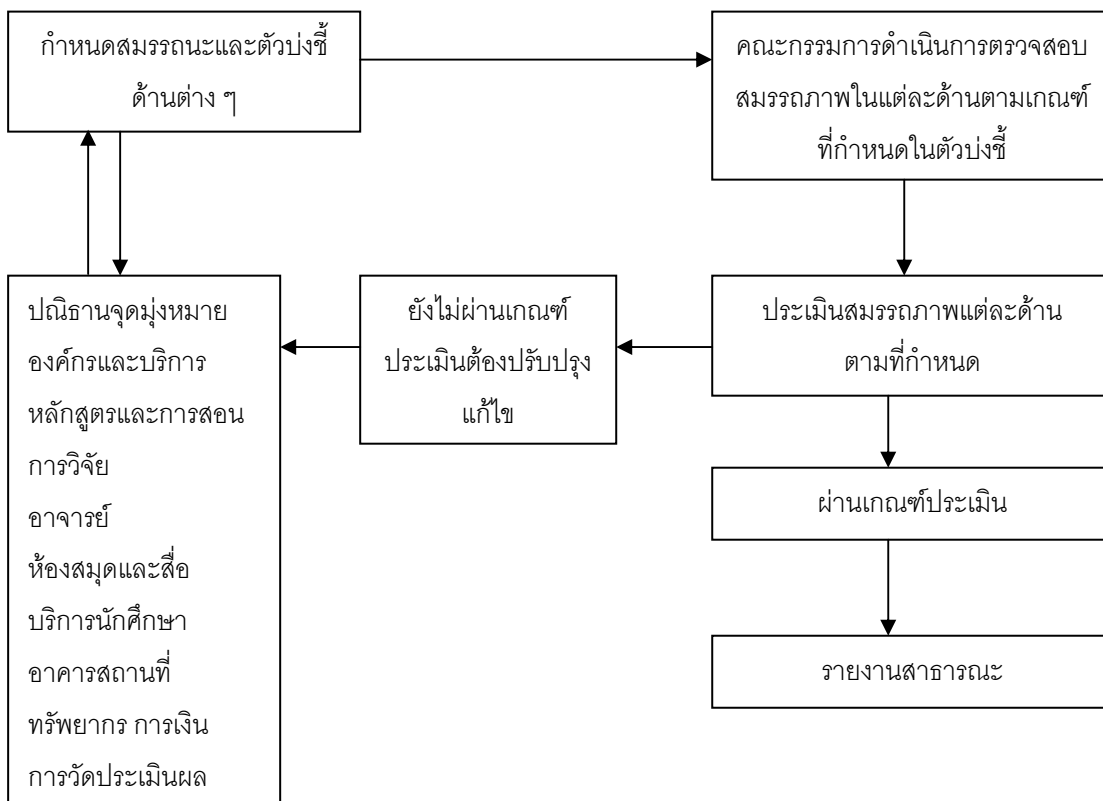
แผนภาพที่ 2.5 ขั้นตอนของระบบมาตรฐาน ISO 9000

2.2.1.6 การใช้ดัชนีบ่งชี้สมรรถภาพการดำเนินงาน (Performance Indicators - PI)

อมรวิทย์ นาครทรรพ (2540) กล่าวว่า จากการพัฒนาการและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการด้านระบบสารสนเทศ (Information Management System) มีความสามารถในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลสถิติและตัวบ่งชี้ ซึ่งมีฐานมาจากข้อมูลสถิติเชิงปริมาณมากขึ้นโดยเน้นการใช้ประโยชน์ในการวัดสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ของสถาบัน เช่น การใช้ดัชนีทางการเงินบ่งชี้ความมั่นคงขององค์กร การใช้ดัชนีโครงการวิจัยและทุนการวิจัย บ่งชี้ความสามารถทางการวิจัย การใช้ดัชนีเกี่ยวกับนักศึกษาและบัณฑิตบ่งชี้คุณภาพการสอน เป็นต้น นอกจากนี้จะใช้ดัชนีบ่งชี้สมรรถภาพขององค์กรแล้ว ยังมุ่งใช้ดัชนีเพื่อการเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างองค์กรตลอดจนหาบรรทัดฐานในระดับประเทศด้วยการใช้ดัชนีบ่งชี้สมรรถภาพการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังโดยเฉพาะการวัดในสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น คุณภาพการสอนจะวัดได้ยากกว่างานวิจัย การพัฒนาดัชนีบ่งชี้สมรรถภาพจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้มี 4 ประการดังนี้

1. ภารกิจ หรือจุดมุ่งหมายทางการศึกษาที่ต้องการชี้วัดว่ามีอะไรบ้าง
2. ค่าน้ำหนัก (Weight) ของภารกิจแต่ละด้านและองค์ประกอบย่อยของแต่ละภารกิจจะกำหนดอย่างไร เพราะอะไร
3. จะใช้เกณฑ์อะไรในการตัดสินในการใช้ดัชนีแต่ละเรื่อง จะอิงความเป็นเลิศมาตรฐานกลางของประเทศ (Criterion – referenced) หรืออิงบรรทัดฐานเชิงเปรียบเทียบกับสถาบันอื่น (Norm – referenced) หรือจะให้แต่ละสถาบันนำดัชนีไปพัฒนาและใช้โดยอิสระ ซึ่งอาจจะใช้ในรูปการเปรียบเทียบกับงานที่ผ่านมาหรือเป้าหมายเฉพาะของตนเอง (Self-referenced) เพื่อกระตุ้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4. จะปรับเกณฑ์ให้มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับภารกิจและบริบทที่หลากหลายของสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างไร

รายละเอียดขั้นตอนระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยการใช้ดัชนีบ่งชี้สมรรถภาพการดำเนินงาน (Performance Indicators) ผู้วิจัยได้สรุปดังแผนภาพที่ 2.6



แผนภาพที่ 2.6 ขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพโดยการใช้ดัชนีบ่งชี้สมรรถภาพการดำเนินงาน (Performance Indicators)

2.2.1.7 ระบบการประเมินคุณภาพโปรแกรมวิชา (Quality Assessment)

อมรวิทย์ นาครทรรพ (2540) กระบวนการประเมินคุณภาพการเรียนการสอนโปรแกรมวิชา (Quality Assessment) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลเอกสารการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) จากสถาบันอุดมศึกษา

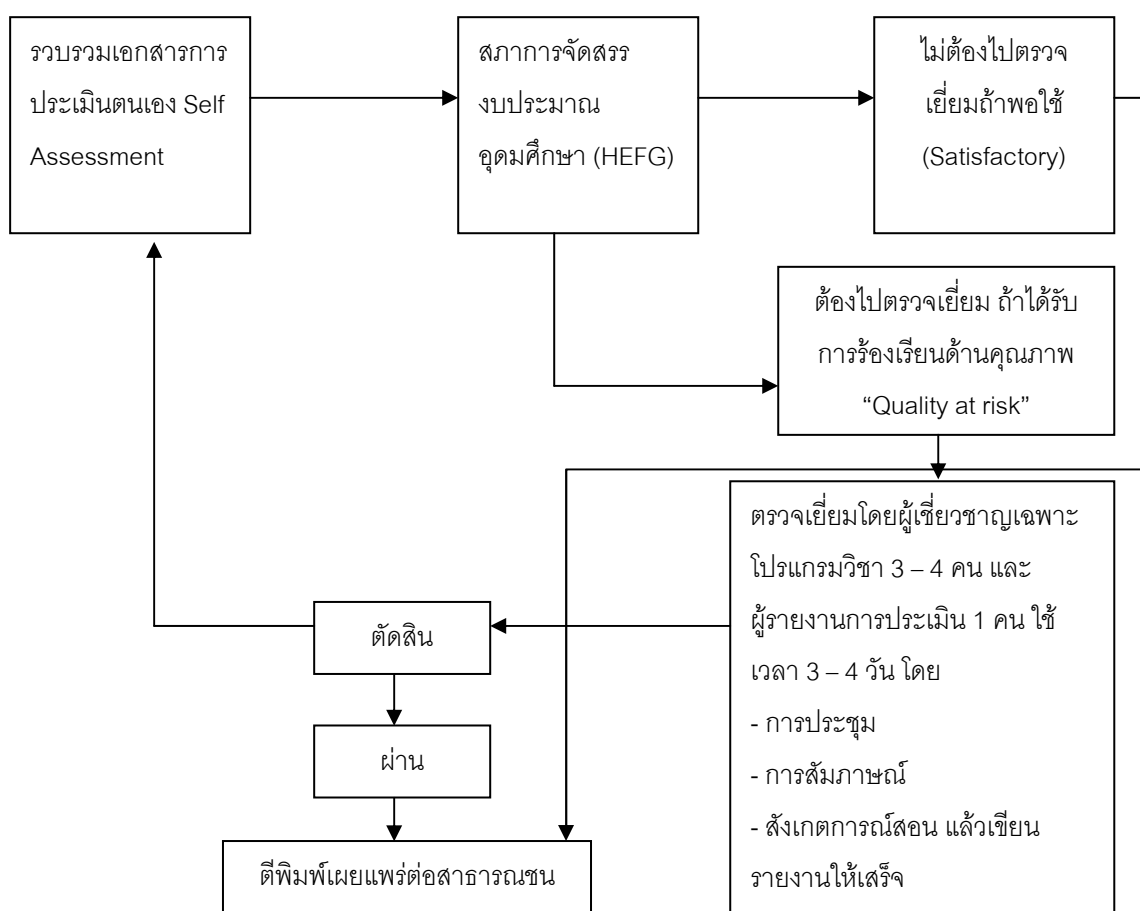
ขั้นตอนที่ 2 สภาการจัดสรรงบประมาณอุดมศึกษา (HEFC) พิจารณาโดยประเมินให้อยู่ในระดับพอใช้ (Satisfactory) โดยไม่ต้องไปตรวจเยี่ยมหรือไปตรวจเยี่ยมในกรณีที่มีการร้องเรียนด้านคุณภาพ “Claims for Excellence” หรือ “Quality at Risk”

ขั้นตอนที่ 3 ตั้งผู้ตรวจเยี่ยม (Assessors) กรณีต้องไปตรวจเยี่ยม ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโปรแกรมวิชา 3 – 4 คน (Specialist Assessors) และผู้รายงานการประเมิน 1 คน (Reporting Assessors) การตรวจเยี่ยมใช้เวลา 3 – 4 วัน ประกอบด้วยกิจกรรมประชุมสัมภาษณ์และสังเกตการสอนที่ผู้ประเมินจะต้องสรุปการประเมินการสอนและเขียนรายงานให้เสร็จวันสุดท้าย

ขั้นตอนที่ 4 ตีพิมพ์เผยแพร่ถือเป็นรายงานสาธารณะชน (Public Report) เช่นเดียวกับ การตรวจสอบการประเมิน (Quality Audit)

ขั้นตอนที่ 5 รายงานข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการเรียนการสอน ระดับ โปรแกรมวิชา (Quality Assessment)

รายละเอียดขั้นตอนระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยกระบวนการประเมินคุณภาพ การเรียนการสอนโปรแกรมวิชา (Quality Assessment) ผู้วิจัยได้สรุปผังแผนภาพที่ 2.7



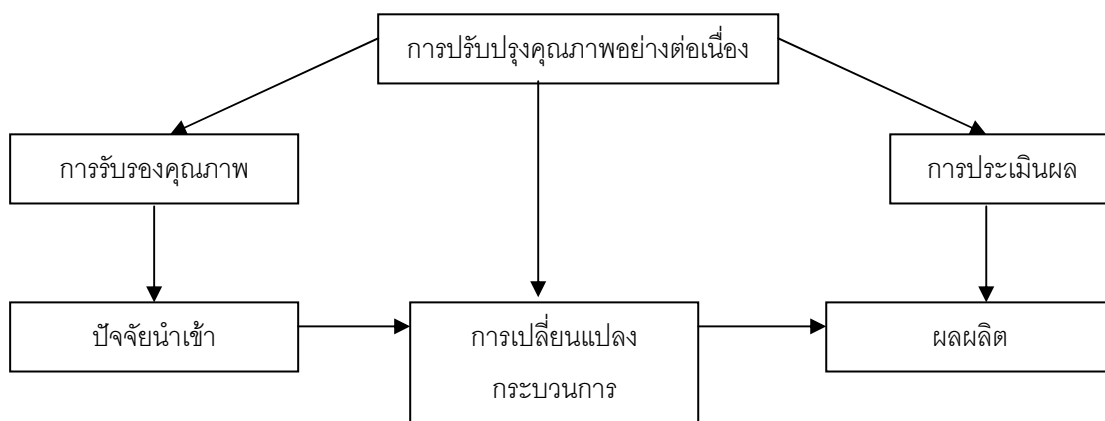
แผนภาพที่ 2.7 ขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยกระบวนการประเมินคุณภาพการเรียนการสอนโปรแกรมวิชา (Quality Assessment)

2.2.1.8 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดของ Lewis and Douglas

Lewis and Douglas (1994 อ้างถึงใน จตุพล ยงศร, 2547) ได้เสนอระบบการประกันคุณภาพในอุดมศึกษา แบบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

หลักการการประกันคุณภาพการศึกษาในอุดมศึกษา มีหลักการว่า มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยมีระบบ หรือ การวิเคราะห์เป็นกระบวนการรับรองที่เน้นการรับรองคุณภาพ และการประเมินผลผลิตหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ โดยคำนึงถึงปัจจัยนำเข้า การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ และผลผลิต

ระบบและกลไกการบริหาร สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการกำหนดรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่าจะมีลักษณะระบบการดำเนินงานเป็นอย่างไร โดยมีระบบและกลไกการบริหาร รายละเอียดดังแผนภาพที่ 2.8



- ลักษณะของนักศึกษา
- ลักษณะอาจารย์
- งบประมาณ
- สวัสดิการ
- โปรแกรม/หลักสูตร
- การสนับสนุนด้านการบริการ

- การออกแบบ การนำเข้า โปรแกรม/หลักสูตร วิชาการ
- การนำส่ง
- การนำส่ง
- ระบบข้อมูล ข้อมูลย้อนกลับ การวิเคราะห์

- ผลสัมฤทธิ์การเรียนของนักศึกษา ด้านวิชาการ, อื่น ๆ
- ตัวนักศึกษา การจบปริญญา เรียนไม่จบ การตงงาน
- บัณฑิตศึกษามีการศึกษาเพิ่มขึ้น
- ผลสัมฤทธิ์ของการจ้างแรงงาน

แผนภาพที่ 2.8 ขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดของ Lewis and Douglas

วิธีดำเนินการหลักการในการดำเนินการ และถือเป็นรูปแบบของอุดมศึกษา มีปัจจัยที่นำ
นำเสนอ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า

ประกอบด้วย การเรียนของนักศึกษา ความสามารถในการเลือกเรียนขึ้นอยู่กับหน้าที่ของ
มหาวิทยาลัยในการเน้นย้ำถึงคุณภาพและการประกันคุณภาพ ต้องมีการปรับกระบวนการ
คุณภาพและหน้าที่อื่นๆ ของอุดมศึกษา เพื่อใช้ในการประยุกต์/บูรณาการเรียนของนักศึกษา

การเข้าถึงการประกันคุณภาพในอุดมศึกษามี 2 อย่างคือ การรับรองคุณภาพ และ
การประเมินผลผลิต การรับรองปัจจัยนำเข้าของสถาบัน ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์การเรียนของนักศึกษา
ระดับขออาจารย์ ส่วนสัปดาห์และทรัพยากรทางกายภาพ สมมติฐานของกระบวนการนี้คือ ปัจจัย
นำเข้าจะต้องมีคุณภาพสูง ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพผลผลิตที่ได้รับสูงมากด้วย

2. กระบวนการผลิตและผลผลิต

กระบวนการในการสร้างผลผลิตทางการศึกษา เช่น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา
การสำเร็จการศึกษา การมีงานทำ กระบวนการประเมินผลผลิต สามารถทำได้โดยสถาบันอย่าง
ต่อเนื่อง

ผลที่ได้จากการศึกษาผลผลิต ทำให้รู้ว่าไม่เป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับการแก้ปัญหา
กระบวนการเรียนการสอนได้ แต่ความสนใจ เอาใจใส่ จะสามารถทำให้มีผลต่อคุณภาพ ซึ่งเป็น
ความจำเป็นตามธรรมชาติที่จะเกิดแก่นักศึกษาในกระบวนการเรียนการสอน

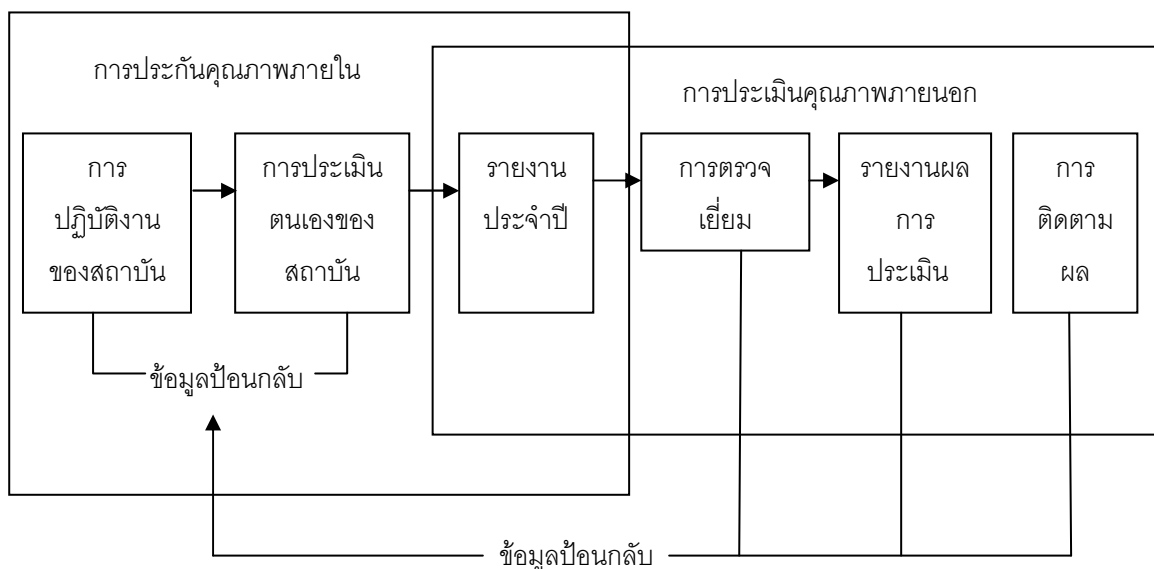
ระบบคุณภาพรวม มีความสำคัญในการพัฒนาระบบบูรณาการประกันคุณภาพการศึกษา
ระดับอุดมศึกษา

2.2.1.9 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิด สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับ
การพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือ
นานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใด
จะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบ
ประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินภารกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมี
พัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่า
สถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการ
อุดมศึกษา, 2551)

ตามมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ระบุว่า ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่มาตรา 49 ของพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันระบุถึงการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ว่า ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา

จะเห็นได้ว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาร่วมกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจัดให้มีระบบ 2 ระบบคือ ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการผลิต (process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (output/outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผล การจัดการศึกษา (output/outcome) รายละเอียดขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาดังแผนภาพที่ 2.9



แผนภาพที่ 2.9 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

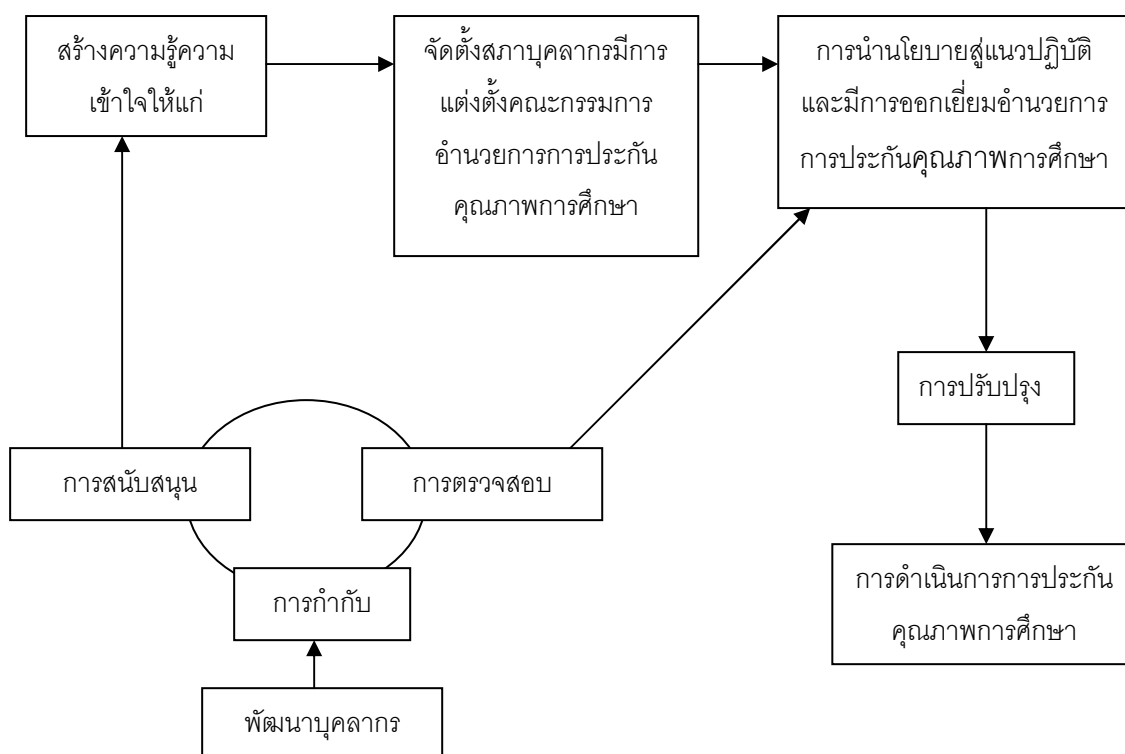
2.2.1.10 การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดของ สุวิมล ราชธนบริหาร

สุวิมล ราชธนบริหาร (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมี 3 รูปแบบคือ

รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับ ระบบสนับสนุน และระบบตรวจสอบ

รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับรูปแบบที่ 1 มีการเน้นที่การพัฒนาบุคลากรภายในสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การประกันคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ

รูปแบบที่ 3 มีการกำหนดกรอบแนวคิดเป็นขั้นตอน แบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากร ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทำหน้าที่ประสานนโยบายและจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือคู่มือสำหรับให้คณะวิชาถือแนวปฏิบัติ ระยะที่ 3 การนำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและมีการออกเยี่ยมชมหน่วยงานเพื่อดูความคืบหน้าของแต่ละคณะหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุง ระยะที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ รายละเอียดดังแสดงดังแผนภาพที่ 2.10



แผนภาพที่ 2.10 ขั้นตอนของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดของสุวิมล ราชธนบริหาร

2.2.1.11 ระบบการประกันคุณภาพ CU-QA

ระบบ CU-QA เป็นระบบการประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยประยุกต์แนวคิดจาก 8 องค์ประกอบดังนี้ (1) ภารกิจของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2) องค์ประกอบคุณภาพสำหรับใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบคุณภาพ 9 ด้านของมหาวิทยาลัย (3) มาตรฐาน ISO-9000:1994 (4) มาตรฐาน ISO-9000:2000 (5) Malcolm Baldrige 20000 : Education Criteria for Performance Excellence (6) นโยบายและทิศทางการพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในแผนพัฒนาระยะ 15 ปี (พ.ศ.2540–2544) (7) จรรยาบรรณนักวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (8) จรรยาบรรณของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระบบการตรวจสอบและการประเมินของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อนุกรมมาตรฐานประกันคุณภาพ, 2544) ประกอบด้วย 4 ระบบดังนี้

1. **ระบบการตรวจสอบคุณภาพภายใน** ได้กำหนดให้ทุกองค์กรตระหนักในความสำคัญของการจัดให้มีระบบการตรวจสอบคุณภาพภายใน และต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมหาวิทยาลัยมุ่งหวังให้กระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นการตรวจสอบแบบกัลยาณมิตรเพื่อให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ ให้มีการตรวจสอบอย่างเป็นระบบและเอกเทศ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับปรุงแก้ไขระบบประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพเป็นแนวทางการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร

2. **ระบบการตรวจเพื่อรับรองระบบประกันคุณภาพ** เมื่อองค์กรมีการตรวจสอบคุณภาพภายในเรียบร้อยแล้ว องค์กรสามารถขอรับการตรวจรับรองระบบการประกันคุณภาพมายังมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยจะจัดผู้ตรวจ (Auditor) ที่ผ่านหลักสูตรการเป็นผู้ตรวจมาแล้ว และดำเนินการตรวจตามจำนวนเวลาที่สอดคล้องกับขนาดขององค์กร

3. **ระบบการตรวจประเมินคุณภาพภายใน** เป็นการให้แต่ละองค์กรได้ประเมินตนเองและบ่งชี้ระดับคุณภาพของตนเอง การดำเนินการตรวจประเมินในระยะแรกจะกำหนดไว้ 2 ปี ต่อครั้ง หลังจากนั้นให้กำหนดตามความเหมาะสมของผู้บริหาร

4. **ระบบการตรวจสอบ/ตรวจประเมินคุณภาพภายนอก** มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการวางระบบบริหารคุณภาพให้เป็นไปตามนโยบายประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวด 6 ซึ่งสาระสำคัญโดยรวมคือ การให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายใน และให้ดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการศึกษาปกติและต่อเนื่อง และจัดให้มีระบบเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก

จากระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่นำเสนอในข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ระบบประกันคุณภาพมี 2 ลักษณะ คือ

1. **ระบบมาตรฐานสากล** เป็นระบบมาตรฐานต้นแบบผ่านการวิเคราะห์ วิจัยและนำไปใช้ในการปฏิบัติจริงมาแล้ว มีการใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ ระบบการรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) ของสถาบันอุดมศึกษา ระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control-QC) ระบบมาตรฐาน ISO 9000 ระบบการประกันคุณภาพโดยการใช้ดัชนีบ่งชี้สมรรถภาพการดำเนินงาน (Performance Indicators) ระบบการประเมินคุณภาพโปรแกรมวิชา (Quality Assessment)

2. **ระบบมาตรฐานประยุกต์** เป็นระบบที่หน่วยงาน องค์กร หรือ สถาบันการศึกษานำระบบมาตรฐานสากลมาใช้ ให้เกิดคุณภาพ ได้แก่ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดของ Lewis and Douglas ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดของสุวิมล ราชธนบริบาล และระบบการประกันคุณภาพ CU-QA

นอกจากแบ่งระบบเป็น 2 ระบบแล้ว ยังมีประเด็นที่แต่ละระบบให้แนวคิดที่สอดคล้องกัน โดยมีขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) การศึกษาตนเอง (Self Study) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) (2) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) ประกอบด้วย การตรวจสอบภายในและการตรวจสอบคุณภาพภายนอก (3) การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ (Quality Assessment)

2.2.2 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องมีกระบวนการควบคุมเป็นตัวกำหนดการประกันคุณภาพการศึกษาให้ดำเนินไปอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งจะทำให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาจะมีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ (วารินทร์ สิ้นสูงสูด, 2541)

1. **การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal Quality Control)** เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสมพร้อมทั้งการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย

2. **การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing)** หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบกลไกการควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันได้มีการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้

ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพหรือระบบควบคุมคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

ทั้งนี้การตรวจสอบและประเมินคุณภาพนี้จะกระทำอย่างเป็นระบบโดยมีเกณฑ์และการดำเนินการที่ชัดเจน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอาจจำแนกได้ 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาโดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

กระบวนการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

2. การประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง การดำเนินการตามระบบควบคุมคุณภาพภายในพร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานภายนอกเพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ

กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก ประกอบด้วย การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน การประเมินคุณภาพ และการให้การรับรอง

สรุปได้ว่า กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ การให้การรับรอง โดยกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาจะเป็นผู้รับผิดชอบภายใต้การดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ส่วนกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) เป็นผู้รับผิดชอบ โดยรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน	การประเมินคุณภาพภายนอก
ผู้รับผิดชอบ: สถาบันอุดมศึกษา	ผู้รับผิดชอบ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ
กระบวนการ: ควบคุมคุณภาพ	การศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ.
ตรวจสอบคุณภาพ	กระบวนการ: ตรวจสอบคุณภาพ
ประเมินคุณภาพ	ประเมินคุณภาพ
	การให้การรับรอง

ตอนที่ 2.3 นำหนักตามจุดเน้นของสถาบันอุดมศึกษา

ปัจจุบันได้มีความพยายามแบ่งสถาบันอุดมศึกษาออกเป็นกลุ่มตามจุดเน้นของตนเอง ดังเช่นกรณีทีคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานการแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาและได้จัดให้มีการศึกษาวิจัยโครงการจัดทำแนวทางและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า สามารถแบ่งประเภทการจัดกลุ่มออกเป็น 2 มิติ คือ มิติที่เน้นด้านการเรียนการสอน และมิติที่เน้นการทำวิจัย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยดังกล่าวมาจากการศึกษาข้อมูลปีการศึกษา 2546 และ 2547 เฉพาะมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นมหาวิทยาลัยปิด 22 แห่งเท่านั้น โดยไม่ได้นำข้อมูลของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ราชชมงคล และกลุ่มสถาบันเอกชนมาพิจารณา และจากการประชุมกลุ่มเป้าหมายของคณะผู้วิจัยก็ได้มีข้อเสนอให้เพิ่มมิติการแบ่งกลุ่มอีกหลายมิติ เช่น มิติการบริการวิชาการ มิติการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม มิติทางด้านภูมิศาสตร์ เป็นต้น

ในขณะเดียวกันในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบที่สองของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดให้แต่ละสถาบันเลือกจุดเน้นของตนเองโดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม และกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิต อย่างไรก็ตามในความเป็นจริง แม้แต่สถาบันอุดมศึกษาภายในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งข้างต้นก็ยังคงมีความแตกต่างเฉพาะตัว ดังนั้นระบบประกันคุณภาพที่ดีต้องสามารถประเมินสถาบันตามที่สถาบันนั้นๆ ต้องการจะเป็นตามเป้าประสงค์ (goals) ของตนเอง ภายใต้วามตรฐานขั้นต่ำของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา และภายใต้นโยบายตลอดจนวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์การพัฒนาอุดมศึกษาตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของชาติ

การจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาโดยพิจารณาจากจุดเน้นตามพันธกิจนั้นสามารถแบ่งได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. **กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย** เป็นกลุ่มสถาบันที่ปฏิบัติพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นด้านการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา และวิจัยสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ และ เผยแพร่ความรู้ไปสู่ผู้ใช้ทั้งระดับชาติและนานาชาติ โดยมุ่งสู่ความทันสมัย และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

2. **กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม** เป็นกลุ่มสถาบันที่ปฏิบัติพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ผลิตบัณฑิตระดับสูงในบางสาขาวิชาและเน้นการบริการวิชาการ วิชาชีพแก่สังคม

3. **กลุ่มสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม** เป็นกลุ่มสถาบันที่ปฏิบัติพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ผลิตบัณฑิตระดับสูงในบางสาขาวิชาโดยการประยุกต์ ความรู้ เพื่อสร้างและพัฒนามาตรฐานศิลปะและวัฒนธรรม รวมทั้งการเผยแพร่ความรู้ ภูมิปัญญาไทยสู่สากล

4. **กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิต** เป็นกลุ่มสถาบันที่ปฏิบัติพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยมุ่งเน้นการสอนในระดับปริญญาตรี ประยุกต์ความรู้เพื่อใช้ในการผลิตบัณฑิต เป็นกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการผลิตและพัฒนาบัณฑิตในด้านวิชาการ และวิชาชีพต่าง ๆ

สมศ. ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการพัฒนาระบบประเมินสถาบันอุดมศึกษา ให้กำหนดกรอบการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของ สมศ. ใน 4 มิติ พร้อมทั้งกำหนดน้ำหนักในแต่ละมิติ โดยกำหนดให้มิติที่ 1 เป็น 100 คะแนน ส่วนมิติที่ 2, 3 และ 4 มีน้ำหนักคะแนนมิติละ 20 คะแนน รายละเอียดดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 **น้ำหนักของมาตรการกำหนดกรอบการประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อรับรอง
คุณภาพการศึกษาของ สมศ.**

<p>มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา (100 คะแนน)</p> <p>1. คุณภาพบัณฑิต ($\geq 20\%$)</p> <p>2. งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ($\geq 20\%$)</p> <p>3. การบริการวิชาการ/ วิชาชีพ ($\geq 20\%$)</p> <p>4. การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ($\geq 10\%$)</p>	<p>มิติที่ 2 ด้านการบริหารและการจัดการ</p> <p>5. การบริหารและการพัฒนาองค์กร (20 คะแนน)</p>
<p>มิติที่ 3 ด้านการเรียนรู้</p> <p>6. การบริหารหลักสูตรและการเรียนการสอน (20 คะแนน)</p>	<p>มิติที่ 4 ด้านการประกันคุณภาพ</p> <p>7. ระบบประกันคุณภาพ (20 คะแนน)</p>

ในการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา สมศ. ได้กำหนดเกณฑ์น้ำหนักขั้นต่ำของมาตรฐานในมิติที่ 1 รวมร้อยละ 70 และให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งเพิ่มค่าน้ำหนักอีกร้อยละ 30 ตามจุดเน้นของสถาบัน ซึ่งผลจากการกำหนดน้ำหนักตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาสถาบัน และมีหลักเกณฑ์การจัดกลุ่มสถาบัน 2 แบบ ดังนี้

หลักเกณฑ์การจัดกลุ่มสถาบันแบบที่ 1 พิจารณาจากน้ำหนักรวม 100 คะแนน ที่สถาบันอุดมศึกษากระจายลงใน 4 พันธกิจหลัก แสดงดังในตารางที่ 2.3 สามารถแบ่งกลุ่มสถาบันได้ 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือกลุ่มที่กระจายน้ำหนักลงในพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและวิจัย ตั้งแต่ร้อยละ 30 ขึ้นไป

กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มที่กระจายน้ำหนักลงในพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ตั้งแต่ร้อยละ 30 ขึ้นไป

กลุ่มที่ 3 คือกลุ่มที่กระจายน้ำหนักลงในพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ตั้งแต่ร้อยละ 30 ขึ้นไป และร้อยละ 20 ขึ้นไปตามลำดับ

กลุ่มที่ 4 คือกลุ่มที่กระจายน้ำหนักลงในพันธกิจด้านการผลิตอย่างชัดเจนมากกว่าการกระจายลงในพันธกิจด้านอื่น กล่าวคือให้น้ำหนักด้านการผลิตบัณฑิตตั้งแต่ร้อยละ 35 ขึ้นไป

ตารางที่ 2.3 การจัดกลุ่มสถาบันพิจารณาจากการกระจายน้ำหนักร้อยละ 100 คะแนนใน 4 พันธกิจหลัก 4 ด้าน

กลุ่มสถาบันตามจุดเน้น	การปฏิบัติตามพันธกิจ			
	สอน	วิจัย	บริการวิชาการ	ทำนุบำรุง ศิลปะและ วัฒนธรรม
1. การผลิตบัณฑิตและวิจัย	✓✓ (≥ 30 %)	✓✓ (≥ 30 %)	✓ (≥ 20 %)	✓ (≥ 10 %)
2. การผลิตบัณฑิตและ การพัฒนาสังคม	✓✓ (≥ 30 %)	✓ (≥ 20 %)	✓✓ (≥ 30 %)	✓ (≥ 10 %)
3. การผลิตบัณฑิต และพัฒนา ศิลปะและวัฒนธรรม	✓✓ (≥ 30 %)	✓ (≥ 20 %)	✓ (≥ 20 %)	✓✓ (≥ 20 %)
4. การผลิตบัณฑิต	✓✓ (≥ 35 %)	✓ (≥ 20 %)	✓ (≥ 20 %)	✓ (≥ 10 %)

หมายเหตุ: เครื่องหมาย (✓✓) แสดงจุดเน้นที่สถาบันเพิ่มน้ำหนักจากเกณฑ์ขั้นต่ำที่ สมศ. กำหนด

หลักเกณฑ์การจัดกลุ่มสถาบันแบบที่ 2 พิจารณาจากการกระจายน้ำหนักร้อยละ 30 ลงใน 4 พันธกิจหลัก แสดงดังในตารางที่ 2.4 สามารถแบ่งกลุ่มสถาบันได้ 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 คือกลุ่มที่กระจายน้ำหนักลงในพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต ตั้งแต่ร้อยละ 30 ขึ้นไป

กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มที่กระจายน้ำหนักลงในพันธกิจด้านการผลิตผลิตบัณฑิตและการวิจัย รวมกันตั้งแต่ร้อยละ 30 ขึ้นไป

กลุ่มที่ 3 คือกลุ่มที่กระจายน้ำหนักลงในพันธกิจการผลิตบัณฑิตและการบริการวิชาการ แก่สังคมรวมกันตั้งแต่ร้อยละ 30 ขึ้นไป

กลุ่มที่ 4 คือกลุ่มที่มีความหลากหลายรูปแบบในการกระจายน้ำหนักลงในพันธกิจ

ตารางที่ 2.4 ผลการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา แบบที่ 2 แบ่งตามการกระจายน้ำหนัก 30 คะแนน

กลุ่มสถาบันตามจุดเน้น	การปฏิบัติตามพันธกิจ			
	สอน	วิจัย	บริการวิชาการ	ทำนุบำรุง ศิลปะและ วัฒนธรรม
1. เน้นการผลิตบัณฑิต	✓✓ (≥ 30 %)			
2. การผลิตบัณฑิตและวิจัย(พันธกิจที่ 1 และ 2 รวมกันได้ 30)	✓✓ (≥ 30 %)			
3. การผลิตบัณฑิตและการพัฒนาสังคม (พันธกิจที่ 1 และ 3 รวมกันได้ 30)	✓✓ (≥ 15 %)		✓✓ (≥ 15 %)	
4. กลุ่มอื่นๆ	มีความหลากหลายรูปแบบในการกระจายน้ำหนักลงในพันธกิจ			

หมายเหตุ: เครื่องหมาย (✓✓) แสดงจุดเน้นที่สถาบันเพิ่มน้ำหนักจากเกณฑ์ขั้นต่ำที่ สมศ. กำหนด

ทั้งนี้ สมศ. ให้สถาบันอุดมศึกษากระจายน้ำหนักจำนวนร้อยละ 30 ของน้ำหนักมาตรฐานที่ 1 – 4 นั้น เป็นการเปิดโอกาสให้สถาบันประกาศต่อสาธารณชนว่าสถาบันมีจุดเน้นด้านใด ซึ่งเท่ากับเป็นการให้ปฏิญาณของสถาบันว่าจะมุ่งมั่นในการพัฒนาสถาบันให้มีความเป็นเลิศตามอัตลักษณ์ที่ได้ประกาศออกไป ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 จำนวนตัวบ่งชี้ในแต่ละมาตรฐานที่สถาบันจะได้รับการประเมินจำแนกตามรายมาตรฐาน

มาตรฐาน	น้ำหนัก	จำนวนตัวบ่งชี้	น้ำหนักรวมที่ต้องได้รับการประเมินด้วยตัวบ่งชี้เฉพาะ
1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต	อย่างน้อย 20	6+2 *	≥ 30 %
2. มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	อย่างน้อย 20	5+2 *	≥ 30 %
3. มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ	อย่างน้อย 20	4+3 *	≥ 30 %
4. มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	อย่างน้อย 10	2+2 *	≥ 20 %
รวม มาตรฐาน 1- 4	100	17+9 *	
5. มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร	20	11	-
6. มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน	20	9	-
7. มาตรฐานด้านการประกันคุณภาพ	20	2	-
รวม มาตรฐาน 5 - 7	60	22	-
รวม มาตรฐาน 1 - 7	160	39+9 *	-

หมายเหตุ: เครื่องหมาย (*) แสดงจำนวนตัวบ่งชี้ที่สถาบันสามารถเพิ่มเป็นตัวบ่งชี้เฉพาะของสถาบันอุดมศึกษา

สำหรับมหาวิทยาลัยของรัฐมีการแบ่งกลุ่มสถาบันออกเป็น 4 กลุ่ม โดยพบว่า กลุ่มสถาบันที่เน้นการผลิตและวิจัยมีจำนวน 17 แห่ง กลุ่มสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคมจำนวน 42 แห่ง กลุ่มสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 7 แห่ง และกลุ่มสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิต จำนวน 7 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 จำนวนและรายชื่อมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกตามกลุ่มสถาบัน 4 กลุ่ม

กลุ่มสถาบัน	รายชื่อมหาวิทยาลัย
1. เน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย จำนวน 17 แห่ง	1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3. มหาวิทยาลัยขอนแก่น 4. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 6. มหาวิทยาลัยนเรศวร 7. มหาวิทยาลัยบูรพา 8. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 9. มหาวิทยาลัยมหิดล 10. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 11. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 12. มหาวิทยาลัยศิลปากร 13. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 14. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 15. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 16. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 17. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม จำนวน 42 แห่ง	1. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2. มหาวิทยาลัยนครพนม 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง 6. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 7. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ 8. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 9. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม 10. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 11. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 12. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย 13. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตารางที่ 2.6(ต่อ)

กลุ่มสถาบัน	รายชื่อมหาวิทยาลัย
2. เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม จำนวน 42 แห่ง (ต่อ)	14. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี 15. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 16. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 17. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 18. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ 19. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 20. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี 21. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 22. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 23. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 24. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง 25. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 26. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 27. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 28. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 29. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 30. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 31. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 32. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ 33. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 34. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด 35. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ 36. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา 37. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก 38. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 39. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 40. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 41. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 42. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ตารางที่ 2.6(ต่อ)

กลุ่มสถาบัน	รายชื่อมหาวิทยาลัย
3. เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 7 แห่ง	1. มหาวิทยาลัยทักษิณ 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 6. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 7. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ
4. เน้นการผลิตบัณฑิต จำนวน 7 แห่ง	1. มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2. มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 6. สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน 7. สถาบันการพลศึกษา

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าในแต่ละกลุ่มสถาบันมีค่าน้ำหนักที่แตกต่างกันตามจุดเน้นของสถาบัน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม และกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิต

ตอนที่ 2.4 การวิจัยกรณีศึกษา

2.4.1 ความหมายของการวิจัยกรณีศึกษา

ความหมายของการวิจัยกรณีศึกษาได้มีนักวิชาการนิยามไว้หลายประเด็นดังนี้

Travers (2001) ได้ให้ความหมายของการวิจัยกรณีศึกษาเป็นระบบการศึกษาวิจัยที่มุ่งเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือชุมชนใดชุมชนหนึ่ง ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2549) ได้ให้ความหมายของการวิจัยกรณีศึกษาเป็นการออกแบบงานวิจัยที่ใช้วิธีการศึกษาหาข้อมูลรายละเอียดทุกด้าน ทั้งแนวกว้างและแนวลึก จากกรณีหนึ่งหรือหลายกรณี เช่น ชุมชน กลุ่มสังคม นายจ้าง เหตุการณ์ ประวัติชีวิต ครอบครัว คณะทำงาน โดยใช้ข้อมูลจากเอกสารส่วนบุคคล การบันทึกอย่างเป็นทางการ การสัมภาษณ์และการสังเกต ฯลฯ

สุภางศ์ จันทวานิช (2549) ได้ให้ความหมายของการวิจัยกรณีศึกษาเป็นการศึกษาเจาะลึกใช้เวลาระยะยาว เพื่อจะได้เข้าใจได้อย่างลึกซึ้งในการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ของสังคม ซึ่งมีความเป็นพลวัตสามารถมองภาพรวมได้หลายแง่มุม

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของการวิจัยกรณีศึกษาว่า เป็นวิธีการวิจัยที่ออกแบบโดยศึกษาข้อมูลแบบเจาะลึก ได้ข้อมูลเฉพาะกรณีที่ศึกษา ทำให้เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ของสังคม โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การศึกษาเอกสาร เป็นต้น

2.4.2 ขั้นตอนในการวิจัยแบบกรณีศึกษา

การวิจัยแบบกรณีศึกษาเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพรูปแบบหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการการของพฤติกรรม ประสบการณ์และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ค้นหาและสร้างสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบางตัว และแยกเอาตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเกิดพฤติกรรม ที่ต้องการศึกษาของบุคคลนั้นออก ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่แท้จริง บางครั้งการวิจัยแบบกรณีศึกษาอาจใช้ในการศึกษานำร่อง เพื่อหาข้อมูลพื้นฐานสำหรับการนำมาใช้เป็นแนวในการศึกษาขั้นต่อไป บางครั้งนำไปใช้ควบคู่กับการวิจัยแบบอื่นๆ เช่น สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ช่วยอธิบายหรือให้รายละเอียดมากขึ้น เทคนิควิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นสามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน ได้แก่ การศึกษาส่วนบุคคล การเจาะลึกในแง่มุมต่างๆ ของสิ่งที่ศึกษา การสัมภาษณ์ เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือประสบการณ์บุคคล การเล่าสู่กันฟังถึงประสบการณ์ การเก็บรวบรวมประวัติชีวิตบุคคล และการสังเกต ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยแบบกรณีศึกษาจึงมีความหลากหลายและลึกซึ้งกว่าการมุ่งศึกษาวิจัยแบบอื่นๆ ที่มีการศึกษาเฉพาะขอบเขตที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้วเท่านั้น (เบญจา ยอดดำเนิน - แอ็ดติจ และคณะ, 2535)

ขั้นที่ 1 การวางแผนการวิจัย

สิ่งสำคัญที่ผู้วิจัยต้องทำในการวางแผนการวิจัยคือ การกำหนดประเด็นปัญหาหรือหัวข้อวิจัย ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการวิจัย ผู้วิจัยจะต้องหาเหตุผลสนับสนุนการเลือกหัวข้อวิจัยจากนั้นผู้วิจัยจำเป็นต้องสร้างแนวหรือกรอบสำหรับงานวิจัยนั้นๆ ด้วย โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด สมมติฐานและการวางแผนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปในทิศทางที่สอดคล้องกับประเด็นปัญหาที่ได้กำหนดขึ้น องค์ประกอบของการวางแผนการวิจัยมีดังนี้ (เบญจา ยอดดำเนิน - แอ็ดติจ และคณะ, 2535)

1. การกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย การกำหนดวัตถุประสงค์ ขึ้นอยู่กับปัญหาการวิจัย โดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์สามารถ แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ (1) วัตถุประสงค์

เฉพาะหน้า เป็นการวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสภาพปัญหาหรือข้อที่กำลังศึกษาว่า จะทำอะไร (What) ใครเป็นผู้ทำ (Who) ทำอย่างไร (How) ทำกับใคร (Whom) ทำที่ไหน (Where) และทำเมื่อใด (When) นอกจากนี้วัตถุประสงค์เฉพาะหน้าอาจจะบอกให้ทราบถึงตัวแปรต่างๆ ที่จะนำมาศึกษาด้วย จะเห็นได้ว่าผู้วิจัยได้ระบุกิจกรรมต่างๆ ที่จะทำ เช่น ศึกษาสถานการณ์ ศึกษากระบวนการ และผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ (2) วัตถุประสงค์ท้ายสุดหรือที่เรียกว่าเป้าหมายของการวิจัย ซึ่งอาจจะไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นปัญหาที่ทำการวิจัยโดยตรง แต่เป็นไปในลักษณะที่คาดหวัง หรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยทางอ้อม โดยผลงานวิจัยนี้จะช่วยให้การวางแผนหรือการกำหนดนโยบาย หรือการดำเนินงานหรือการบริหารให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ แม้ว่าวัตถุประสงค์ท้ายสุดจะเป็นเพียงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับโดยทางอ้อมของการวิจัยก็ตาม แต่ก็ก็เป็นทางหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนว่าทำไมจึงสมควรทำ และชี้ให้เห็นด้วยว่าผลงานวิจัยจะถูกนำไปใช้อย่างไรและโดยใคร

2. การกำหนดกรอบแนวคิด การประมวลผลความคิดรวบยอดของการวิจัยว่างานวิจัยที่ทำอยู่นี้ มีตัวแปรอะไรบ้างที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ต้องการศึกษาเป็นอย่างไร กรอบแนวคิดจะได้มาจากทฤษฎีหรืองานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดนั้นนอกจากจะชี้แนะให้งานวิจัยเป็นไปในทางที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยแล้วยังเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลอีกด้วย กรอบแนวคิดนี้ถ้ามีตัวแปรหลายตัวหรือตัวแปรมีความสัมพันธ์สลับซับซ้อนก็ควรแสดงแผนภูมิประกอบคำบรรยายด้วยเพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น

3. การกำหนดสมมติฐาน เป็นการคาดหวังเป็นการคาดเดาคำตอบของปัญหาล่วงหน้า ลักษณะของการคาดเดาจะอาศัยเหตุผลจากทฤษฎี ความคิด และประสบการณ์หรือเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ การกำหนดสมมติฐาน การวิจัยมีประโยชน์ในการช่วยจำกัดขอบเขตการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วยชี้แนะแนวทางการวิจัยว่าจะใช้อะไรเป็นตัวอย่างไร จะเก็บข้อมูลอย่างไร ใช้เครื่องมือใดตลอดจนเลือกวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้สมมติฐานยังช่วยอธิบายปัญหาการวิจัยให้ชัดเจนและเป็นแนวทางให้การแปลผลและหาข้อสรุปของการวิจัยได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น สมมติฐานอาจได้มาจากกรอบความคิดในการวิจัย สำหรับการวิจัยกรณีศึกษาซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยอาจจะตั้งหรือไม่ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ก่อนก็ได้

4. การวางแผนเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผนในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนสำคัญหนึ่งของการวิจัย โดยผู้วิจัยควรวางแผนว่าจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มานั้นอย่างไร จะจัดหมวดหมู่หรือลำดับข้อมูลอย่างไรจึงจะทำให้การตีความ การสังเคราะห์เชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของเหตุการณ์หรือตัวแปรเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีความสอดคล้องกันตามหลักตรรกวิทยา

ขั้นที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมมีวัตถุประสงค์ เพื่อแสดงถึงประวัติและวิวัฒนาการของเรื่องที่กำลังทำวิจัย มีการกล่าวถึงทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยและสิ่งที่ค้นพบรวมทั้งข้อจำกัดและข้อบกพร่องของทฤษฎีหรืองานวิจัยต่างๆ ด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับงานวิจัยที่จะทำต่อไป การทบทวนวรรณกรรม จึงเหมือนกับเป็นการเตรียมตัวให้ผู้วิจัยมีความรู้เบื้องต้นในเรื่องที่ตนจะทำการศึกษาอย่างเพียงพอ ที่จะเป็นพื้นฐานในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ทั้งนี้เพราะกรอบแนวคิดก็คือ กระบวนการที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่กำลังศึกษา ซึ่งจะได้มาจากทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การทบทวนงานวิจัยจะทำให้เรารู้ว่า ตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ตัวแปรใดมีความสำคัญ ตัวแปรใดมีข้อดีข้อเสีย

ขั้นที่ 3 การเตรียมทำงานภาคสนาม

ขั้นตอนสำคัญของการเข้าสนาม มี 4 ขั้น (สุภางค์ จันทวานิช, 2549) ได้แก่

1. **ขั้นเลือกสนาม** ผู้วิจัยต้องเลือกสนามที่มีความเหมาะสม สนามที่เราเลือกจะต้องมีปัญหาที่เราต้องการศึกษา มีความเป็นไปได้ในแง่ของขนาดสนามที่จะเข้าไปศึกษา คือต้องไม่ใหญ่ไป ไม่มีความซับซ้อนของปรากฏการณ์ในชุมชน และมีความสะดวกในแง่ที่ตั้งที่สามารถเดินทางไปมาได้ง่าย นอกจากนั้นต้องพิจารณาในเรื่องของสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลหรือสถานีนามัยที่ทำการไปรษณีย์ สถานีตำรวจ ฯลฯ ในกรณีนี้นักวิจัยประสบปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ

2. ขั้นแนะนำ

ในขั้นแนะนำตัวนี้ ผู้วิจัยควรปฏิบัติดังนี้

2.1 บอกกับคนในสนามว่าเรามาทำอะไร ต้องการอะไร วิธีที่ดีที่สุดคือการบอกความจริง

2.2 บอกกับคนในสนามที่เราศึกษานั้นว่า เราจะทำให้เขาเสียเวลาหรือไม่ เสียเวลาเท่าใด ต้องให้สิทธิในการตัดสินใจว่าจะยอมให้ทำวิจัยหรือไม่

2.3 บอกว่าจะเอาข้อค้นพบไปทำอะไร

2.4 บอกถึงสาเหตุที่ต้องเลือกสนามนี้

2.5 บอกถึงผลที่เขาจะได้รับจากเรา

3. ขั้นสร้างความสัมพันธ์

เมื่อนักวิจัยเข้าไปในสนามแล้ว เทคนิคที่จะช่วยให้ผู้วิจัยสร้างความสัมพันธ์ได้ดีมีดังนี้

3.1 วางท่าที่สงบเสถียร ไม่ทำตัวให้เด่นจนผิดสังเกต เพื่อให้ชาวบ้านรู้สึกว่าเป็นคนแปลกปลอมเข้ามา

3.2 หลีกเลี่ยงการถามคำถามที่จะทำให้ผู้ตอบรู้สึกอึดอัดและจำเป็นต้องปกป้องตัวเอง เช่น เรื่องหนี้สิน เรื่องน่าอับอายของครอบครัวและชุมชน เป็นต้น

3.3 อย่าทำตัวตัดเทียมกับผู้นำชุมชน

3.4 พยายามเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน แต่เกี่ยวข้องกับอย่างสงบและพร้อมที่จะช่วยเหลือจะทำให้ได้รับการยอมรับจากชุมชนมากขึ้น

3.5 หาใครคนหนึ่งเป็นผู้เริ่มแนะนำเราให้รู้จักกับชาวบ้าน

3.6 เมื่อมีความรู้สึกอึดอัด ให้เข้าใจว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดา เพราะเรากำลังเข้ามาอยู่ในสิ่งแวดล้อมใหม่ ความอึดอัดไม่ได้ หมายความว่าความล้มเหลวในการสร้างความสัมพันธ์

3.7 ให้ถือว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสนาม โดยเฉพาะการกระทำของเรา ไม่ใช่เรื่องส่วนตัว แต่เป็นเรื่องของงาน

4. ขั้นเริ่มต้น ในขั้นของการทำงานนี้ ประกอบด้วยใหญ่ๆ 2 ส่วนคือ

4.1 การทำแผนที่ การทำแผนที่มี 3 ชนิด คือ แผนที่ทางกายภาพ เป็นข้อมูลบอกลักษณะทางกายภาพของสนาม เช่น ตั้งอยู่ที่ไหน มีทางเข้าที่ทาง ทำโดยการเดินสำรวจ และกลับมาทำแผนที่อย่างคร่าวๆ จะช่วยให้นักวิจัยเห็นความสัมพันธ์ทางกายภาพระหว่างหน่วยต่างๆ ในชุมชน และเห็นขอบข่ายของการวิจัยในเชิงกายภาพได้โดยเร็ว แผนที่ทางสังคม เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสถานะทางสังคมของบุคคลในชุมชน ได้แก่ ความเป็นเครือญาติ ความสนิทสนม ยศตำแหน่ง การมีกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์โครงสร้างสังคมได้ และช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทำตัวได้อย่างถูกต้อง และแผนที่เวลา เป็นการบันทึกข้อมูลในแง่ของเวลาว่าอะไรเกิดขึ้นเมื่อไหร่ ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์แก่นักวิจัย เช่น จะได้ทราบว่าควรไปหาชาวบ้านเวลาใดบ้าง เป็นต้น

4.2 การเลือกตัวอย่าง การเลือกตัวอย่างคือ การเริ่มตัดสินใจว่าเราจะรวบรวมข้อมูลอะไร ที่ไหน เลือกจะทำอะไรก่อนดี เลือกดูหรือพูดกับใครก่อน ทั้งนี้โดยอาศัยข้อมูลจากแผนที่ทำไว้และปัญหาของการวิจัยของเรา

ขั้นที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลของกรณีศึกษาได้มาจาก 6 แหล่ง (Merriam, 1988) ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร (documentation) เอกสารที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีหลายชนิด เช่น จดหมาย บันทึก ประกาศ รายงาน หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ เอกสารสามารถนำมาใช้ตรวจสอบตัวสะกดของหัวข้อ ซึ่งองค์กร สถานที่ ฯลฯ ที่ไปทำการสัมภาษณ์ ก่อนศึกษาเอกสารควรดูจุดประสงค์ของเอกสารก่อน เพื่อให้แน่ใจว่าจะได้ข้อมูลที่ต้องการ

2. **บันทึกที่มีอยู่แล้ว** (archival record) ข้อมูลชนิดนี้ส่วนใหญ่อยู่ในคอมพิวเตอร์ เช่น รายชื่อลูกค้า แผนภูมิองค์กร แผนที่งบประมาณ สมุดโทรศัพท์ ฯลฯ ข้อมูลนี้มักมีจุดประสงค์เฉพาะสำหรับผู้อ่านบางกลุ่ม สามารถนำมาใช้ร่วมกับแหล่งข้อมูลอื่นๆ

3. **การสัมภาษณ์** (interview) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญของการทำกรณีศึกษา การสัมภาษณ์มีหลายแบบ ดังนี้

3.1 **การสัมภาษณ์แบบเปิดกว้าง** (open-ended) เป็นวิธีที่ใช้มากที่สุด ผู้สัมภาษณ์สามารถได้ข้อมูล ข้อเท็จจริงและความคิดเห็นจากผู้ตอบและนำคำตอบมาทำการศึกษาค้นคว้าต่อ

3.2 **การสัมภาษณ์แบบมีจุดความสนใจเฉพาะ** (focused interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in – depth interview) เป็นเทคนิคการสัมภาษณ์ใช้แนวคำถามซึ่งมีหัวข้อเรื่องที่จะถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยเป็นผู้กำหนดประเด็นต่างๆ ไว้ล่วงหน้าว่าต้องการซักถามในเรื่องใดและจะต้องพยายามซักถามให้ได้ครบประเด็นที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยสามารถเจาะหาข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ศึกษาเพื่อให้ได้คำตอบได้มากกว่าการสังเกตหรือการสำรวจในการสัมภาษณ์ควรใช้เครื่องบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์ เพราะจะได้ข้อมูลที่แม่นยำ

3.3 **การจัดกลุ่มสนทนา** (focus group discussion) เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสนทนากลุ่มและมีประเด็นปัญหาที่เฉพาะเจาะจงในการสนทนาแต่ละครั้งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป จนถึง 10 ถึง 12 คน โดยมีข้อสมมติฐานว่าการเรียนรู้ปฏิกิริยาโต้ตอบของคนสามารถทำได้อย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยการกระตุ้นให้คนหันมาสนใจในสิ่งเดียวกัน และมาแสดงความคิดเห็นร่วมกันในลักษณะของการร่วมกลุ่มกัน

4. **การสังเกต** (observation) การสังเกตเป็นการเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเอาใจใส่และกำหนดไว้อย่างมีระเบียบวิธี เพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งอื่น การสังเกตมี 2 แบบคือ

4.1 **การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม** (non - participant observation) หรือการสังเกตโดยตรง (direct observation) เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยจะเฝ้าสังเกตอยู่วงนอก กระทำตนเป็นบุคคลภายนอกโดยไม่เข้าร่วมไปในกิจกรรมที่อยู่ การสังเกตอาจทำได้ทั้งแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ การสังเกตแบบนี้มักใช้ในกรณีที่ไม่ต้องการให้ผู้ถูกสังเกตถูกรบกวนจากผู้สังเกต เช่น การสังเกตการณ์เรียนการสอนในห้องเรียน การดูแลรักษาผู้ป่วย เป็นต้น ในการสังเกตหากเป็นไปได้ควรมีการบันทึกภาพขณะสังเกต การสังเกตที่น่าเชื่อถือควรมีผู้สังเกตมากกว่า 1 คน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ข้อมูลในฐานะของบุคคลที่อยู่ในกรณีศึกษา นอกจากนี้อาจจัดการให้เกิดเหตุการณ์อื่นๆ เช่น เชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษามาประชุม เป็นต้น

4.2 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) เป็นการสังเกตชนิดที่ผู้สังเกตเข้าไปใช้ชีวิตร่วมกับกลุ่มคนที่ถูกศึกษา มีการร่วมกระทำกิจกรรมด้วยกันและพยายามให้คนในชุมชนนั้นยอมรับว่า ผู้สังเกตมีสถานภาพพบปะทางเช่นเดียวกับตน

5. ชิ้นงาน (physical artifacts) เป็นผลงานในลักษณะต่างๆ ที่เห็นเป็นรูปธรรม เช่น เครื่องมือ ชิ้นงาน หรือหลักฐานทางกายภาพที่สามารถเก็บรวบรวมหรือสังเกตขณะลงภาคสนามงานวิจัยทั่วไปใช้วิธีนี้น้อย แต่ประโยชน์ที่ได้ คือ การมองเห็นภาพรวม เช่น การวิจัยกรณีศึกษา การใช้ “micro computer” ในชั้นเรียน ซึ่งสามารถสังเกตโดยตรง หรือดูจากชิ้นงาน (artifact) คือ “printout” ที่ผู้เรียนทำออกมา

ในการศึกษาผู้วิจัยไม่จำเป็นต้องใช้แหล่งข้อมูลทุกแหล่งดังกล่าว แต่ผู้วิจัยควรได้รับการฝึกให้คุ้นเคยกับการใช้เครื่องมือแต่ละชนิดที่ต้องการใช้

ขั้นที่ 5 การตรวจสอบข้อมูล

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ วิธีการตรวจสอบที่ใช้ในการทำกรณีศึกษา คือการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2549) ซึ่งมีวิธีการดังนี้

การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) คือการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีตรวจสอบคือ การตรวจสอบแหล่งข้อมูล แหล่งที่มาจะพิจารณาในการตรวจสอบ ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล แหล่งเวลา หมายถึง ถ้าข้อมูลในช่วงเวลาที่ต่างกันจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งสถานที่ หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าเปลี่ยนบุคคลจะได้ข้อมูลที่เหมือนกันหรือไม่ เช่น การเปลี่ยนจากปัจเจกบุคคลเป็นกลุ่มบุคคลหรือสังคม เป็นต้น

การตรวจสอบสามเส้าด้านวิจัย (investigator triangulation) คือการตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลต่างกันอย่างไร โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกตแทนที่จะใช้ตัวผู้วิจัยคนเดียวกัน สังเกตโดยตลอด ในกรณีที่ไม่น่าเชื่อถือคุณภาพของผู้รวบรวมข้อมูลสนาม ควรเปลี่ยนตัวผู้วิจัยให้มีหลายคน

การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (theory triangulation) คือการตรวจสอบว่าถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถามพร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย เป็นต้น

ขั้นที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการสร้างข้อสรุปจากการศึกษารูปแบบหรือข้อมูลจำนวนหนึ่ง ผู้วิเคราะห์ข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการวิจัย ผู้วิเคราะห์ควรมีความรู้ในเรื่องแนวคิด ผู้วิเคราะห์ข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการวิจัย ผู้วิเคราะห์ควรมีความรู้ในเรื่องแนวคิด ทฤษฎีอย่างกว้างขวาง มีความเป็นสหวิทยาการอยู่ในตัวเอง เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล (สุภางค์ จันทวานิช, 2549) ส่วนแรกคือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปในการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งส่วนใหญ่ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย (descriptive) ที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และจดบันทึกไว้ ส่วนที่สอง คือ การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายเช่นกัน แต่กระทำโดยการพยายามจะทำข้อมูลนั้นให้เป็นจำนวนที่นับได้และมักกระทำกับข้อมูลเอกสาร

ขั้นที่ 7 การเขียนรายงาน

การเขียนรายงานเป็นขั้นสุดท้ายในการดำเนินงานวิจัย เป็นการเสนอผลงานที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า และวิจัยว่าได้ค้นพบความจริงหรือได้ความรู้ใหม่ๆ ประการใดบ้าง การเขียนรายงานการวิจัยนั้นจะต้องรายงานไปตามความเป็นจริงและตามข้อมูลที่ได้รับ และได้วิเคราะห์แปลความหมายออกมาด้วยความซื่อสัตย์และปราศจากอคติ การเขียนรายงานมีประสิทธิภาพประกอบด้วยขั้นตอนเบื้องต้น (สุภางค์ จันทวานิช, 2549) ดังนี้

1. การเตรียมเนื้อหาของรายงาน โดยในการเขียนรายงานจะต้องมีเนื้อหาสาระครบถ้วนตามเนื้อหาของการวิจัย ซึ่งจะต้องครอบคลุมเรื่องปัญหาของเรื่องที่ทำการศึกษา กระบวนการวิจัย
2. การกำหนดประเภทของผู้อ่าน ประเภทของผู้อ่านนี้สำคัญมากในการช่วยให้ผู้เขียนกำหนดแนวทางในการสื่อได้ คือ ทราบว่าจะใช้ถ้อยคำและภาษาประเภทใด
3. การวางเค้าโครงของรายงาน การทำเช่นนี้ช่วยทำให้การเขียนง่ายขึ้น การวางเค้าโครงก่อนการเขียนรายงานช่วยทำให้ผู้เขียนบรรจุเรื่องต่างๆ ที่ต้องการตอบปัญหาการวิจัยเอาไว้ได้ครบถ้วน ช่วยเป็นกรอบไม่ให้เกิดการเขียนนอกขอบเขตวัตถุประสงค์ของการวิจัยและทำให้สอดคล้องกับกรอบการวิเคราะห์ที่ได้ทำมาแล้ว ช่วยทำให้การเขียนรายงานเป็นไปอย่างรวดเร็วกว่า และช่วยทำให้ผู้เขียนสามารถทบทวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ทำแล้วอีกครั้งหนึ่ง และยังช่วยให้ผู้เขียนสามารถคาดประมาณความหนาของรายงานการศึกษาได้อีกด้วย

4. การเขียนรายงาน

รูปแบบการเขียนรายงานกรณีศึกษา มีอย่างน้อย 4 รูปแบบ คือ (Merriam, 1988)

4.1 แบบ “classic single-case study” เป็นการรายงานในลักษณะบรรยาย และวิเคราะห์กรณีศึกษาเป็นรายกรณีโดยใช้ตารางกราฟฟิกหรือภาพรวมประกอบการบรรยาย

4.2 แบบ “multiple case version of classic single case” รูปแบบรายงานนี้เป็นการบรรยายกรณีศึกษาหลายๆ กรณี โดยมีการนำเสนอชุดคำถามและคำตอบของข้อมูลพื้นฐานของแต่ละกรณี แยกเป็นบทหรือตอน และมีบทหนึ่งหรือตอนหนึ่งที่ครอบคลุมการวิเคราะห์ผลการศึกษารายกรณี

4.3 แบบที่ครอบคลุมทั้งแบบ 1 และ 2 แต่ไม่มีการบรรยายแบบเดิม กล่าวคือ แทนที่จะเป็นการเขียนกรณีศึกษาแต่ละกรณี เนื้อหาของข้อมูลพื้นฐานจะถูกปรับให้สั้นให้อ่านได้ง่ายรูปแบบคำถามและคำตอบจะไม่ถูกเขียนอย่างชัดเจน ผู้อ่านสามารถตรวจสอบของคำถามเดียวกันหรือคำถามที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณีศึกษาจากข้อมูลพื้นฐานได้ การใช้รูปแบบนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการวิเคราะห์ข้ามรายกรณีตามความสนใจของผู้อ่าน

4.4 แบบ “multiple-case studies” รูปแบบการรายงานแบบนี้จะไม่มีการแยกเป็นบทหรือเป็นตอนในการนำเสนอกรณีศึกษาเป็นรายกรณี รายงานจะประกอบด้วยการวิเคราะห์กรณี ศึกษาข้ามกรณี ไม่ว่าจะใช้การพรรณนาล้วนๆ หรือการครอบคลุมการอธิบายหัวข้อ รายงานแบบนี้แต่ละบทหรือแต่ละตอนจะกล่าวถึงประเด็นของกรณีศึกษาข้ามกรณีแต่ละประเด็น แยกออกจากกัน และข้อมูลของกรณีศึกษารายกรณีจะกระจายไปอยู่ในแต่ละบท

ตอนที่ 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาและกรอบแนวคิดการวิจัย

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

จากการสืบค้นข้อมูลทั้งหมด 4 ฐาน ได้แก่ ฐานข้อมูลปริญญาโท 24 มหาวิทยาลัย (Thailis) ฐานข้อมูลปริญญาโทของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฐานข้อมูลปริญญาโทของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทยออนไลน์ ด้วยคำสำคัญ “การประกันคุณภาพการศึกษา” พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 298 เรื่อง ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 23 เรื่อง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 23 เรื่องข้างต้น ผู้วิจัยจึงแบ่งงานวิจัยออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การวิจัยเกี่ยวกับโมเดลเชิงสาเหตุผลการประกันคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา

รุ่งอรุณ สุเวชวัฒนกุล (2543) ทำการศึกษา เรื่อง “การพัฒนาโมเดลการประกันคุณภาพ การอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” เพื่อสร้างและตรวจสอบ โมเดลผลการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ สังกัด ทบวงมหาวิทยาลัย ผลการวิจัย พบว่า โมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการประกัน คุณภาพการศึกษาการอุดมศึกษาได้ร้อยละ 95 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดล มีค่าไค - สแควร์เท่ากับ 37 ที่องศาอิสระเท่ากับ 29.57; $p = 0.803$ ค่า GFI = 0.985; ค่า AGFI = 0.978; ค่า RMR = 0.13 ตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลรวมส่งผลกระทบต่อผลการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา อย่างมี นัยสำคัญ เรียงจากมากไปน้อย คือ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหาร จัดการ การเรียนการสอน การวิจัย การเงินและงบประมาณ การพัฒนานิสิต การบริการวิชาการแก่ สังคม ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน และการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามลำดับ โดยส่งผลกระทบต่อผลการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ปริมาณบัณฑิต ความมีชื่อเสียงของคณะ คุณภาพงานวิจัย คุณภาพงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ปริมาณการบริการวิชาการแก่สังคม ปริมาณงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คุณภาพบัณฑิต คุณภาพงานบริการวิชาการแก่สังคม และ ปริมาณงานวิจัย

กิตติยา สีอ่อน (2547) ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือคณะวิชาสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพจำนวน 108 คณะวิชา ทำการศึกษาเรื่อง “โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผล การประกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ” เพื่อศึกษาประสิทธิผลของ การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน และวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลของดำเนิน ด้านการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า คณะวิชาของกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในทั้ง 4 ด้าน หลังจากดำเนินงานประกันคุณภาพตามแนว พ.ร.บ.การศึกษา พ.ศ.2542 แล้วสูงขึ้น อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เป็นโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรอิสระสามารถ อธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ได้ ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไปทั้งโมเดลแบบแยกและแบบรวม โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกัน คุณภาพภายในแบบที่มีการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระร่วมด้วย สามารถอธิบายความ แปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยได้มากกว่าแบบที่ไม่มีการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ร้อยละ 2

จากงานวิจัยของรุ่งอรุณ สุเวชวัฒนกุล (2543) กับกิตติยา สีอ่อน (2547) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้แก่ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย การเงินและงบประมาณ การพัฒนานิสิต การบริการวิชาการแก่สังคม ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. การศึกษาและพัฒนา รูปแบบ กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

วันชัย ศิริชนะ (2537) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการศึกษาแนวความคิดพื้นฐาน หลักการ โครงสร้าง วิธีการและหลักเกณฑ์ในการประกันคุณภาพของประเทศต่างๆ โดยใช้วิธีวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพ การรับรองวิทยฐานะ และนำข้อมูลมาแจกแจงเปรียบเทียบและสรุปข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่และสังเคราะห์ขึ้นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษ และได้ทำการทดลองรูปแบบที่พัฒนาขึ้นโดยวิธีการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยพบว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ศึกษาได้นั้นถึงหลักการในเรื่องความเป็นอิสระ ควบคู่ไปกับความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก

รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่พัฒนาขึ้น ได้ใช้กระบวนการรับรองวิทยฐานะโดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 แบบ คือ ใช้ระบบการตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในที่สถาบันจัดให้มีขึ้น และแบบที่สองใช้ระบบการตรวจสอบผลการดำเนินงานสำหรับสถาบันหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งและขอเปิดดำเนินการใหม่ โดยทั้งสองระบบมุ่งเน้นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแลตนเอง โดยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของต้นขึ้นด้วยตนเอง

สุวิมล ราชธนบริบาล (2541) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งพบว่าสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการเผยแพร่หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาภายในสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มีรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพ 3 รูปแบบคือ รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับ ระบบสนับสนุน และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับแบบที่ 1 แต่มีการเน้นการพัฒนาบุคลากรภายในสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา รูปแบบที่ 3 มีการกำหนด

กรอบแนวคิดออกเป็นขั้นตอน แบ่งเป็น 5 ระยะคือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรภายในสถาบัน ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องประกันคุณภาพ แต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพ ระยะที่ 3 นำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและเยี่ยมชมการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ

สมกมล ถาวรกิจ (2543) ได้ศึกษารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า (1) การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ มี 4 องค์ประกอบหลัก คือ การบริหารและการจัดการเรียนการสอน อาจารย์และบุคลากร นักศึกษาและบัณฑิตมีองค์ประกอบย่อย 38 องค์ประกอบ ผู้บริหารและอาจารย์มีความเหมาะสมในระดับมาก และตัวบ่งชี้คุณภาพ 112 ตัวบ่งชี้ มีความเหมาะสมระดับปานกลางและมาก (2) รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย หลักการประกันคุณภาพ ระบบและกลไกการบริหารการประกันคุณภาพ และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดไว้ คือ การศึกษาตนเองและประเมินตนเองการทดสอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ

อมรวิทย์ นาคทรพร (2543) ได้ศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร เรื่อง คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทรรศน์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย ได้กล่าวโดยสรุปว่า นิยามคุณภาพน่าจะมี ความหมายครอบคลุมถึงความเก่งกาจ ความสามารถทางวิชาการ การตอบสนองปณิธาน ภารกิจเฉพาะของสถาบัน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการมีขีดความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองภายในนิยามดังกล่าว แนวทางในการประกันคุณภาพพึงสะท้อนหลักการเป้าหมายที่พึงประสงค์ของการพัฒนาอุดมศึกษาภายในอนาคตด้วย โดยกล่าวว่า หัวใจของระบบของการประกันคุณภาพที่ดี คือการใช้ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพในการสร้างเป็นประชาคมที่มีวัฒนธรรมในการเรียนรู้และตรวจสอบการทำงานของตนเองอันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้ที่ปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถนำข่าวสารไปทั่วทั้งองค์กร พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานการทำงานทุกๆ ด้านแบบมีอาชีพที่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอนที่สำคัญที่สุดระบบการประกันคุณภาพคือมีกลไกการรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เพื่อนำข้อคิดเห็นจากทุกฝ่ายมาใช้ในการกำกับแนวทางการประกันคุณภาพของสถาบันอีกทีหนึ่ง อย่างไรก็ตามในระบบการประกันคุณภาพที่พึงมีคุณลักษณะต่างๆ ที่กล่าวมานั้น สถาบันอุดมศึกษาพึงมีอิสระในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของตนเองและในขณะเดียวกันก็พึงให้อิสระแก่หน่วยงานภายในในการประกันคุณภาพตามเงื่อนไขปัจจัยเฉพาะของแต่ละหน่วยงานด้วยเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและจารีตของการมีอิสระและเสรีภาพ ทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา

ชลัช จงสีปพันธ์ และคณะ (2545) ได้ศึกษาการติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การสำรวจสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นและใช้แบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งอาจารย์ และนิสิต นักศึกษา ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินภายนอก โดยเฉพาะด้านการตระหนักถึงความจำเป็นและเหตุผลที่ต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเกือบทั้งหมดตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า การประกันคุณภาพการศึกษาจะช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ส่วนเหตุผลที่ต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผู้รับผิดชอบเพียงส่วนน้อยในระดับสถาบันตระหนักถึง ได้แก่ การให้ข้อมูลแก่สาธารณชน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผู้รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่รับรู้ ว่าสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นองค์กรที่จะมาทำหน้าที่ในการประเมินคุณภาพภายนอก

ชลิดา ยืนยาว (2546) ทำการศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบการดำเนินการตามนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาระหว่างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง (2) การเปรียบเทียบดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาระหว่างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในภาพรวมทุกด้านพบว่าแตกต่างกัน (3) คณะวิศวกรรมศาสตร์ควรดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา 9 มาตรฐานและต้องปรับปรุงด้านการวิจัยและงบประมาณ สำหรับสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ควรดำเนินการตามมาตรฐานของดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการ

จากงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผลการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษามีลักษณะที่เหมือนกัน 3 ประการดังนี้ (1) การควบคุมคุณภาพ (2) การตรวจสอบคุณภาพ และ (3) การปรับปรุงคุณภาพ โดยผู้วิจัยสามารถสรุปได้ 5 รูปแบบดังนี้

รูปแบบที่ 1 ใช้กระบวนการรับรองวิทยฐานะโดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 แบบ คือ ใช้ระบบการตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในที่สถาบันจัดให้มีขึ้น และแบบที่สองใช้ระบบการตรวจสอบผลการดำเนินงานสำหรับสถาบันหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งและขอเปิด

ดำเนินการใหม่ โดยทั้งสองระบบมุ่งเน้นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแลตนเอง โดยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพ ติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของตนขึ้นด้วยตนเอง

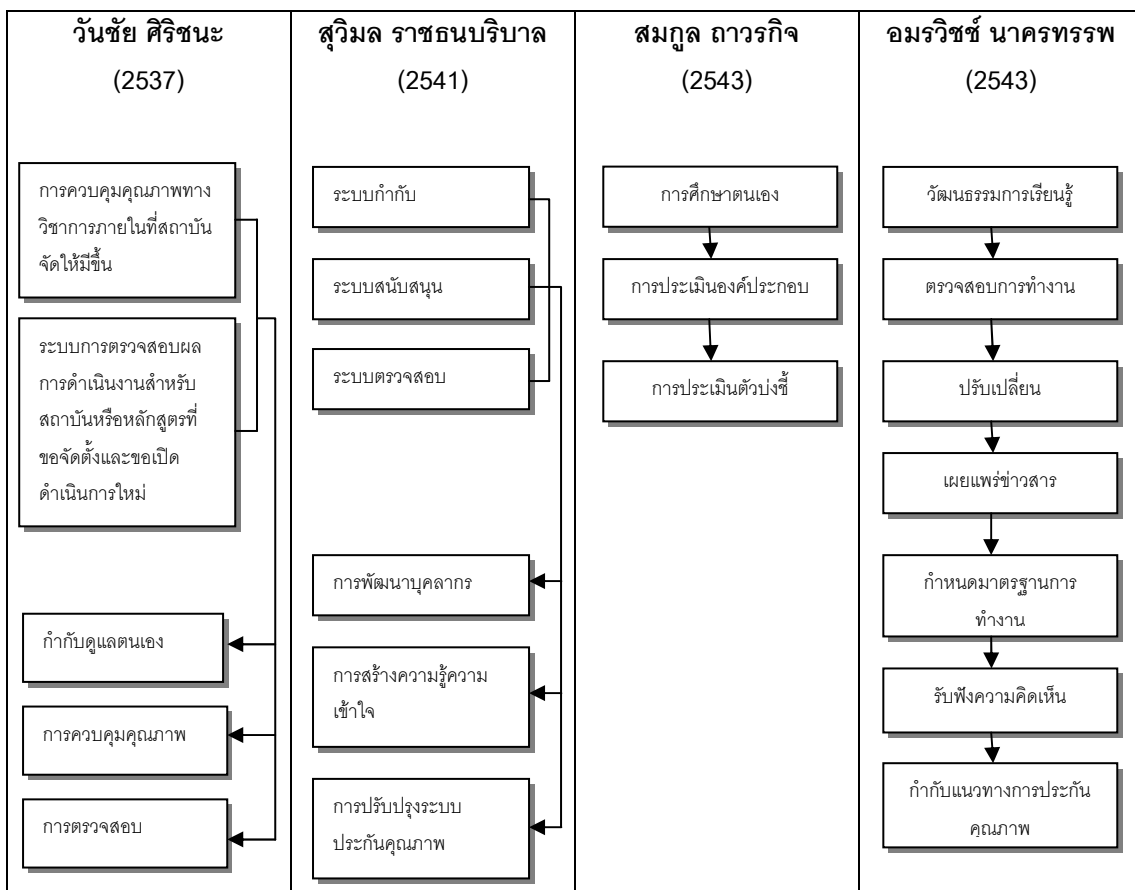
รูปแบบที่ 2 ประกอบด้วย ระบบกำกับ ระบบสนับสนุน และระบบตรวจสอบ

รูปแบบที่ 3 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับแบบที่ 2 แต่มีการเน้นการพัฒนาบุคลากรภายในสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การประกันคุณภาพการศึกษา

รูปแบบที่ 4 มีการกำหนดกรอบแนวคิดออกเป็นขั้นตอน แบ่งเป็น 5 ระยะคือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรภายในสถาบัน ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องประกันคุณภาพ แต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพ ระยะที่ 3 นำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและเยี่ยมชมการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ

โดยมีผลการเปรียบเทียบรูปแบบการประกันคุณภาพจากงานวิจัยดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 การเปรียบเทียบรูปแบบการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาจากงานวิจัย



3. การพัฒนาตัวบ่งชี้ เกณฑ์ การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

จรินทร์ เทศวานิช (2541) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา : กรณีศึกษาสาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการวิจัยพบว่า ตัวบ่งชี้หลักที่นำมาวัดคุณภาพของสาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มี 10 ตัว ได้แก่ (1) กลไกการควบคุมมาตรฐานการศึกษาในสาขาวิชา (2) นักศึกษา (3) อาจารย์ (4) หลักสูตรของสาขาวิชา (5) ห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ (6) สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (7) สื่อการศึกษา (8) การเรียนการสอน (9) การวิจัย (10) การบริหารงบประมาณ ซึ่งในแต่ละตัวบ่งชี้หลักประกอบด้วยตัวบ่งชี้ย่อยๆ ทั้งหมด 60 ตัวบ่งชี้

ลลิตา จันทร์แก้ง (2543) ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้ระบบการประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ตามแนวทบทวมหาวิทยาลัย” ผลการวิจัยพบว่า ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ตามแนวทบทวมหาวิทยาลัย ได้ตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 101 ตัวบ่งชี้ จากองค์ประกอบของคุณภาพอุดมศึกษา 9 ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้องค์ประกอบปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน 10 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการเรียนการสอน 23 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา 9 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการบริหารและจัดการ 19 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการเงินและงบประมาณ 8 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบและกลไกการประกันคุณภาพ 9 ตัวบ่งชี้ โดยตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค โดยมีค่า ไค – สแควร์เท่ากับ 13.29 ที่องศาอิสระ 18 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.77 โดยมีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเท่ากับ 0.99 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้วเท่ากับ 0.97 และค่าดัชนีรากกำลังสองของเศษเหลือ

ลดาวรรณ บัวผัน (2543) ทำการศึกษาการพัฒนาเกณฑ์การตรวจสอบผลการประกันคุณภาพของครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า การสร้างเกณฑ์การตรวจสอบผลการประกันคุณภาพ ได้เกณฑ์ตามองค์ประกอบ 9 ด้านของทบวงมหาวิทยาลัย ในแต่ละองค์ประกอบมีเกณฑ์ 5 ระดับ ในแต่ละระดับประกอบด้วยจำนวนข้อต่างกันและโดยใช้การตอบตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไปเป็นหลักในการคัดเลือกข้อความในแต่ละระดับ ความตรงเนื้อหาของเกณฑ์การตรวจสอบผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งพิจารณาจากคำสัมภาษณ์ที่สอดคล้องของผู้ทรงคุณวุฒิ ร้อยละ 80 ขึ้นไป พบว่า ทุกองค์ประกอบ ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า เกณฑ์ตรวจสอบภายในควรมี 5 ระดับ และจำนวนข้อในแต่ละระดับของเกณฑ์เหมาะสมแล้ว

รุ่งรังสี วิบูลชัย (2545) ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมของคุณภาพการสอนในระดับอุดมศึกษา” ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสอนในระดับอุดมศึกษา

ได้แก่ ตัวแปรปัจจัยนำเข้า คุณสมบัติของผู้สอนคือ มีความรู้เกี่ยวกับศาสตร์และเนื้อหาการสอน เป็นอย่างดี อีกทั้งมีศรัทธาต่อการสอน คุณสมบัติของผู้เรียน คือ มีความรับผิดชอบต่อการเรียนใน ส่วนตัวแปรแหล่งข้อมูลต้องมีความหลากหลายและทันสมัย ตัวแปรในกระบวนการสอน คือ เตรียมแผนการสอน ใช้กิจกรรมการสอนหลายวิธี และใช้การประเมินผลหลายหลายวิธี ตัวแปร ผลผลิต คือ ผู้เรียนมีความสามารถในการแสวงหาข้อมูลและความรู้ใหม่ ผู้เรียนมีทักษะในการ แก้ปัญหา มีทักษะการคิดวิเคราะห์และการจัดการ ตัวบ่งชี้ซึ่งรวมประกอบด้วยตัวบ่งชี้รวม 12 ตัว โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า ไค-สแควร์ = 247.19 ค่าดัชนีความ สอดคล้อง = .94 เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า แต่ละสาขาวิชา ให้ความสำคัญกับตัวบ่งชี้รวม 12 ตัว แตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า การพัฒนาตัวบ่งชี้ที่มีความ หลากหลาย ได้แก่ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของสาขาวิชา คณะ และตัวบ่งชี้คุณภาพการสอน

จากงานวิจัย 23 เรื่อง 3 ประเด็น ผู้วิจัยได้สรุปความรู้ที่ได้จากการศึกษางานวิจัย ดังนี้

1. **ตัวแปรที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา** ได้แก่ ระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย การเงิน และงบประมาณ การพัฒนานิสิต การบริการวิชาการแก่สังคม ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนงาน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. **รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา** มี 5 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 ใช้กระบวนการรับรองวิทยฐานะโดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 แบบ คือใช้ ระบบการตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในที่สถาบันจัดให้มีขึ้น และแบบที่ สองใช้ระบบการตรวจสอบผลการดำเนินงานสำหรับสถาบันหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งและขอเปิด ดำเนินการใหม่ โดยทั้งสองระบบมุ่งเน้นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแล ตนเอง โดยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพ ติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของตนขึ้นด้วยตนเอง

รูปแบบที่ 2 ประกอบด้วย ระบบกำกับ ระบบสนับสนุน และระบบตรวจสอบ

รูปแบบที่ 3 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับแบบที่ 2 แต่มีการเน้นการพัฒนาบุคลากรภายใน สถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การประกันคุณภาพการศึกษา

รูปแบบที่ 4 มีการกำหนดกรอบแนวคิดออกเป็นขั้นตอน แบ่งเป็น 5 ระยะเวลา คือ ระยะเวลาที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรภายในสถาบัน ระยะเวลาที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลัก ที่ดูแลเรื่องประกันคุณภาพ แต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพ ระยะเวลาที่ 3 นำนโยบายสู่แนว ปฏิบัติและเยี่ยมชมการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ระยะเวลาที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะเวลาที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ

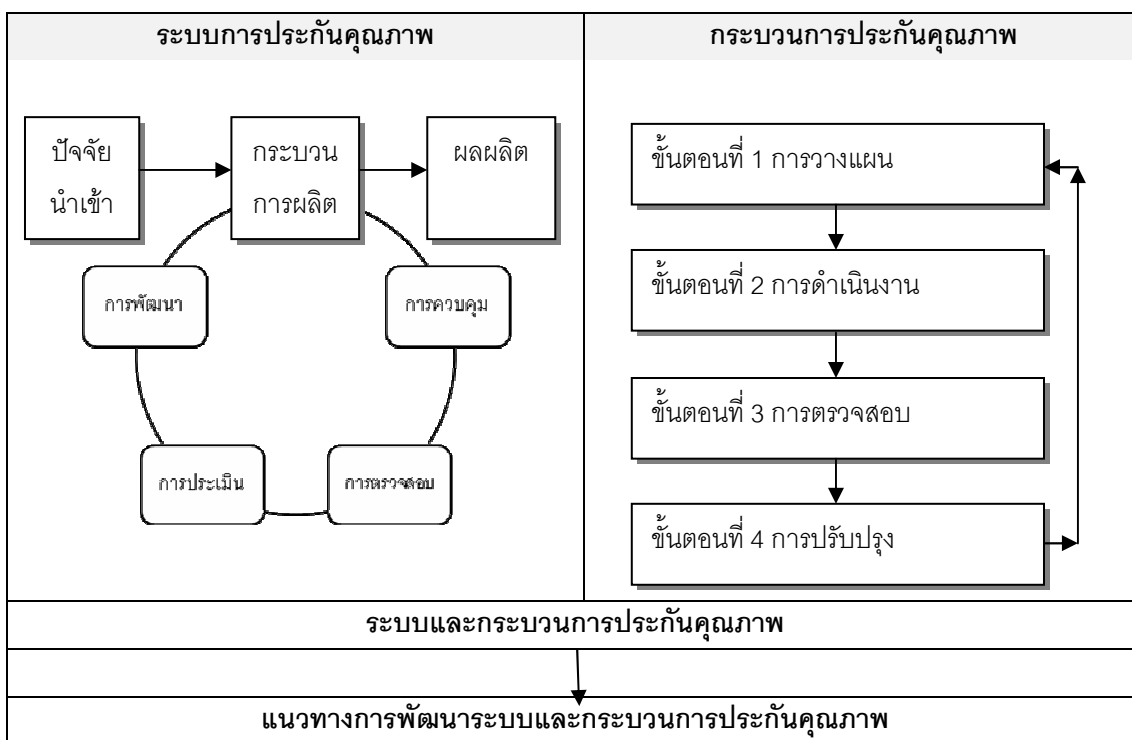
3. การพัฒนาตัวบ่งชี้ที่มีความหลากหลาย ได้แก่ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของสาขาวิชา คณะ และตัวบ่งชี้คุณภาพการสอน

2.5.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาแนวคิด ระบบ และกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ที่ผู้วิจัยกล่าวมาแล้วในข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ (1) ปัจจัยนำเข้า (2) กระบวนการผลิตซึ่งประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และ (3) ผลผลิต โดยทั้ง 3 องค์ประกอบจะทำงานเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน ทั้งนี้ในส่วนของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษามี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงาน ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ และขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุง

จากระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ดังแผนภาพที่ 2.11



แผนภาพที่ 2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ การศึกษา และศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และออกแบบการวิจัย แบบกรณีศึกษา (Case Study) สำหรับบทนี้ผู้วิจัยขอเสนอการเลือกกรณีศึกษา ขั้นตอน การดำเนินการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1 การเลือกกรณีศึกษา

การเลือกกรณีศึกษา ผู้วิจัยพิจารณาจากมหาวิทยาลัยที่มีการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษา โดยเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิต และวิจัย และมีความยินดีที่ให้ผู้วิจัยทำการศึกษา

กรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ (นามสมมติ)

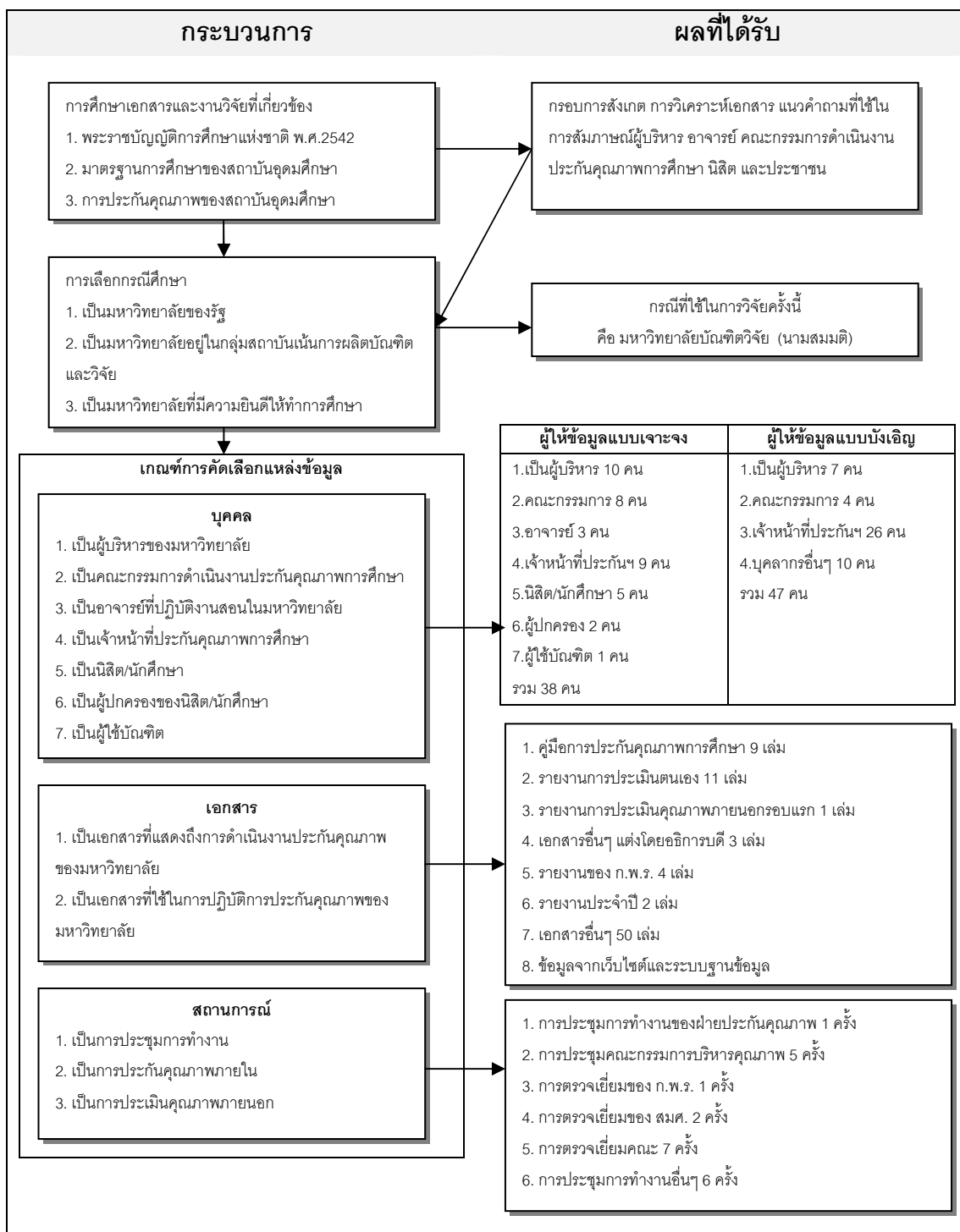
3.2 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 4 ระยะเวลาคือ ระยะเวลาที่ 1 เป็นระยะก่อน ลงสนาม ระยะเวลาที่ 2 เป็นการศึกษาก่อนสนาม ระยะเวลาที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ และระยะเวลาที่ 4 เป็นการตรวจสอบ

3.2.1 ระยะเวลาที่ 1 การศึกษาก่อนลงสนาม

การศึกษาก่อนลงสนามเป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยเตรียมตัวเข้าสู่สนามกรณีศึกษา โดยการศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเลือกกรณีศึกษา และการกำหนดลักษณะของผู้ให้ข้อมูล ดังแผนภาพที่ 3.1

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการประกันคุณภาพการศึกษาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรฐาน การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกำหนดกรอบในการสังเกต แนวคำถามในการสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ เอกสาร



แผนภาพที่ 3.1 กระบวนการและผลที่ได้จากขั้นตอนระยะที่ 1 การศึกษาก่อนลงสนาม

กรณีศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัย (นามสมมติ) โดยเป็นมหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกมาจาก 3 แหล่ง กำหนดลักษณะของผู้ให้ข้อมูลดังนี้

1. **บุคคล** เป็นผู้บริหารของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัย อาจารย์ที่ปฏิบัติงานสอนในมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา นักศึกษา

2. **เอกสาร** เป็นเอกสารที่แสดงถึงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและเป็นเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

3. **สถานการณ์** เป็นการประชุมการทำงานการประกันคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก

จากการกำหนดลักษณะของแหล่งข้อมูล ในการลงนามกรณีศึกษาจึงได้รับข้อมูลจาก 3 แหล่งตามที่กำหนดไว้ดังนี้

1. **แหล่งบุคคล** โดยผู้วิจัยได้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นบุคคลเป้าหมายที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ล่วงหน้า เข้าทำการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการโดยการขออนุญาตและติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลไว้ล่วงหน้า ผลที่ได้คือ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 38 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 10 คน คณะกรรมการบริหารคุณภาพจำนวน 8 คน อาจารย์ที่ปฏิบัติงานสอนในมหาวิทยาลัยจำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 9 คน นิสิต/นักศึกษาจำนวน 5 คน ผู้ปกครองของนิสิต/นักศึกษาจำนวน 2 คน ผู้ใช้บัณฑิตจำนวน 1 คน ในระหว่างที่ผู้วิจัยอยู่ในสนามกรณีศึกษา ผู้วิจัยได้รับการแนะนำให้รู้จักกับผู้ให้ข้อมูลจนเกิดความสนิทสนม ทำให้ได้รับข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลแบบบังเอิญ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงจัดบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ พูดคุยกันกับผู้ให้ข้อมูลแบบบังเอิญจำนวน 47 คนโดยเป็นผู้บริหารจำนวน 7 คน คณะกรรมการบริหารคุณภาพจำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 26 คน และบุคลากรอื่นๆ เช่น พนักงานใหม่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เก็บข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า เป็นต้น จำนวน 10 คน

2. **แหล่งเอกสาร** เป็นแหล่งข้อมูลโดยเป็นเอกสารที่แสดงถึงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและเป็นเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยจำนวน 80 เล่ม ได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 9 เล่ม รายงานการประเมินตนเองจำนวน 11 เล่ม รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรกจำนวน 1 เล่ม เอกสารอื่นๆ แต่งโดยอธิการบดี 3 เล่ม รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

จำนวน 4 เล่ม รายงานประจำปีจำนวน 2 เล่ม เอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องจำนวน 50 เล่ม และข้อมูลจากระบบฐานข้อมูล

3. แหล่งสถานการณ์ เป็นการประชุมการทำงาน การประกันคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก จำนวน 22 ครั้ง ได้แก่ การประชุมฝ่ายประกันคุณภาพ การศึกษาจำนวน 1 ครั้ง การประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพจำนวน 5 ครั้ง การตรวจเยี่ยมมหาวิทยาลัยของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจำนวน 1 ครั้ง การตรวจประเมินคุณภาพภายนอกกรอบที่สองจำนวน 2 ครั้ง การตรวจเยี่ยมคณะ 7 ครั้งและการประชุมการทำงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องจำนวน 6 ครั้ง

3.2.2 ระยะเวลา 2 การศึกษาภาคสนาม

3.2.2.1 แผนการศึกษาภาคสนาม ผู้วิจัยได้วางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนลงสนาม โดยกำหนดช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ และแหล่งข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แผนการศึกษาภาคสนาม

ระยะเวลา	กิจกรรม	แหล่งข้อมูล
ช่วงที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลระดับกว้างเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของพื้นที่กรณีศึกษา (ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2551)	1. เข้าพบผู้บริหารชี้แจงวัตถุประสงค์ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล และสร้างความสัมพันธ์ 2. เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของมหาวิทยาลัย - ที่ตั้ง อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม โครงสร้างหน่วยงาน - ภาควิชา พันธกิจ วิสัยทัศน์ - บุคลากร นิสิต/นักศึกษา หลักสูตร - การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการผลิตบัณฑิต - การจัดการเรียนการสอน	บุคคล รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี หัวหน้าสำนักงานอธิการบดี และหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพ เอกสาร 1. รายงานประจำปีของมหาวิทยาลัยประจำปีการศึกษา 2549 จำนวน 1 เล่ม 2. รายงานการประเมินคุณภาพรอบแรกของ สมศ. ปีการศึกษา 2546 จำนวน 1 เล่ม 3. รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของมหาวิทยาลัยและคณะ ปีการศึกษา 2549 จำนวน 11 เล่ม 4. รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 – 2550 จำนวน 4 เล่ม 5. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 9 เล่ม 5. อื่นๆ

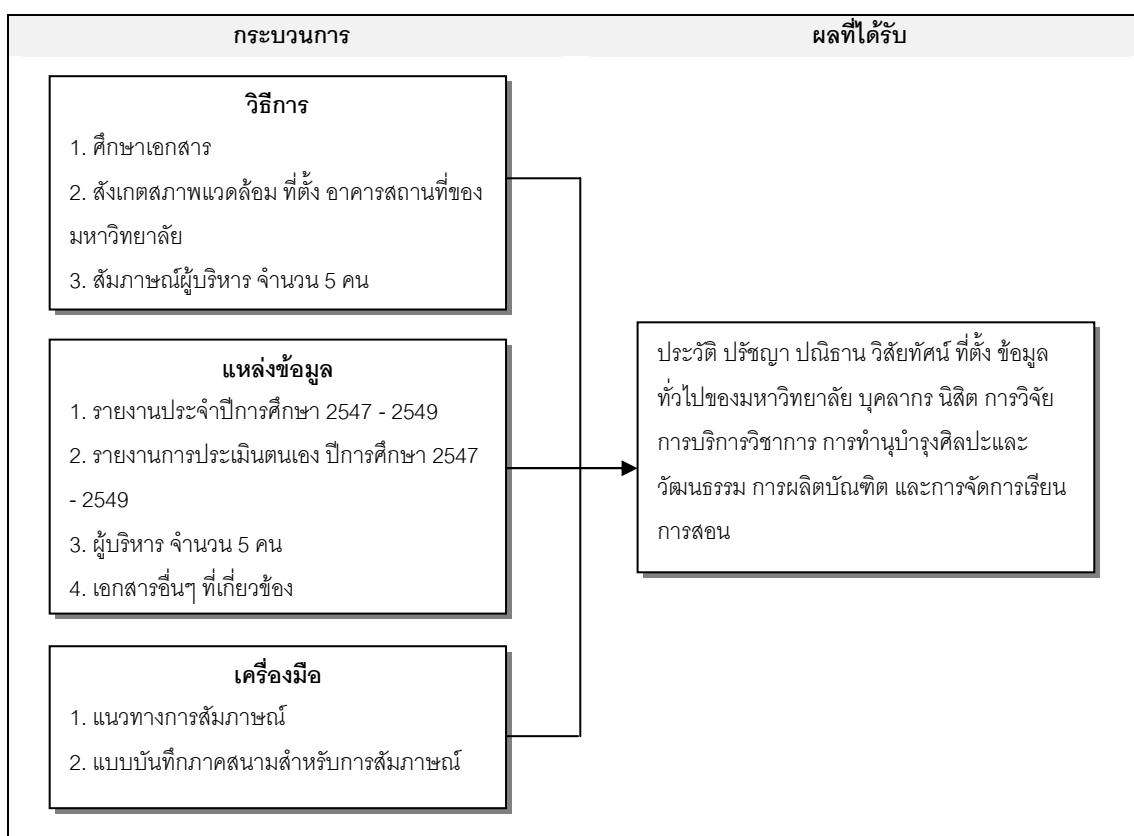
ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ระยะเวลา	กิจกรรม	แหล่งข้อมูล
ช่วงที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลเฉพาะบริบทของการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลระดับลึกเกี่ยวกับระบบกระบวนการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย (ตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2551)	<p>1. เก็บข้อมูลเฉพาะบริบทของการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลระดับลึกเกี่ยวกับระบบ กระบวนการ และข้อเสนอแนะในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยการสังเกต การสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์เอกสาร</p> <p>2. จุดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสังเกต และการศึกษาเอกสาร</p>	<p>บุคคล</p> <p>1. ผู้บริหาร 17 คน ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี 2 คน ผู้ช่วยอธิการบดี หัวหน้า 3 คน คณบดี 4 คน และผู้อำนวยการ 6 คน</p> <p>2. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 12 คน</p> <p>3. อาจารย์ 3 คน</p> <p>4. เจ้าหน้าที่งานการประกันคุณภาพการศึกษา 35 คน</p> <p>5. นิสิต/นักศึกษา 5 คน</p> <p>6. ผู้ใช้บัณฑิต 1 คน</p> <p>7. ผู้ปกครองนิสิต/นักศึกษา 2 คน</p> <p>8. บุคคลอื่นๆ 10 คน</p> <p>เอกสาร</p> <p>1. คู่มือการประกันคุณภาพ 1 เล่ม</p> <p>2. แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี</p> <p>3. ยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>4. เอกสารอื่นๆ 74 เล่ม</p> <p>เหตุการณ์</p> <p>1. การประชุมการฝ่ายประกันคุณภาพ 1 ครั้ง</p> <p>2. การประชุมกรรมการบริหาร 5 ครั้ง</p> <p>3. การตรวจเยี่ยมของ ก.พ.ร. 1 ครั้ง</p> <p>4. การตรวจเยี่ยมของ สมศ. 2 ครั้ง</p> <p>5. การตรวจเยี่ยมคณะ 7 ครั้ง</p> <p>6. การประชุมการทำงานอื่นๆ 6 ครั้ง</p>

3.2.2.2 การศึกษาภาคสนาม ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่กรณีศึกษาคือมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจัย (นามสมมติ) โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลระดับกว้างเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของพื้นที่กรณีศึกษา ได้แก่ ประวัติ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ ที่ตั้ง ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัย บุคลากร นิสิต การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การผลิตบัณฑิต การจัดการเรียนการสอน และประวัติความเป็นมาของการประกันคุณภาพ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ การศึกษาเอกสารและการสังเกต

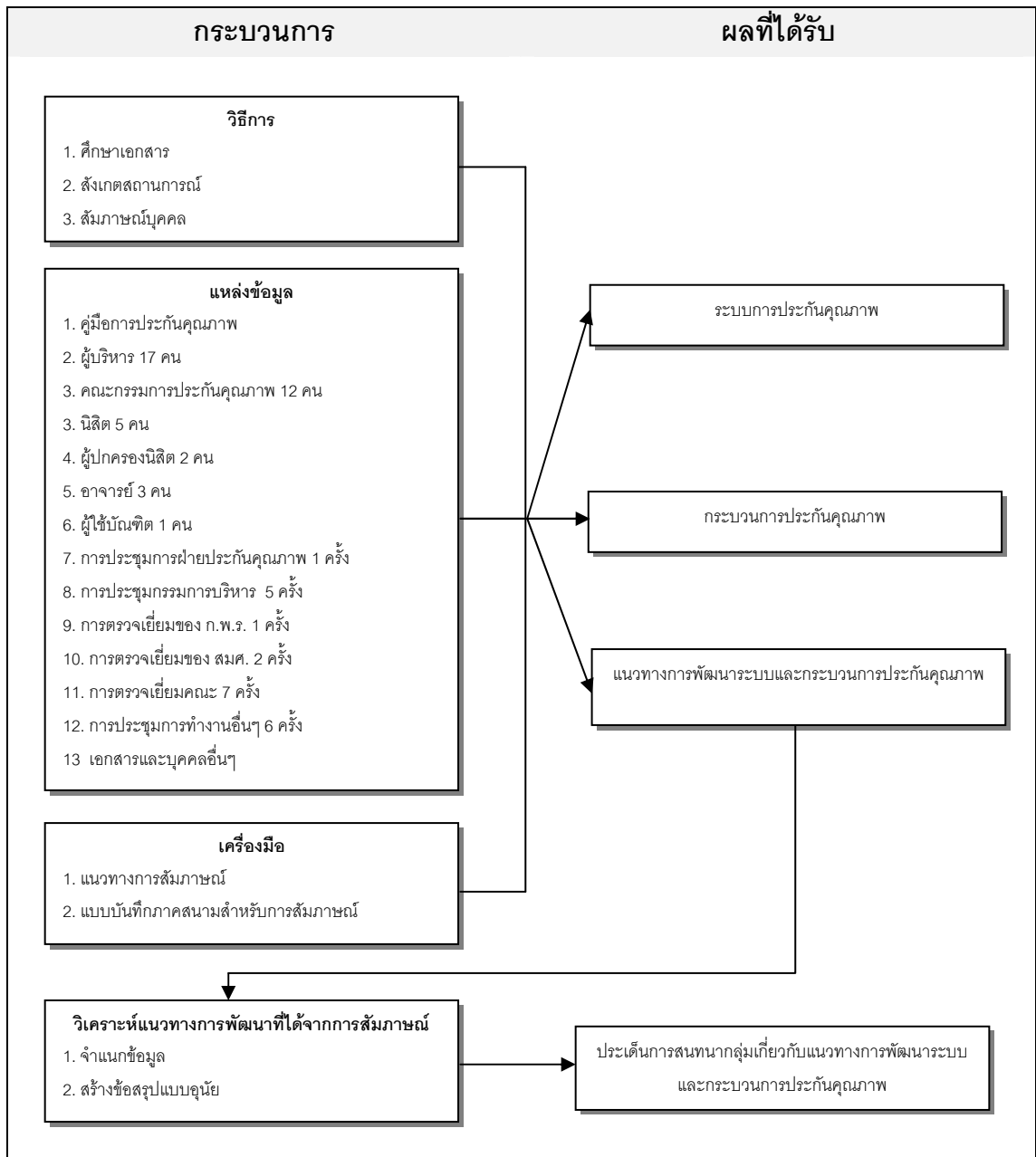
สภาพแวดล้อม ที่ตั้ง อาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย ใช้เวลาในการศึกษาประมาณ 60 วัน ตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม 2551 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2551 โดยเริ่มจากเข้าพบผู้บริหารเพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูล และได้ทำการสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของมหาวิทยาลัย และทำการสังเกตเกี่ยวกับสภาพที่ตั้ง และลักษณะทั่วไปของมหาวิทยาลัย โดยมีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูล คือ การสร้างสัมพันธ (Rapport) โดยผู้วิจัยทำความรู้จักกับผู้ให้ข้อมูลด้วยการหาผู้แนะนำให้รู้จักและนัดเวลา วัน สถานที่ในการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยบอกกับผู้ให้ข้อมูลว่าผู้วิจัยเข้ามาในสนามกรณีศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย และข้อค้นพบที่ได้จะนำไปพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ และผลการสัมภาษณ์จะปกปิดเป็นความลับ นอกจากนี้ยังประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการที่หลากหลาย ได้แก่ ขอความร่วมมือเป็นหนังสือบันทึกข้อความ โทรศัพท์ติดต่อ และแจ้งเลขานุการล่วงหน้า ดังแผนภาพที่ 3.2



แผนภาพที่ 3.2 กระบวนการและผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัย

ช่วงที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลเฉพาะระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลระดับลึกเกี่ยวกับระบบ กระบวนการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการและแบบเจาะลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การวิเคราะห์

เอกสาร และการสนทนากลุ่ม ใช้เวลาในการศึกษาประมาณ 120 วัน ตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2551 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2551 เทคนิคการเข้าถึงข้อมูล คือ การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสร้างสัมพันธ์ (Rapport) กับผู้ให้ข้อมูลเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล และเป็นประโยชน์ต่อการได้ข้อมูลที่สำคัญ การสัมภาษณ์ด้วยการตะล่อมกล่อมเกลา (Probe) เป็นการกระตุ้นผู้ให้ข้อมูลเปิดเผยข้อมูลของตนเองให้มากที่สุด ดังแผนภาพที่ 3.3



แผนภาพที่ 3.3 กระบวนการและผลที่ได้รับจาก การเก็บข้อมูลเฉพาะระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

3.2.3 ระยะเวลาที่ 3 การวิเคราะห์ระบบ กระบวนการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลประเด็นที่ยังไม่มีความชัดเจน และนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์เอกสาร มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ประการ ได้แก่ การวิเคราะห์แบบอุปนัย (analytic induction) การวิเคราะห์โดยจำแนกข้อมูล (typological analysis) การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (content comparison)

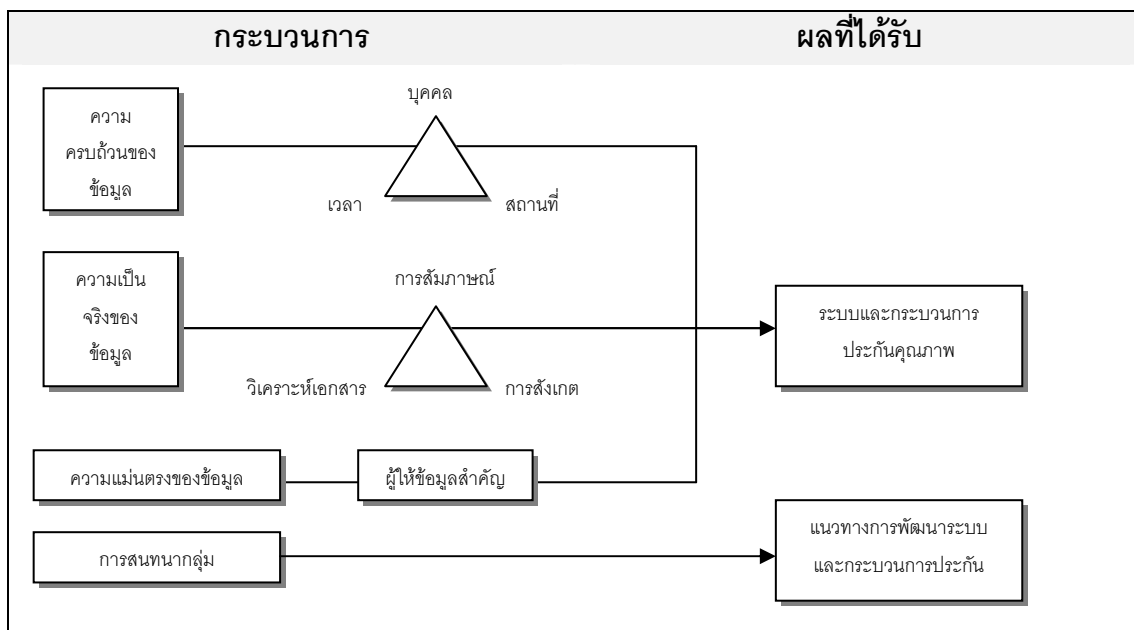
การวิเคราะห์แบบอุปนัย (analytic induction) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 3 ระดับมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) ผู้วิจัยคัดเลือกข้อมูลที่มาจากระบบบันทึกภาคสนาม สำหรับการสัมภาษณ์ และข้อมูลจากเอกสาร มาสร้างข้อสรุปทันทีหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล (2) เมื่อได้ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำมากำหนดคำที่เป็นดัชนีกับคำที่มีความหมายร่วมกัน และนำข้อมูลที่ทำดัชนีแล้วมาหาความสัมพันธ์ (3) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ส่วนประกอบ มาเปรียบเทียบคุณลักษณะ ประเภท จำนวน แล้วสร้างข้อสรุปจากผลของการเปรียบเทียบ

การวิเคราะห์โดยจำแนกข้อมูล (typological analysis) เมื่อผู้วิจัยลงนามกรณีศึกษา ด้วยการสัมภาษณ์ การศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยได้กำหนดคำที่เป็นดัชนี และจำแนกกลุ่มคำที่เกี่ยวข้องกับคำที่เป็นดัชนี สำหรับข้อมูลจากการสังเกตผู้วิจัยจำแนกข้อมูลออกเป็น 6 อย่างคือ พฤติกรรม แบบแผนของพฤติกรรม ความหมาย การมีส่วนร่วม ความสัมพันธ์ และฉาก

การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (content comparison) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ผ่านมาการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเหมือนและความแตกต่างของข้อมูลตั้งแต่ข้อมูล 2 ชุดขึ้นไป เช่น การเปรียบเทียบโครงสร้างของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพระหว่างโครงสร้างเดิมกับโครงสร้างใหม่ เพื่อให้เห็นความเหมือนและความแตกต่าง เป็นต้น

3.2.4 ระยะเวลาที่ 4 การตรวจสอบ

ผู้วิจัยนำแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ไปตรวจสอบด้วยการใช้การสนทนากลุ่ม และผลการวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล (data triangulation) โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลข้อมูลจากหลายแหล่งเวลา แหล่งบุคคล แหล่งสถานที่ ตรวจสอบความเป็นจริงของข้อมูล (methodological triangulation) โดยหลายแหล่งวิธีการ ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการศึกษาเอกสาร ตรวจสอบความแม่นยำของข้อมูล โดยผู้วิจัยจะใช้ระยะเวลาอยู่ในสนามกรณีศึกษาเป็นเวลานาน และนำข้อมูลตรวจสอบกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังแผนภาพที่ 3.4



แผนภาพที่ 3.4 กระบวนการและผลที่ได้จากการดำเนินการวิจัยระยะที่ 4 การตรวจสอบ

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย ด้วยวิธีการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการและแบบเจาะลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การวิเคราะห์เอกสาร และการสนทนากลุ่ม มีอุปกรณ์ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ สมุดบันทึก เทปบันทึกเสียง มีแนวทางในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.3.1 การสังเกต

ผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมโดยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การเตรียมความพร้อมเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. การตรวจเยี่ยมการประเมินคุณภาพภายนอก โดยผู้วิจัยใช้กรอบการสังเกตของ Lofland (1971 อ้างถึงใน สุภางศ์ จันทวานิช, 2549) 6 หน่วย ได้แก่ การกระทำ (acts) กิจกรรม (activity) ความหมาย (meaning) ความสัมพันธ์ (relation) การมีส่วนร่วมในกิจกรรม (participation) และสถานที่ (setting)

3.3.2 การสัมภาษณ์

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา นิสิต/นักศึกษา ผู้ปกครองนิสิต/นักศึกษา และผู้เข้าบัณฑิต แบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

3.3.2.1 การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ มีการนัดแนะ เวลา สถานที่ที่แน่นอนไว้ก่อน รวมทั้งมีการบันทึกเทปการสัมภาษณ์เป็นทางการ โดยเฉพาะกับผู้บริหารบางท่านที่ผู้วิจัยยังไม่ค่อยสนิทสนมนัก จะใช้การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

3.3.2.2 การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ มีการสัมภาษณ์แบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ แบบเจาะลึกและแบบตะล่อมกล่อมเกลา เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยใช้มากที่สุดในการลงนามกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยก็จะคุยสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นที่วิจัยด้วย สอบถามถึงความรู้สึกนึกคิด โดยที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเปิดเผยและตรงไปตรงมา นอกจากในการสัมภาษณ์แบบพบปะตัวต่อตัวแล้ว ผู้วิจัยยังได้ใช้การสนทนาทางโทรศัพท์อีกด้วย

3.3.3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

การสนทนากลุ่มมีลักษณะเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างกว้างขวางของผู้เข้าร่วมสนทนากันเองกับผู้วิจัย การถกประเด็นสนทนามีความอิสระในการแสดงความคิดเห็นตลอดจนการโต้แย้ง ผู้วิจัยจึงได้จัดสนทนากลุ่ม 2 ครั้ง เมื่อวันที่ 22 และ 29 พฤษภาคม 2551 โดยหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้นำการสนทนากลุ่มซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ กลุ่มผู้สนทนาเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรวม 8 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 2 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา 1 คน และคณะกรรมการบริหารคุณภาพ 5 คน

3.3.4 การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis)

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เอกสารต่างๆ ที่รวบรวมมาได้นำมาจัดหมวดหมู่เพื่อใช้ประกอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการสังเกตรวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อสรุปข้อมูล

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 3 เครื่องมือประกอบด้วย (1) แนวทางการสัมภาษณ์ (2) แนวทางการสนทนากลุ่ม และ (3) แบบบันทึกภาคสนามสำหรับการสัมภาษณ์

การสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยสร้างเครื่องมือ 2 แบบ คือ แนวทางการสัมภาษณ์ และแนวทางการสนทนากลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวทางการสัมภาษณ์

1. หลังจากที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลระดับกว้างเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของพื้นที่กรณีศึกษา โดยการสัมภาษณ์ การศึกษาเอกสาร และการสังเกตนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวทางการสัมภาษณ์เพื่อใช้สอบถามเกี่ยวกับระบบและกระบวนการประกันคุณภาพและแนวทางการพัฒนา

2. สร้างแนวทางการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่ต้องการศึกษา และให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงและความเหมาะสมขอขอบเขตเนื้อหาในการสัมภาษณ์ ผลจากการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะสรุปได้ดังตารางที่ 3.2

3. ผู้วิจัยปรับปรุงแนวทางการสนทนากลุ่มตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิพร้อมทั้งได้นำไปทดลองสัมภาษณ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ตารางที่ 3.2 สรุปข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบคุณภาพของแนวทางการสัมภาษณ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3
1. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเป็นอย่างไร	1. ขณะนี้มหาวิทยาลัยได้ดำเนินงานประกันคุณภาพถึงขั้นใด	1. เหตุผลที่เลือกใช้ระบบ/พัฒนา
2. ควรแยกเป็น 3 ประเด็น คือ ระบบ กระบวนการ และแนวทางการพัฒนา	2. ควรแยกประเด็นให้ชัดเจน	2. ข้อเสนอแนะในระดับหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

แนวทางการสนทนากลุ่ม

1. หลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างแนวทางการสัมภาษณ์แล้วนั้น เมื่อได้นำแนวทางสัมภาษณ์ลงสนามเพื่อเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดความชัดเจนและยืนยันข้อมูลที่ถูกต้อง ผู้วิจัยจึงได้นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มากำหนดเป็นแนวทางในการสนทนากลุ่ม

2. สร้างแนวทางการสนทนากลุ่มตามประเด็นแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ ได้แก่ แนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้า แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิต และแนวทางการพัฒนาผลผลิต และให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงและความเหมาะสมขอขอบเขตเนื้อหาในการสนทนากลุ่ม ผลจากการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ มีข้อเสนอแนะสรุปได้ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 สรุปข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบคุณภาพของแนวทางการสนทนากลุ่มโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3
1. ควรกำหนดชั้นเริ่มสนทนา ชั้นสนทนา และชั้นปิดการสนทนา	1. ตัวอย่างที่ยกมาควรแยกเป็นประเด็นการสนทนาออกมาเป็นข้อๆ	1. แนะนำชื่อผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย 2. ชี้แจงวัตถุประสงค์การสนทนากลุ่ม
2. เพิ่มแนวทางการสนทนาในชั้นเริ่มสนทนาและชั้นปิดการสนทนา		

3. ผู้วิจัยปรับปรุงแนวทางการสนทนากลุ่มตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิพร้อมทั้งได้นำไปทดลองสนทนากลุ่มกับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการสนทนา

บทที่ 4

สภาพทั่วไปของกรณีศึกษา

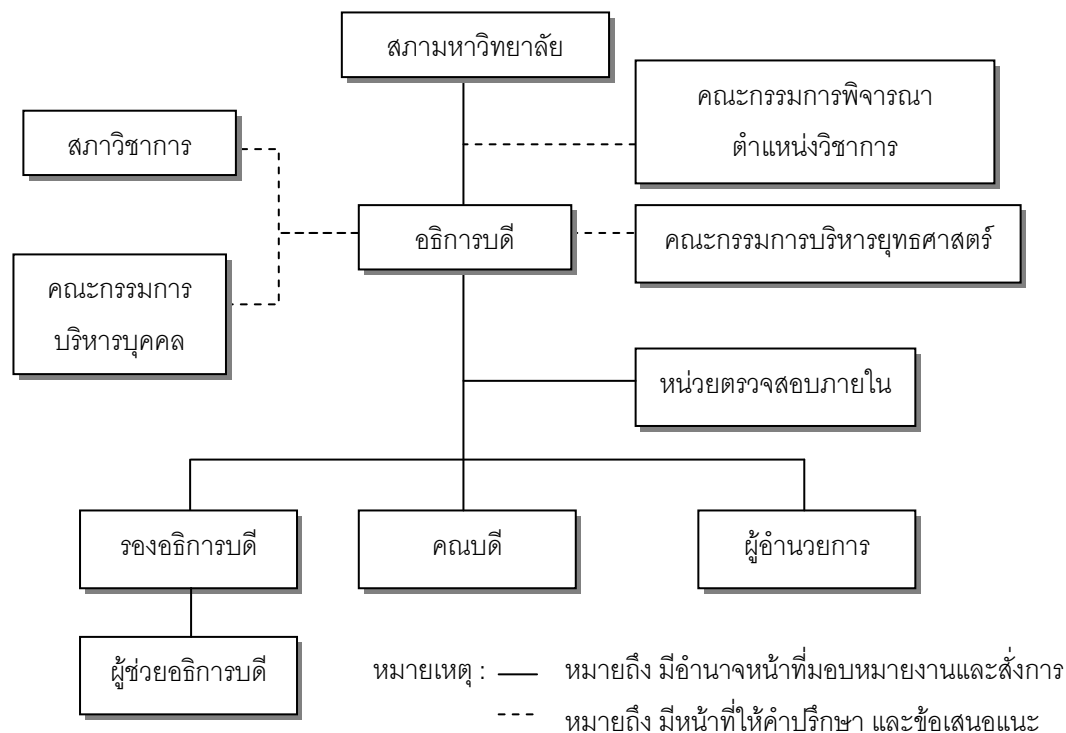
การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ การศึกษา และศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ของกรณีศึกษาได้ดียิ่งขึ้น จำเป็นต้องทราบถึง ลักษณะของกรณีศึกษา อันได้แก่ สภาพทั่วไปของมหาวิทยาลัย โครงสร้างการบริหาร บุคลากร นิสิต งบประมาณ การดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย และประวัติความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 สภาพทั่วไปของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์

มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ (นามสมมติ) เป็นมหาวิทยาลัยขนาดกลางของรัฐ สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา จัดอยู่ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีหน่วยงานภายในจำนวน 31 หน่วยงาน แบ่งเป็นหน่วยงานที่มีการเรียน การสอนจำนวน 17 หน่วยงาน และเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนจำนวน 14 หน่วยงาน

4.2 โครงสร้างการบริหาร

มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐในกำกับของรัฐบาล มีสภาพเป็น นิติบุคคล มีฐานะเป็นกรมสังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีการจัดระบบ การใช้ทรัพยากรแบบ “รวมศูนย์ ประสานภารกิจ” หน่วยงานกลางทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจ ด้านต่างๆ ของสถาบัน มีการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย ประกอบด้วย นายกสภามหาวิทยาลัย 1 คน อุปนายกสภามหาวิทยาลัย 1 คน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 13 คน อธิการบดี 1 คน ประธานสภาคณาจารย์และข้าราชการ 1 คน กรรมการผู้แทนผู้บริหาร 6 คน กรรมการผู้แทนคณาจารย์ 6 คน ทั้งนี้คณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ มีอธิการบดี มีอำนาจสั่งการสูงสุด และมีรองอธิการบดีดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 9 ด้าน มีผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการ ทั้งนี้ยังมีสภาวิชาการ คณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ และ คณะกรรมการบริหารบุคคลที่ขึ้นอยู่กัับอธิการบดีอีกด้วย รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4.1



แผนภาพที่ 4.1 โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจั

ที่มา: รายงานการประเมินตนเองปีการศึกษา 2550

4.3 บุคลากร

บุคลากรของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจั ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ นอกจากนี้แล้วยังแบ่งประเภทบุคลากรเป็น 4 ประเภทคือ (1) ข้าราชการ (2) พนักงานมหาวิทยาลัย (3) ลูกจ้างประจำ และ (4) ลูกจ้างชั่วคราว

ปีการศึกษา 2550 มีบุคลากรจำนวน 3,490 คน เป็นอาจารย์จำนวน 1,451 คน ประกอบด้วยข้าราชการจำนวน 848 คน พนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 565 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 25 คน ลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 13 คน เป็นบุคลากรสนับสนุนวิชาการและพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 1,981 คน ประกอบด้วยข้าราชการ จำนวน 362 คน พนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 1,361 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 12 คน ลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 216 คน รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ แยกตามประเภทของการจ้างงาน

ประเภทของบุคลากร	ข้าราชการ	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว	รวม
อาจารย์	848	565	25	13	1,451
บุคลากรสายสนับสนุน	362	1,391	12	216	1,981
รวม	1,268	1,956	37	229	3,490

มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัยมีอาจารย์ส่วนใหญ่จบวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 741 คน คิดเป็นร้อยละ 50.07 รองลงมาคือวุฒิปริญญาเอกจำนวน 519 คน คิดเป็นร้อยละ 35.77 และวุฒิปริญญาตรีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 วุฒิการศึกษาของอาจารย์ของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัยปีการศึกษา 2550

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	191	13.16
ปริญญาโท	741	50.07
ปริญญาเอก	519	35.77
รวม	1,451	100.00

ส่วนตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ส่วนใหญ่จำนวน 989 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 ยังไม่มีตำแหน่งทางวิชาการ โดยตำแหน่งทางวิชาการที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 รองลงมาคือรองศาสตราจารย์จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 และตำแหน่งทางวิชาการศาสตราจารย์มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 เท่านั้น ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัยปีการศึกษา 2550

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาจารย์	989	68.20
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	259	20.60
รองศาสตราจารย์	154	10.60
ศาสตราจารย์	9	0.60
รวม	1,451	100.00

4.4 นิสิต

ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ มีนิสิตทั้งหมด 17,550 คน เป็นระดับประกาศนียบัตรจำนวน 96 คน ระดับปริญญาตรีจำนวน 12,751 คน ระดับปริญญาโทจำนวน 4,257 คน ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตจำนวน 64 คน ระดับปริญญาเอกจำนวน 382 คน รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนนิสิตทั้งหมดในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 แยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประกาศนียบัตร	96
ปริญญาตรี	12,751
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	64
ปริญญาโท	4,257
ปริญญาเอก	382
รวม	17,550

4.5 งบประมาณ

ด้านงบประมาณ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 งบประมาณรายจ่ายในการดำเนินการของมหาวิทยาลัย มีทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2549 โดยมีงบประมาณแผ่นดินมีการดำเนินงานบุคคลากรสูงสุดจำนวน 461.63 ล้านบาท ส่วนงบประมาณเงินรายได้มีการดำเนินงานงบดำเนินการสูงสุดจำนวน 585.05 ล้านบาท ทั้งนี้ในปีงบประมาณนี้มีงบประมาณรายจ่ายทั้งสิ้น 2,269.05 ล้านบาท ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 งบประมาณรายจ่ายจากเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.2549

งบรายจ่าย	งบประมาณแผ่นดิน (ล้านบาท)	งบประมาณรายได้ (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
งบบุคลากร	461.63	93.54	555.17
งบดำเนินการ	263.87	585.05	848.92
งบลงทุน	258.18	121.95	380.13
งบเงินอุดหนุน	258.18	110.09	368.27
งบรายจ่ายอื่น	-	111.55	111.55
งบกลาง	-	5.00	5.00
รวม	1,241.86	1,027.19	2,269.05

4.6 การดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัย

4.6.1 การเรียนการสอน

มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ได้จัดการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2550 ในจำนวน 5 ระดับการศึกษา คือ ประกาศนียบัตรบัณฑิต ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ทุกประเภททั้งภาคปกติ ภาคสมทบ และภาคพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น 24 หลักสูตร 170 สาขาวิชา ดังรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนหลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอน ในปีการศึกษา 2550 ของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์

ระดับการศึกษา	หลักสูตร	สาขาวิชา
ประกาศนียบัตร	1	2
ปริญญาตรี	12	89
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	1	4
ปริญญาโท	8	55
ปริญญาเอก	4	20
รวม	24	170

คุณภาพที่เกิดจากการเรียนการสอนคือการที่บัณฑิตออกไปรับใช้สังคม มีงานทำ ซึ่งมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ ได้สำรวจอัตราการมีงานทำของบัณฑิตระดับปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2547 – 2548 ที่เข้าซ่อมรับปริญญาเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2548 มีผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 2,488 คน จากผู้สำเร็จการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 2,751 คน ผลการสำรวจพบว่า บัณฑิตส่วนใหญ่ได้งานทำหลังการจบการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 81.31 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มสาขาวิชาพบว่า บัณฑิตกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีอัตราการทำงานสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ภาวะการมีงานทำของบัณฑิตระดับปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2547 – 2548
แยกตามกลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มสาขาวิชา	ผู้ตอบแบบสำรวจ	มีงานทำ		ไม่มีงานทำ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	226	220	97.35	6	2.65
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,021	761	74.53	260	25.47
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,241	1,024	83.00	199	16.04
รวม	2,488	2,023	81.31	465	18.69

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจัฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจนายจ้างที่มีต่อการทำงานของบัณฑิตระดับปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2547 – 2548 ผลการประเมินพบว่าอยู่ในระดับมากหรือดีทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณธรรม และจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ ทักษะคิดต่องานที่ทำ และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการทำงานของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2547 - 2548

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ	3.56
คุณธรรมและจริยธรรม	4.01
มนุษยสัมพันธ์	4.10
ทักษะคิดต่องานที่ทำ	3.67
ความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ	3.93
รวม	3.75

4.6.2 การวิจัย

ในปีการศึกษา 2549 มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจัฯ ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทางปัญญา และวิจัยเชิงรุก โดยมุ่งหวังที่จะพัฒนาให้มหาวิทยาลัยมีศักยภาพสูงทางด้านวิจัยควบคู่ไปกับการเรียนการสอนไปสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณแบบ (Research Comprehensive University) โดยการส่งเสริมการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ และการนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางและสร้างสรรค์งานคุณภาพหลากหลาย จะเห็นได้จากงานวิจัยสามารถนำไปสู่

การตีพิมพ์เผยแพร่การใช้ประโยชน์ได้พอสมควร ในปีการศึกษานี้มหาวิทยาลัยได้ใช้กลไกเชิงสถาบันที่สำคัญ เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ทั้งด้านการก้าวสู่องค์กรจัดการงานวิจัย การกำหนดทุนสนับสนุนศูนย์ความเป็นเลิศ (Excellent Center Matching Fund ; ECMF) การระดมสมองแก้ปัญหาหลักของประเทศ และการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน โดยให้ยุทธศาสตร์สำคัญนี้เข้าไปมีบทบาทเชิงนโยบายของแต่ละคณะในกลุ่มสาขาต่างๆ ผู้การวางแผนและกำหนดงบประมาณที่ชัดเจน จะเห็นได้จากงบประมาณในการสนับสนุนงบประมาณทุนวิจัยภายในค่อนข้างมาก

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ 2549 มหาวิทยาลัยมีทุนเพื่อสนับสนุนการวิจัยของบุคลากรจำนวน 184 โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น 53.56 ล้านบาท จำแนกเป็นงบประมาณแผ่นดินจำนวน 19.04 ล้านบาท (ร้อยละ 35.55) และงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย 2.50 ล้านบาท (ร้อยละ 4.68) งบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 4.51 ล้านบาท (ร้อยละ 8.43) งบประมาณจากแหล่งอื่น 27.49 ล้านบาท (ร้อยละ 51.34) รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 งบประมาณการวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549 จำแนกตามแหล่งทุน

แหล่งทุน	จำนวนโครงการ	งบประมาณ (ล้านบาท)	
		จำนวนเงิน	ร้อยละ
งบประมาณแผ่นดิน	43	19.04	35.55
งบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย	19	2.50	4.68
งบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย(คณะ/สถาบัน/สำนัก/ศูนย์)	95	4.51	8.43
งบประมาณจากแหล่งอื่น	27	27.49	51.34
รวม	184	53.56	100

4.6.3 การบริการวิชาการ

การให้บริการวิชาการถือเป็นภารกิจหลักด้านหนึ่งโดยในปีการศึกษา 2549 มหาวิทยาลัยได้ให้บริการความรู้และวิชาการด้านอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน สังคม เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งมีบริการในการให้คำปรึกษาทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ในรูปแบบของการฝึกอบรมทั้งระยะสั้นและระยะยาว การสัมมนา

และบริการจากงานวิจัยให้กับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งในปีการศึกษานี้ในกลุ่มสาขาวิชาต่างๆ และหน่วยงานที่ได้จัดตั้งขึ้นที่มีภารกิจหลักในด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน ได้มีการทำโครงการและกิจกรรมที่เป็นการบริการวิชาการค่อนข้างมากเกินจากเกณฑ์และเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนด เป็นผลมาจากการที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้การสนับสนุน และความพร้อมของอาจารย์ที่มีศักยภาพที่เป็นที่ยอมรับ ในการเป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการวิชาการและกรรมการวิชาชีพในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ แต่ผลของการที่ให้บริการจากโครงการหรือกิจกรรมที่ผ่านมา ยังไม่ได้มีการนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการวิชาการและวิชาชีพมาใช้ในการพัฒนาการเรียน การสอน และการวิจัย อย่างเป็นรูปธรรม

4.6.4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จัดเป็นหัวข้อที่สำคัญของยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมาย คือยุทธศาสตร์การสืบสานและสร้างสรรค์วัฒนธรรมและศิลปะ เป็นภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่งในการเสริมสร้างค่านิยมและจริยธรรมแก่นิสิตหล่อหลอมบัณฑิตให้เห็นคุณค่าวัฒนธรรมและทำหน้าที่ธำรงรักษา คันทวี ฟื้นฟู และถ่ายทอดศิลปะและวัฒนธรรมไปสู่สังคม การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยได้จัดขึ้นทั้งในหลักสูตรและการสอน การวิจัย การจัดตั้งหน่วยงานส่งเสริมกิจกรรมประเพณีวัฒนธรรม และสร้างสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้มีบรรยากาศในการปลูกฝังความเข้าใจ ความสนใจในศิลปะและวัฒนธรรมของชาติและเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงที่ดีโดยไม่ให้สูญเสียเอกลักษณ์ที่ดีซึ่งมีมาแต่เดิม โดยโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่จัดทำขึ้นมีการจัดทำงบประมาณและสนับสนุนที่ชัดเจน ตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัยที่ขับเคลื่อนโดยกองกิจการนิสิตและสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะรวมถึงทุกคณะที่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

4.7 ประวัติความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัยได้เริ่มการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2537 เป็นต้นมาจนปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ มีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2537 – 2540) เป็นช่วงของการศึกษาหาแนวทางปฏิบัติ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและการสร้างคู่มือ เครื่องมือ แบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2541 – 2543) เป็นช่วงของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความครอบคลุมและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีการสร้างและปรับปรุงคู่มือ เครื่องมือ แบบฟอร์มต่าง ๆ และคู่มือให้มีความเหมาะสมมากขึ้น มีการพิจารณากำหนดขั้นตอน

ของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยมีคณะบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ เริ่มใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานได้พัฒนาขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานและส่งเสริมผลงานที่มีคุณภาพให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาครบถ้วน โดยเริ่มแรกเป็นการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา เริ่มในปีการศึกษา 2542 ซึ่งเป็นการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาในบางคณะเท่านั้น เพื่อเป็นการนำร่องได้ดำเนินการตรวจสอบตามระบบ จำนวน 11 คณะ (57 หน่วยงานย่อย) คิดเป็นร้อยละ 41 ต่อมาในปีการศึกษา 2543 จำนวนคณะที่ได้รับการตรวจสอบเพิ่มขึ้นเป็น 21 คณะ(แต่ยังไม่ได้นำดำเนินการตรวจสอบหน่วยงานย่อย) คิดเป็นร้อยละ 78

ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2544 – 2547) เป็นช่วงของการดำเนินงานที่ครบทั้ง 2 ขั้นตอนของการควบคุมตนเอง (Self Control) คือ การใช้ผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงแก้ไข และเพื่อการส่งเสริมการดำเนินงานและมีการประเมินตนเอง (Self Assessment) มีการตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และรับการประเมินคุณภาพจากภายนอกรอบแรกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือ สมศ. ระหว่างวันที่ 21 – 25 มิถุนายน 2548

ในช่วงปีการศึกษา 2544 มหาวิทยาลัยเริ่มเข้าสู่ระบบการประเมินโดยมีการกำหนดให้ทุกหน่วยงานในระดับคณะต้องเข้าสู่ระบบการประเมิน 2 ปีต่อครั้ง ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินการในระดับคณะสำหรับการประเมินในระดับหน่วยย่อยของแต่ละคณะเป็นการดำเนินการของคณะ หน่วยงานเทียบเท่า และกำหนดให้มีการดำเนินการเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้จัดอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษากายในรวม 3 รุ่น เป็นจำนวน 167 คน และช่วงปีการศึกษา 2545 ได้จัดอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษากายในรวม 3 รุ่น เป็นจำนวน 152 คน และปีการศึกษา 2548 ได้จัดประชุมสัมมนาโครงการก้าวใหม่การประกันคุณภาพการศึกษานำให้แก่ผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษากายในและผู้ประเมินคุณภาพการศึกษากายใน จำนวน 132 คน

จำนวนหน่วยงานที่ได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษากายในในปีการศึกษา 2544 มีทั้งหมดจำนวน 24 คณะ หน่วยงานเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 89 ในปีการศึกษา 2545 จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมมีทั้งหมด 10 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 37 ในปีการศึกษา 2546 จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมจำนวน 21 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 78 ในปีการศึกษา 2547 จำนวนหน่วยงาน 26 หน่วยงาน เข้าร่วมกิจกรรมมีทั้งหมดจำนวน 23 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 88 ในปีการศึกษา

2548 จำนวนหน่วยงาน 26 หน่วยงาน จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมมีทั้งหมด จำนวน 21 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 81 และในปีการศึกษา 2549 จำนวนหน่วยงาน 27 หน่วยงาน จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมมีทั้งหมดจำนวน 22 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 81 และปีการศึกษา 2546 มหาวิทยาลัยได้เข้ารับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพภายนอกหรือ สมศ.

ระยะที่ 4 (พ.ศ.2548 – 2551) เป็นช่วงที่มหาวิทยาลัยได้นำผลการประเมินรอบแรกมาทำการปรับปรุงด้านต่าง ๆ ตามที่ได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ และวางแผนในการขอรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกที่สองตามมาตรฐานคุณภาพใหม่ของ สมศ. ในช่วงเดือน มีนาคม – พฤษภาคม พ.ศ.2551 โดยขอรับการประเมินของปีการศึกษา 2550 พร้อมกันนี้ก็ดำเนินการพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาและบริหารของมหาวิทยาลัยและในปีการ พ.ศ.2551 เป็นช่วงที่มหาวิทยาลัยเปลี่ยนโครงสร้างของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ปรับแผนยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา และปรับเปลี่ยนบุคลากรฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

4.8 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ.2543 จนถึงเดือนธันวาคม 2550 มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ได้กำหนดระบบการประกันคุณภาพไว้ในคู่มือคุณภาพโดยมีลักษณะดังนี้

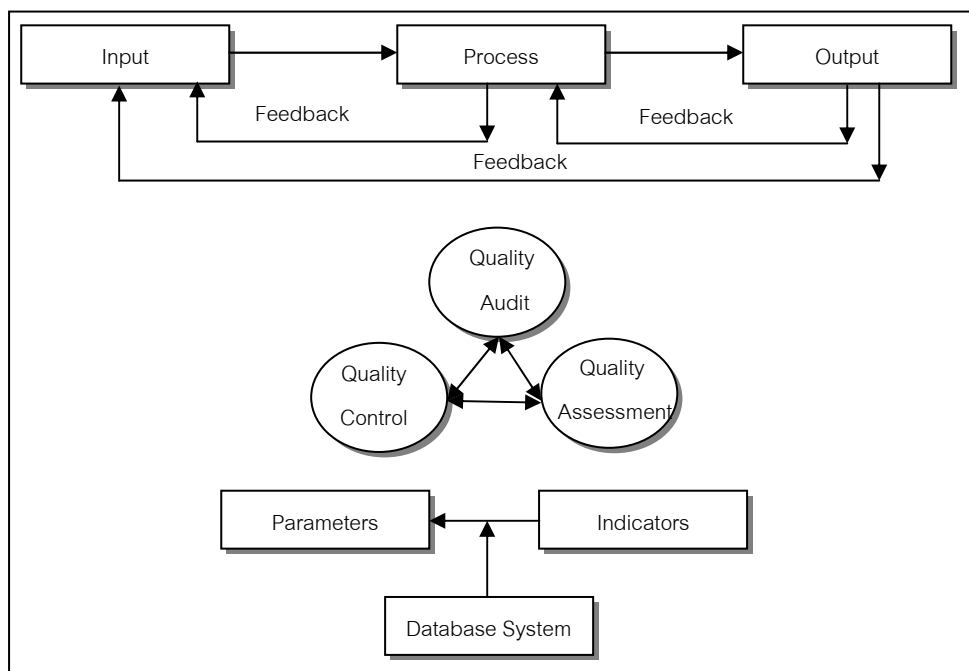
1. เป็นระบบที่มีจุดประสงค์เพื่อใช้ผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานและส่งเสริมผลงานที่มีคุณภาพให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
2. เป็นระบบที่พิจารณาการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา โดยแยกเป็น 3 ส่วนคือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการผลิต (Process) และผลผลิต (Output)
3. เป็นระบบที่มีการประกันคุณภาพของการดำเนินงานของสถาบัน โดยการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) ทั้งนี้โดยมีเกณฑ์มาตรฐาน (Parameters) และดัชนี (Indicators) ที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย
4. เป็นระบบที่มีการควบคุมตนเอง (Self Control) ด้วยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ โดยคณะบุคคลภายในมหาวิทยาลัยในระดับคณะหรือระดับภาควิชาและพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ โดยคณะบุคคลจากภายนอกมหาวิทยาลัย
5. เป็นระบบที่มีความหลากหลายในการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพโดยละเอียดในแต่ละคณะ/สถาบัน/สำนัก/ภาควิชา/สาขาวิชา อาทิ การเน้นความสำคัญขององค์ประกอบ

คุณภาพ ดัชนีประกันคุณภาพ และเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ เพราะ คณะ/สถาบัน/สำนัก/ภาควิชา/สาขาวิชา มีจุดมุ่งหมายและภารกิจแตกต่างกัน ทั้งนี้โดยมีลักษณะ องค์ประกอบ และโครงสร้างของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นแนวทางเดียวกัน

6. เป็นระบบที่ต้องอาศัยฐานข้อมูลที่มีรายละเอียดทันสมัย ถูกต้อง และครบถ้วน

7. เป็นระบบการประกันคุณภาพที่มีการดำเนินการต่อเนื่องและครบวงจรทุก 4 – 6 ปี

จากลักษณะของระบบการประกันคุณภาพดังกล่าวสามารถแสดงผังแผนภาพที่ 4.2



แผนภาพที่ 4.2 ระบบการประกันคุณภาพแบบเดิมที่มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์นำมาใช้ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2543 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2550

ที่มา: คู่มือการประกันคุณภาพ เดือนสิงหาคม พ.ศ.2543

4.9 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คณะบดี ประชุม สัมมนา คณาจารย์และบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ทั้งนี้โดยทำความเข้าใจและตกลงร่วมกันในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 คณะบดี แต่งตั้งคณะบุคคล 1 ชุด เรียกว่า “คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา” เพื่อทำหน้าที่วางแผนการดำเนินงาน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สรุป จัดทำรายงานการประกันคุณภาพของคณะ ทั้งนี้โดยมีกลุ่มบุคคลหรือศูนย์ประจำคณะที่ประกอบด้วยหัวหน้า

ศูนย์และเจ้าหน้าที่ 1 คน ทำหน้าที่ช่วยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ในการจัดระบบการรวบรวมข้อมูล ติดต่อประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 คณะกรรมการประกันคุณภาพศึกษาระดับคณะดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

กำหนดหรือพิจารณาทบทวนเกี่ยวกับความเหมาะสมขององค์ประกอบสำคัญของโครงสร้าง/องค์ประกอบหลักของการดำเนินงานของคณะ

กำหนดหรือพิจารณาทบทวนเกี่ยวกับความเหมาะสมขององค์ประกอบสำคัญของการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพได้แก่ ประเด็น/มิติ และองค์ประกอบคุณภาพที่จะตรวจสอบและประเมิน ดัชนีที่ใช้ชี้วัดองค์ประกอบคุณภาพ ระดับการตรวจสอบและการประเมินเกณฑ์การตรวจสอบและการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

จัดทำคู่มือ เอกสารต่างๆ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (อาทิ คู่มือคุณภาพ คู่มือการปฏิบัติ วิธีการปฏิบัติ เอกสารต่างๆ และแบบฟอร์มการรวบรวมข้อมูล)

เตรียมการและเริ่มดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สรุป และเพื่อจัดทำรายงานผลการศึกษาตนเอง (Self Study Report)

ประสานงานหรือดำเนินการให้มีการศึกษาตนเองและจัดทำรายงานการศึกษาตนเองของแต่ละภาควิชาหรือหน่วยงาน

ประสานงานหรือดำเนินการเสนอผลการศึกษาตนเองต่อคณะผู้บริหารระดับภาควิชาหรือคณะเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงตนเอง (ในกรณีที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าภาควิชาหรือคณบดีให้จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง)

เตรียมการรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการจากภายนอก

บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ (นามสมมติ) ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยจัดอยู่ในกลุ่มสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย โดยผู้วิจัยนำมาเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ โดยวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา จากการรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาเอกสาร การสังเกตและการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 5.1 ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์

5.1.1 ปัจจัยนำเข้า (Input)

5.1.2 กระบวนการผลิต (Process)

ตอนที่ 5.2 กระบวนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์

ตอนที่ 5.1 ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ในระยะช่วงที่ผู้วิจัยได้เข้ามาศึกษาข้อมูลเชิงลึกถือว่าเป็นจุดเปลี่ยนของการประกันคุณภาพการศึกษาไปในแนวโน้มที่ดีขึ้น เช่น มีการเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาใหม่ เปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เปลี่ยนนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ทำให้ผู้วิจัยได้รับทราบข้อมูลที่เป็นสองระยะคือระยะก่อนการเปลี่ยนแปลงระบบการประกันคุณภาพกับระยะหลังการเปลี่ยนแปลงระบบการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยจึงนำเสนอผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงจุดเปลี่ยนโดยเปรียบเทียบระหว่างระยะก่อนการเปลี่ยนแปลงและหลังการเปลี่ยนแปลงระบบการประกันคุณภาพ โดยมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยนำเข้า (Input)

ปัจจัยนำเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ ปัจจัยนำเข้าของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

5.1.1.1 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2543 มหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้จนถึงเมื่อเดือนมกราคม 2551 ได้มีการเปลี่ยนนโยบายการประกันคุณภาพ

การศึกษาโดยท่านอธิการบดีที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งได้แสดงการเปรียบเทียบระหว่างนโยบายเดิมกับนโยบายใหม่ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 การเปรียบเทียบนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างนโยบายเดิมกับนโยบายใหม่

นโยบายเดิม	นโยบายใหม่
1. มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพทั้งในระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ/สถาบัน/สำนักและภาควิชา/สาขาวิชา	1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานทุกระดับมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้มีการดำเนินการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง(สอดคล้องกับนโยบายเดิมข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 9, และ 10)
2. มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นระบบที่เชื่อถือได้ ทั้งในระดับคณะ/สถาบัน/สำนักและภาควิชา/สาขาวิชา ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด	2. สร้างวัฒนธรรมคุณภาพในการทำงาน ที่จะเป็นเสมือนกลไกที่จะทำให้ระบบงานและผู้ทำงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อคุณภาพ การศึกษา รักษาและเพิ่มพูนมาตรฐานการศึกษาของสถาบันให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น
3. มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานและส่งเสริมผลงานที่มีคุณภาพให้มีความดียิ่งขึ้น	3. พัฒนามาตรฐาน ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนเป้าหมาย พันธกิจ และภารกิจของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน โดยสะท้อนอัตลักษณ์และการปฏิบัติงานจริง
4. มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งโดยบุคคลภายในและมหาวิทยาลัยภายนอก	4. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
5. มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้สนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ต่อเนื่องและเชื่อถือได้	5. จัดหา และ พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (สอดคล้องกับนโยบายเดิมข้อ 5)

ตารางที่ 5.1(ต่อ)

นโยบายเดิม	นโยบายใหม่
6. มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนในด้านบุคลากรงบประมาณ และทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงองค์การของตนเองเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ
7. เพื่อให้การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพและการประสานงานการดำเนินงานการประกันคุณภาพดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรให้ดำเนินการจัดตั้งฝ่าย/หน่วยงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยและฝ่าย/หน่วยงานประกันคุณภาพในระดับคณะ/สถาบัน/สำนัก	7. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความรู้และตระหนักการประกันคุณภาพการศึกษา
8. เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงกำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับมหาวิทยาลัยระดับคณะ/สถาบัน/สำนักและระดับภาควิชา/สาขา	
9. เพื่อให้การพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเห็นควรให้มีการกำหนดแผนงานและขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจนตั้งแต่เริ่มงานจนถึงปี พ.ศ.2545	
10. เพื่อให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานของส่วนราชการที่ไม่ใช่งานสอนโดยตรงไปพร้อมกัน	

ที่มา : คู่มือ 2 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (2543) และ คู่มือการประกันคุณภาพ (2551)

จากตารางที่ 5.1 พบว่านโยบายใหม่ยังคงรักษานโยบายเดิมที่ต้องให้มืออย่างต่อเนื่อง นั่นคือ การมีระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งนโยบายใหม่นี้ได้ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพที่เปลี่ยนแปลงไปของมหาวิทยาลัยโดยเพิ่มให้เกิดความยั่งยืนในการประกันคุณภาพการศึกษา สร้างจิตสำนึก วัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร และพัฒนาตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและพัฒนาสถาบันมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

2) กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน คือ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาและโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1) คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัยจึงได้แต่งตั้งคณะทำงานขึ้นโดยมีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษารองรับการทำงานของคณะกรรมการเหล่านี้ โดยในช่วงเดือนธันวาคม 2550 มหาวิทยาลัยมีคณะกรรมการต่างๆ เพื่อรองรับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ได้แก่ คณะกรรมการยุทธศาสตร์ด้านการประกันคุณภาพ คณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการพัฒนามาตรฐานดัชนีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาระดับกลุ่มสาขาวิชา และคณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเองทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ หน่วยงานเทียบเท่า

ต่อมาในเดือนมกราคม 2551 โครงสร้างของคณะกรรมการเดิมได้ถูกปรับเปลี่ยนเป็นโครงสร้างคณะกรรมการใหม่โดยประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารคุณภาพ คณะกรรมการพัฒนาการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน คณะอนุกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาระดับกลุ่มสาขาวิชา คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะ สำนักสถาบัน และหน่วยงาน โดยแต่ละคณะกรรมการมีหน้าที่ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 หน้าที่และองค์ประกอบของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

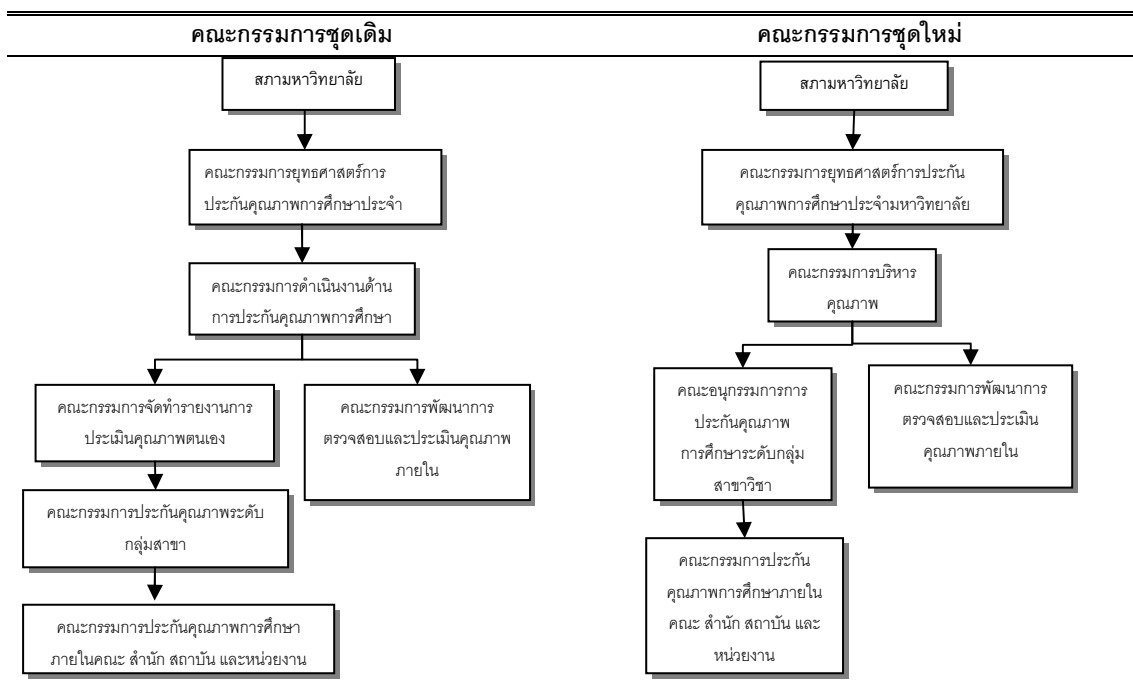
ประเด็น	คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการบริหารคุณภาพ	คณะกรรมการพัฒนาการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน
1.ประธาน	อธิการบดี	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ
2.กรรมการ	รองอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการเทียบเท่าระดับคณะ เป็นกรรมการ	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา เป็นรองประธาน และมีรองคณบดีที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ผู้อำนวยการระดับกองหรือเทียบเท่า เป็นกรรมการ	ผู้ประเมินภายในของมหาวิทยาลัยที่ขึ้นทะเบียนและมีประสบการณ์โดยได้รับการแนะนำจากคณะ/สถาบันต่างๆ เป็นกรรมการ

ตารางที่ 5.2(ต่อ)

ประเด็น	คณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัย	คณะกรรมการบริหารคุณภาพ	คณะกรรมการพัฒนาการ ตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน
3.หน้าที่	3.1 กำกับนโยบายและให้ความเห็นชอบแผนดำเนินงานของ คณะกรรมการดำเนินการ 3.2 กำกับ มาตรฐานของ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 3.3 พิจารณาเป้าหมายและผล การประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเสนอการรับรอง 3.4 กำกับและติดตามผลการ ประเมินคุณภาพภายใน	3.1 วางระบบกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในมหาวิทยาลัย 3.2 กำหนดและพัฒนามาตรฐานคุณภาพ การศึกษา 3.3จัดทำแผนและควบคุม ติดตามกิจกรรมต่างๆ ของการประกัน คุณภาพ 3.4 จัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับ มห า วิ ท ย า ลั ย ป ระ ส า น ง าน กั บ คณะกรรมการกลุ่มสาขาวิชา 3.5 เตรียมความพร้อมในการรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จากภายนอก	3.1 พัฒนาระบบและกลไกในการ ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน 3.2 วางแผนการตรวจสอบและ ประเมินภายในมหาวิทยาลัย 3.3 จัดทำรายงานผลการ ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ภายในมหาวิทยาลัยและภาพรวม ของมหาวิทยาลัยเสนอต่อ คณะกรรมการยุทธศาสตร์การ ประกันคุณภาพการศึกษาประจำ มหาวิทยาลัย

ทั้งนี้เพื่อให้เห็นภาพของการเปลี่ยนแปลงจุดที่ต่างออกไปจากเดิมผู้วิจัยขอนำเสนอ การเปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการเดิมกับโครงสร้างคณะกรรมการใหม่ ดังแผนภาพที่ 5.1

แผนภาพที่ 5.1 เปรียบเทียบคณะกรรมการชุดเดิมกับคณะกรรมการชุดใหม่



ที่มา : คู่มือ 2 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (2543) และแผนยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพของ มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ พ.ศ.2551 - 2553

ตารางที่ 5.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษาระหว่างชุดเดิมกับชุดใหม่

กรรมการ	จำนวนชุด กรรมการ	หน้าที่			
		จัดทำรายงานการ ประเมินตนเอง	จัดทำแผนและ ควบคุมติดตาม กิจกรรมต่างๆ ของการประกัน คุณภาพฯ	ควบคุม ติดตาม การบริหารความ เสี่ยง และ ตัวชี้วัด ของ ก.พ.ร.	วางแผนการ ตรวจสอบและ ประเมินภายใน มหาวิทยาลัย
ชุดเดิม	7 ชุด	คณะกรรมการ จัดทำรายงานการ ประเมินตนเอง	คณะกรรมการ ดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ การศึกษา	-ไม่มี-	คณะกรรมการ พัฒนาการ ตรวจสอบและ ประเมินคุณภาพ ภายใน
ชุดใหม่	6 ชุด	คณะกรรมการ บริหารคุณภาพ	คณะกรรมการ บริหารคุณภาพ	คณะกรรมการ บริหารคุณภาพ	คณะกรรมการ พัฒนาการ ตรวจสอบและ ประเมินคุณภาพ

จากตารางที่ 5.3 พบว่า**กรรมการชุดเดิม**มีจำนวนชุดกรรมการ 7 ชุด โดยมี คณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเองทำหน้าที่จัดทำรายงานการประเมินตนเอง คณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ควบคุมติดตามกิจกรรม ต่างๆ ของการประกันคุณภาพฯ และคณะกรรมการพัฒนาการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ภายในทำหน้าที่วางแผนการตรวจสอบและประเมินภายในมหาวิทยาลัย

กรรมการชุดใหม่มีจำนวนชุดกรรมการ 6 ชุด โดยมีคณะกรรมการบริหารคุณภาพ ทำหน้าที่จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ควบคุมติดตามกิจกรรมต่างๆ ของการประกันคุณภาพฯ และควบคุม ติดตามการบริหารความเสี่ยง และตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. และคณะกรรมการพัฒนา การตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในทำหน้าที่วางแผนการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ภายในมหาวิทยาลัย

จึงสรุปได้ว่า คณะกรรมการชุดเดิมและชุดใหม่มีความแตกต่างกัน 2 ประการคือ (1) จำนวนชุดของคณะกรรมการ และ (2) หน้าที่ของกรรมการ ผลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ โครงสร้างของคณะกรรมการชุดใหม่โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นที่สอดคล้องกัน 2 ประการคือ (1) โครงสร้างของกรรมการชุดใหม่สามารถให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น เนื่องจาก เป็นการรวมสิ่งที่เป็นเรื่องของคุณภาพไว้ที่กรรมการชุดเดียว (2) โครงสร้างกรรมการชุดใหม่ช่วย ประหยัดทรัพยากร งบประมาณ ที่ยุบคณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเองออก

เพราะจากการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2547 – 2549 มหาวิทยาลัยต้องทุ่มงบประมาณให้กับด้านนี้โดยเฉพาะ โดยต้องจัดห้อง war room สำหรับการทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ใช้เวลานาน 3 เดือน ซึ่งมีผลต่อการใช้ห้องประชุมและบุคลากรต้องมาเสียเวลากับการทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) โดยผลจากการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยใช้คำถามว่า “ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับโครงสร้างของคณะกรรมการชุดใหม่” มีดังนี้

“กรรมการชุดใหม่เป็นกรรมการที่ต้องควบคุม ดูแล ทั้งการประกันคุณภาพของ สมศ. ก.พ.ร. และความเสี่ยง ซึ่งดิฉันก็เคยเป็นกรรมการชุดเก่ารู้สึกว่าการกรรมการชุดนี้มีบทบาทมากขึ้น ฉันทึ่งเรื่องแต่ประกันและก็เพิ่งรู้ว่า ก.พ.ร. ก็ใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และฉันทึ่งดีด้วยว่าไม่ต้องตั้งกรรมการมาเพื่อนั่งทำ SAR ของมหาวิทยาลัยกันอีก เพราะมันเสียเวลามาก”

(กรรมการประกันฯ จ, สัมภาษณ์, 23 เม.ย. 51)

“ตอนที่พี่ต้องไปเข้าร่วมทำ SAR ที่ จ.นครนายก พี่คิดว่าไปแล้วได้อะไรเสียเวลามาก ข้อมูลก็ไม่มีให้ทำ แถมกลับมาก็ต้องมาทำที่ห้อง war room อีก อย่างน้อยแค่ SAR เล่มหนึ่งเสียเงินหลายแสนพี่ว่าไม่คุ้มหรอก แถมต้องให้คนไปนั่งทำกันอีก ดีแล้วที่ยุบกรรมการจัดทำรายงานไปไม่จิ้นเปลือง”

(กรรมการประกันฯ ง, สัมภาษณ์, 17 เม.ย. 51)

“เห็นด้วยกับการที่ให้กรรมการบริหารคุณภาพมีเรื่องของ ก.พ.ร. สมศ. สกอ. ความเสี่ยง ข้อมูลที่รายงานไปจะได้ตรงกันซะที กรรมการน้อยลงการทำงานก็ไม่ยุ่งยากนัก กรรมการชุดนี้ก็มาจากผู้บริหาร รองคณบดีของทุกหน่วยงาน และสิ่งที่ดีคือเจ้าหน้าที่ในระดับคณะสามารถเข้าร่วมประชุมด้วยได้ ทำให้กรรมการชุดนี้มีส่วนร่วมมากขึ้น ส่วนการจัดทำ SAR ไม่มีกรรมการแล้วก็เนื่องจากฝ่ายประกันจะมีบทบาททำตรงนี้แทน”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ซ, สัมภาษณ์, 23 เม.ย. 51)

2.2) โครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา เป็นส่วนกลางที่ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสาร เผยแพร่ ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และมีหน้าที่สำคัญคือการประสานงานกับหน่วยประเมินคุณภาพภายนอก โครงสร้างการบริหารของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องเป็นโครงสร้างที่สามารถทำงานเชิงรุก

ในช่วงเดือนมกราคม 2551 โครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพฯ โดยการกำกับดูแลของหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 4 ส่วนงานดังนี้

1. งานบริหารระบบคุณภาพ ISO มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ ประสานงานกับวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย (วสท.) ดำเนินการวางแผนและควบคุมกิจกรรมบริหารคุณภาพ ISO ของสำนักงานอธิการบดี

2. **งานควบคุมภายใน** มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ ดำเนินการวางแผนและควบคุมกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง และจัดทำรายงานการควบคุมภายใน

3. **งานประกันคุณภาพการศึกษา** มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ วางแผนและติดตามกิจกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยสนับสนุนการทำรายงานประเมินตนเอง ติดตามและสนับสนุนการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

4. **งานบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี** มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ วางแผนและดำเนินงานประเมินผลการปฏิบัติราชการ จัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และเจรจาตามคำรับรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

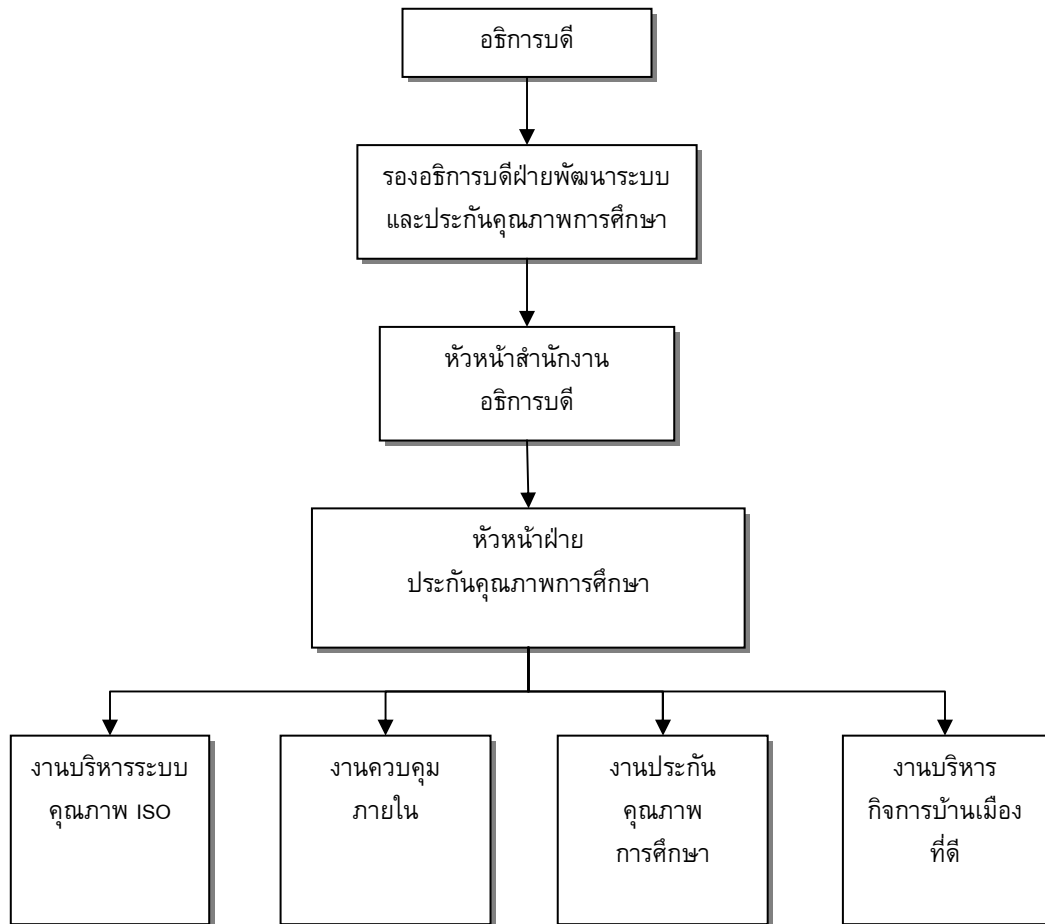
ต่อมาเมื่อเดือนเมษายน 2551 มีการปรับโครงสร้างฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นใหม่ โดยการกำกับดูแลของหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพฯ ประกอบด้วย 3 ส่วนงานดังนี้

1. **งานบริหารและธุรการ** มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ งานบุคคล เอกสาร การพิมพ์ งานพัสดุ ครุภัณฑ์ งานประชาสัมพันธ์ และประสานงานทั่วไป

2. **งานส่งเสริมพัฒนากิจกรรมคุณภาพ** มีหน้าที่รับผิดชอบวางแผนและติดตามกิจกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัย ประสานงานคณะกรรมการต่างๆ พัฒนาคู่มือประกันคุณภาพฯ จัดการความรู้การประกันคุณภาพฯ ติดตามและสนับสนุนการทำรายงานประเมินตนเอง ติดตามและสนับสนุนการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

3. **งานระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ** มีหน้าที่รับผิดชอบพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพ บริหารจัดการระบบสารสนเทศประกันคุณภาพฯ ตรวจสอบติดตามสถานะข้อมูลให้เป็นปัจจุบันจัดทำรายงานข้อมูลประกันคุณภาพฯ ประสานงานกับผู้ดูแลระบบของหน่วยงานต่างๆ

โดยโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพฯ แบบเดิมดังแผนภาพที่ 5.2 และโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพฯ แบบใหม่ดังแผนภาพที่ 5.3



- สารบรรณ
- ประสานงานกับ
วสท
- ดำเนินการ
วางแผนและ
ควบคุม
กิจกรรมบริหาร
คุณภาพ ISO
ของสำนักงาน
อริการบดี

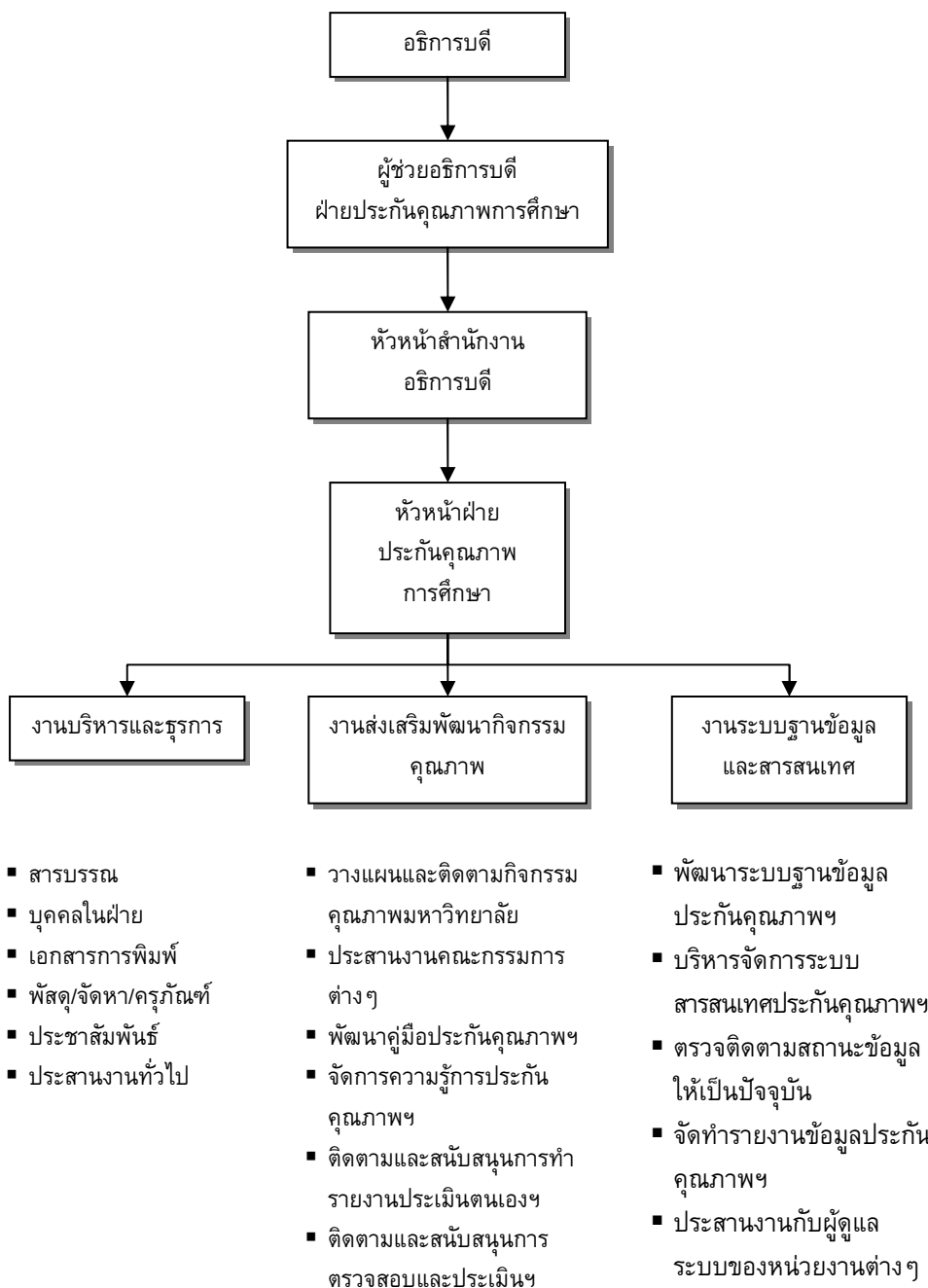
- สารบรรณ
- ดำเนินการ
วางแผนและ
ควบคุมกิจ
กรรมการบริหาร
ความเสี่ยง
- จัดทำรายงานการ
ควบคุมภายใน

- สารบรรณ
- วางแผนและ
ติดตามกิจกรรม
คุณภาพ
มหาวิทยาลัย
สนับสนุนการทำ
รายงานประเมิน
ตนเองฯ
- ติดตามและ
สนับสนุนการ
ตรวจสอบและ
ประเมินฯ

- สารบรรณ
- วางแผนและ
ดำเนินงาน
ประเมินผลการ
ปฏิบัติราชการฯ
- จัดทำรายงานการ
ประเมินผลการ
ปฏิบัติราชการฯ
- เจริญตามคำ
รับรองฯ กับ ก.พ.ร.

แผนภาพที่ 5.2 โครงสร้างการบริหารเดิมของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

ที่มา : เว็บไซต์ของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์



แผนภาพที่ 5.3 โครงสร้างการบริหารของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

ที่มา : เอกสารยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2551 - 2553

จากแผนภาพที่ 5.2 และ 5.3 พบว่ามีความแตกต่างของโครงสร้างอย่างชัดเจน โดยโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพฯ แบบใหม่มีขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์การประเมินภายนอก โดยไม่ว่าจะมีหน่วยประเมินคุณภาพเพิ่มขึ้นอีกเท่าไรก็ตาม การดำเนินการประกัน

คุณภาพก็กระทำได้โดยไม่มีอุปสรรคมากนัก ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เปรียบเทียบโครงสร้างการบริหาร ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา แบบเดิมและแบบใหม่

โครงสร้าง การ บริหาร	จำนวน งาน	อัตรา ว่าง	จำนวน บุคลากร	การกำกับต่อ จากอธิการบดี	หน้าที่			
					สารบรรณ และงาน บุคคล	ข้อมูล สารสนเทศ	คู่มือต่างๆ	จัดทำ รายงาน
แบบเดิม	4 งาน	3 อัตรา	6 คน	รองอธิการบดีฝ่าย พัฒนาระบบและ ประกันคุณภาพ การศึกษา	งานแต่ละงาน รับผิดชอบเอง	งานแต่ละงานมี ข้อมูลของ ตัวเอง	งานแต่ละงาน เป็นผู้จัดทำเอง	งานแต่ละงาน จัดทำเอง
แบบใหม่	3 งาน	2 อัตรา	6 คน	ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายประกัน คุณภาพ การศึกษา	งานบริหาร และธุรการ	งานระบบ ข้อมูลและ สารสนเทศ	งานส่งเสริม พัฒนามากิจกรรม คุณภาพ	งานระบบ ฐานข้อมูล และ สารสนเทศ

จากตารางที่ 5.11 พบว่าโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพฯ แบบเดิมแบ่งส่วนงาน เป็น 4 งาน มีอัตราว่าง 3 อัตรา มีจำนวนบุคลากร 6 คน มีรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาระบบและประกันคุณภาพการศึกษากำกับต่อจากอธิการบดี งานแต่ละงานมีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณงานบุคคล ข้อมูลสารสนเทศ คู่มือต่างๆ และจัดทำรายงาน

โครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพฯ แบบใหม่แบ่งส่วนงานเป็น 3 งาน มีอัตราว่าง 2 อัตรา มีจำนวนบุคลากร 6 คน มีผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษากำกับต่อจากอธิการบดี งานบริหารและธุรการมีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณและงานบุคคล งานส่งเสริมพัฒนามากิจกรรมคุณภาพมีหน้าที่จัดทำคู่มือต่างๆ และงานระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศมีหน้าที่จัดทำรายงานและข้อมูลสารสนเทศ

ความแตกต่างระหว่างโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพฯ แบบเดิมกับแบบใหม่มี 3 ประการดังนี้

- 1. จำนวนส่วนงาน** โครงสร้างฝ่ายประกันคุณภาพฯ แบบเดิมมีจำนวนส่วนงานมากกว่าโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพฯ แบบใหม่
- 2. ลักษณะการแบ่งส่วนงาน** โครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพฯ แบ่งส่วนงานตามจำนวนหน่วยประเมินคุณภาพภายนอก ส่วนโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพฯ แบบใหม่แบ่งงานตามหน้าที่

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงาน ภายในโครงสร้างฝ่ายประกัน

คุณภาพฯ พบความแตกต่างระหว่างแบบเดิมกับแบบใหม่คือ โครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพฯ แบบเดิมรับผิดชอบทุกงานทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนกัน ส่วนแบบใหม่ไม่เกิดความซ้ำซ้อนของงาน

จำนวนงานที่ลดลงของโครงสร้างใหม่ไม่ได้หมายความว่า เป็นการลดงานหรือตัดงานทิ้ง ออกจากฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา แต่เป็นการดึงลักษณะร่วมในการทำงานของแต่ละงานโดยมี 3 ลักษณะได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานส่งเสริมและพัฒนาระบบคุณภาพ และงานระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ จุดเด่นในโครงสร้างการบริหารฝ่ายแบบใหม่คือ เส้นทางของงานที่เข้ามาเช่น เมื่อมีผู้มาติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับผลการประเมินตนเองของ ก.พ.ร. สมศ. และสกอ. เดิมที่ต้องติดต่อกับสองส่วนงาน ได้แก่ งานประกันคุณภาพการศึกษาและงานบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แต่โครงสร้างใหม่นี้ให้ติดต่อทางเดียวคืองานระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ เพราะงานดังกล่าวจะมีข้อมูลสารสนเทศทุกประเภทโดยแยกทั้งปีงบประมาณ ปีการศึกษา และไม่เป็นอุปสรรคต่อการคัดแยกข้อมูล เป็นต้น

ทั้งนี้ผู้วิจัยจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับโครงสร้างใหม่ที่น่าสนใจตั้งแต่เดือนมกราคม 2551 พบว่า โครงสร้างใหม่มีจุดเด่นเกี่ยวกับการรองรับหน่วยประเมิน 3 ประการคือ (1) ทำให้ข้อมูลทางการรายงานถูกต้องตรงกันในแต่ละหน่วยประเมิน (2) เป็นการลดขั้นตอนในการทำงาน (3) ลดการประสานงานที่มาก แต่เนื่องจากจำนวนอัตราบุคลากรของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ยังไม่ครบมีผลให้การทำงานเกิดความซ้ำซ้อน ยังไม่สามารถทำงานตามโครงสร้างได้ชัดเจน โดยมีรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ดังตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ให้สัมภาษณ์	วัน เดือน ปี		
	11 ม.ค. 51	11 เม.ย. 51	27 พ.ค. 51
ผู้บริหาร ค	“งานแต่ละงานจะรองรับการทำงานที่อนาคตต้องมีหน่วยประเมินเพิ่มขึ้น หน่วยงานที่มีข้อมูลกลางหรือแม้แต่คณะก็จะไม่ต้องบ่นอีกว่าให้ข้อมูลไปแล้ว ฝ่ายประกัน จะสามารถดึงข้อมูลจากการรายงานมาครั้งเดียว”	“ขณะนี้คนในฝ่ายของเราเริ่มจะครบทุกตำแหน่งแต่เนื่องจากช่วงนี้ ยังมีคนน้อย จึงต้องให้มีผู้รับผิดชอบเป็นงานหลัก ในลักษณะของงาน หากบุคลากรในฝ่ายมีครบทุกตำแหน่งก็จะสามารถเริ่มโครงสร้างของฝ่ายได้”	“หลังจากการทำรายงานของสกอ. 50 นี้ผ่านไปแต่ละคน จะ ต้อง เขียน Job description กันใหม่ เราก็จะเริ่มทำงานได้อย่างสมบูรณ์ตามโครงสร้างใหม่นี้”

ตารางที่ 5.5 (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	วัน เดือน ปี		
	11 ม.ค. 51	11 เม.ย. 51	27 พ.ค. 51
เจ้าหน้าที่ ประกันฯ ข	“โครงสร้างการบริหารของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่งเริ่มใช้เมื่อ ม.ค. 51 นี้เองคิดว่าโครงสร้างนี้จะช่วยรองรับไม่ว่ามหาวิทยาลัยจะต้องถูกประเมินที่หน่วยงานก็ตาม”	“งานลดขั้นตอนไปได้มาก ตอนนี้อย่างของมหาวิทยาลัย ส่วนงานด้านข้อมูลก็จะขอครั้งเดียวซึ่งก็ออกแบบให้สะดวกสบายกับหน่วยงานมากที่สุด”	“คนที่ฝ่ายก็จะมาครบเร็วๆ นี้ ภาระงานก็จะชัดเจนขึ้น การทำงานก็จะดีขึ้นกว่าเดิม”
เจ้าหน้าที่ ประกันฯ ฉ	“เป็นช่วงเริ่มแรกที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างซึ่งต้องติดตามว่าผลเป็นยังไง แต่อาจารย์ที่มาบริหารเป็นคนเก่ง โครงสร้างนี้น่าจะดีกว่าเดิม เพราะแต่ก่อนงานที่เด่นคือ ก.พ.ร.”	“การรายงานของฝ่ายประกันลดน้อยลง ดูจากรายงานที่จัดทำบางตัวก็สามารถนำของ ก.พ.ร. มาใช้ กับ สมศ. ซึ่งถือว่าเป็นการลดภาระงานของคณะ แต่น่าแปลกใจงานประกัน มีแค่ 3 คนแต่ดูแลของทั้งมหาวิทยาลัยได้”	“ฝ่ายประกันทำงานกันรวดเร็วกว่าเดิม การติดต่อประสานงานหลายช่องทาง แม้กระทั่งการส่งข้อความ message โทรศัพท์มือถือ เป็นฝ่ายแรกที่ใช้ในมหาวิทยาลัย ชอบมีของเล่นใหม่ให้เห็นอยู่เรื่อยๆ”

5.1.1.3 ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและประกันคุณภาพ

จากนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยข้อหนึ่งที่กำหนดว่า ให้จัดหาและพัฒนากระบวนข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมีความพยายามสำหรับเรื่องนี้เป็นอย่างดี โดยเริ่มจากมหาวิทยาลัยมีฐานข้อมูลที่ค่อนข้างกระจัดกระจายและข้อมูลที่หลากหลาย ต่อมาจึงได้มีการตกลงทางด้านข้อมูลว่าข้อมูลใดถูกต้องที่สุด ต้องมาจากแหล่งใดเป็นผู้รวบรวม เพื่อความสะดวกยิ่งขึ้นมหาวิทยาลัยมีอิสระให้หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในระบบของตนเอง ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้ติดต่อกับมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือเพื่อขอซื้อระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ (นามสมมติ) มาใช้ในการเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพของคณะ ต่อมาหน่วยงานอื่นๆ ได้ขอใช้บ้างเช่นกัน จนเกิดแรงผลักดันให้มหาวิทยาลัยนำระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพมาใช้และมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือก็ได้พัฒนาอีกระบบให้ก็คือ ระบบรายงานการประเมินตนเอง (นามสมมติ) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ

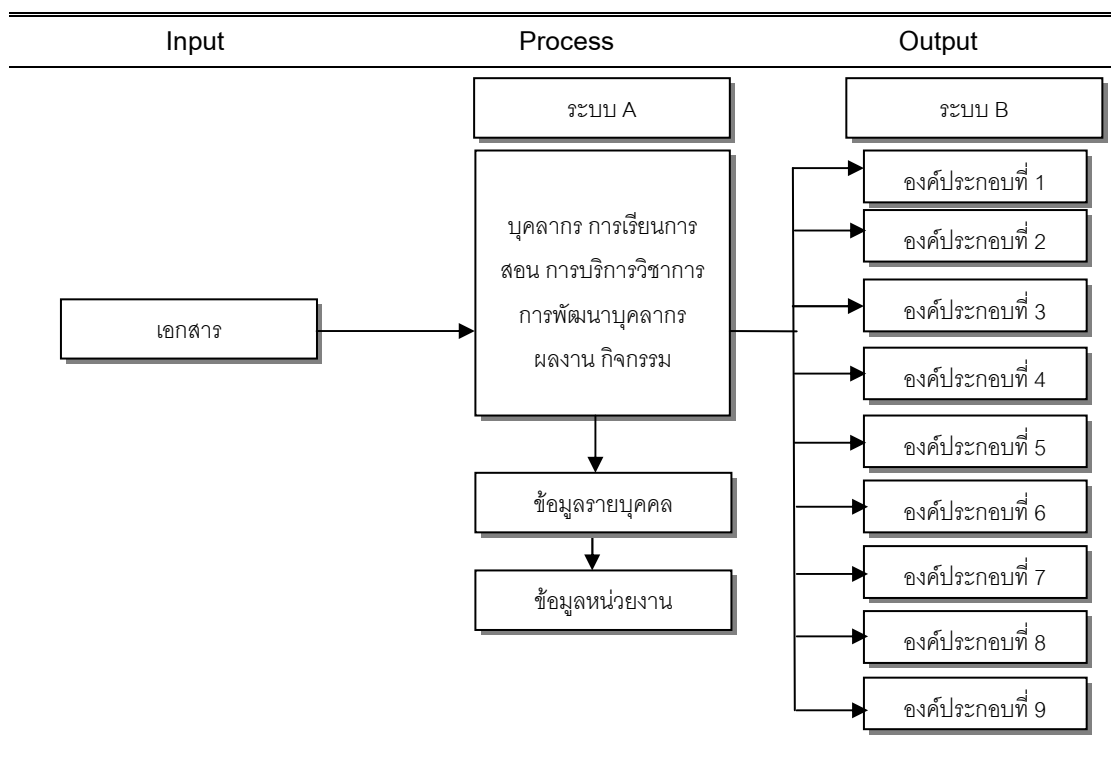
ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพเป็นระบบที่ให้สารสนเทศเกี่ยวกับข้อมูลของหน่วยงาน บุคลากร การเรียนการสอน การบริการวิชาการ การพัฒนาบุคลากร ผลงาน กิจกรรม คำสั่ง ฐานข้อมูลประกอบตัวชี้วัด การใช้ห้องและยานพาหนะ และแผนงาน/โครงการ ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพช่วยให้การจัดเอกสาร ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ

การศึกษาของมหาวิทยาลัยอยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นสารสนเทศสำหรับการบริหาร รวมทั้งเป็นหลักฐานสำหรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอก

2) ระบบรายงานการประเมินตนเอง

เป็นระบบที่มีความสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ เป็นระบบที่จะช่วยในการจัดทำรายงานประจำปีแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อมูลประกอบจะนำมาจากระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ เป็นระบบที่สามารถคิดคำนวณคะแนนตัวบ่งชี้ และแสดงเอกสารประกอบตามตัวบ่งชี้ ใช้สำหรับในการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อให้เห็นภาพการทำงานของทั้งระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ และระบบรายงานการประเมินตนเอง จึงเขียนความสัมพันธ์ดังแผนภาพที่ 5.4

แผนภาพที่ 5.4 ความสัมพันธ์การทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ(A) และระบบรายงานการประเมินตนเอง (B)



5.1.1.4 บุคลากร

มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจิตรประกอบด้วยบุคลากรสองประเภทได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน โดยมหาวิทยาลัยมีนโยบายการประกันคุณภาพกำหนดให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการเป็นกลไกและการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านจำนวน

บุคลากรสายวิชาการถือว่ามีความเพียงพอเป็นไปตามเกณฑ์ แต่จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนยังมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับภาระงาน สิ่งที่เป็นปัญหาของบุคลากรของสายวิชาการนั้นคือ ตำแหน่งทางวิชาการระดับการศึกษา และภาระงานของอาจารย์ และปัญหาของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคือ อัตราการลาออกบ่อย ส่วนในด้านการพัฒนาบุคลากรนั้น มหาวิทยาลัยยังขาดแผนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นรูปธรรม โดยมีผลจากการสัมภาษณ์ดังตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับบุคลากร

ประเด็นคำถาม	ผู้ให้สัมภาษณ์		
	ผู้บริหาร รฐ	เจ้าหน้าที่บุคคล ก	เจ้าหน้าที่บุคคล ข
จำนวนบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการเพียงพอหรือไม่	“ทางคณะไม่มีปัญหาเรื่องอาจารย์ แต่ที่เห็นเขาบ่นกันเรื่องบุคลากรสายสนับสนุนจะออกบ่อย ใครก็ไม่อยากมาทำประกัน เพราะเขาจะทำคนเดียว”	“ ฝ่าย ประ กั น ข อ ง มหาวิทยาลัย มีคนน้อยเหลือเกิน เนื่องจากคนออกไปบ่อยๆ ไม่เห็นจะมีคนที่อยู่ได้”	“ถ้าดูจากจำนวนนิสิตกับอาจารย์ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติ แต่ถ้าดูภาระงานที่ต้องสนับสนุนการทำงานบุคลากรของแต่ละคณะยังมีน้อย บางคณะทำเพียงคนเดียวทั้งคณะ”
สิ่งที่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องบุคลากรมีอะไรบ้าง	“สำหรับหลายๆ คณะ จะมีปัญหาในเรื่องตำแหน่งวิชาการและวุฒิป.เอก เพราะมหาวิทยาลัยเป็น ม. วิจัย ต้องมี ป.เอกเยอะกว่านี้ บางคนก็ลาไปเรียนก็จะมีปัญหาเรื่องภาระงาน”	“ภาระงานของทั้งบุคลากรสายวิชาการยังคับสน บางคนเน้นสอนก็ไม่ได้วิจัย ไม่ได้บริการ และตำแหน่งทางวิชาการ ศ มีแค่ 9 คน วุฒิป.เอก ก็น่าจะต่ำอยู่”	“มหาวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยถ้ามองไปข้างหน้า วุฒิป.เอก และตำแหน่งทางวิชาการควรต้องเพิ่มระดับมากกว่านี้”
การพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างไร	“ยังไม่เห็นว่ามหาวิทยาลัยจะช่วยได้เท่าไรนัก มีแต่ระดับคณะทำเอง”	“แผนของมหาวิทยาลัยยังไม่ได้เข้าสภาเลยแต่ก็น่าจะให้ มีรูปธรรม”	“การพัฒนาจะเป็นรูปของคณะมากกว่าส่วนมหาลัยยังไม่ชัดเจน”

5.1.1.5 งบประมาณ

ด้านงบประมาณสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยได้ให้งบประมาณตามยุทธศาสตร์ของการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งจากผลการสัมภาษณ์ พบว่า มหาวิทยาลัยมีงบประมาณเพียงพอสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสนับสนุนให้มีการจัดโครงการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยผลการสัมภาษณ์มีดังนี้

“มหาวิทยาลัยให้งบประมาณสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาทุกปี มีทั้งงบกลาง งบอุดหนุน สำรองให้ตลอด โดยเฉพาะการจัดโครงการ รวมถึงการทำ SAR”

(เจ้าหน้าที่กองคลัง, สัมภาษณ์, 29 ม.ค. 51)

“อุปกรณ์ของใช้สำนักงาน หรืองบของการประกันคุณภาพทางคณะจัดให้เพียงพอ มีคอมพิวเตอร์ใหม่ใช้ และให้เงินโอทีตลอดปี”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ท, สัมภาษณ์, 26 ก.พ. 51)

5.1.2 กระบวนการผลิต (Process)

สำหรับด้านกระบวนการผลิตมหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษามีการดำเนินงานอันประกอบด้วย 4 ส่วนคือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1.2.1 การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

การควบคุมคุณภาพเป็นการควบคุมการดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนของมหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดการควบคุมคุณภาพตามวงจร PDCA ดังนี้

การวางแผน(Plan) มหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษามีการควบคุมคุณภาพโดยการวางแผนคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กันในแต่ละระดับ จากแผนใหญ่สู่แผนย่อย อันได้แก่ แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย 15 ปี สู่แผนปฏิบัติการ และแผนตามแต่ละประเด็น ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์ประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1) **แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา 15 ปี (พ.ศ.2540 – 2554)** เป็นแผนแม่บทสำหรับเป็นกรอบหรือแนวทางการดำเนินการควบคุมคุณภาพของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยได้จัดทำแผนกลยุทธ์ ระยะยาว 15 ปี ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2540 โดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัยเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2542 ซึ่งได้มีการใช้แผนกลยุทธ์มาจนถึง พ.ศ.2551 และมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง รัฐธรรมนูญ การมีแผนบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี จากนั้นมหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ 15 ปีขึ้นมาใหม่ โดยการจัดทำแผนได้มีการนำผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis มาเป็นข้อมูลสำหรับการวางยุทธศาสตร์และจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมีผลจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“การจัดทำแผน 15 ปีครั้งนี้ ส่วนหนึ่งมาจากการระดมความคิดจากการประชุมสัมมนา จำนวน 287 คน โดยมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นักการเมือง นิสิต อาจารย์ ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่”

(เจ้าหน้าที่กองแผนงาน ก, สัมภาษณ์, 4 มิ.ย. 51)

2) **แผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัย** มีการวางแผนในการดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการควบคุมคุณภาพ สำหรับในระดับมหาวิทยาลัยมีแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551 เป็นแผนหลักในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยแสดงถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การจ้ดสรรงบประมาณของรัฐ เป้าหมายของกระทรวงศึกษาธิการ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ขยายการผลิตบัณฑิตและพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพิ่มขึ้นตามความต้องการของตลาด (2) เ่งรัดการผลิตกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น (3) การพัฒนาบัณฑิตเพื่อการมีงานทำและการแข่งขัน (4) หน่วยงานและผู้รับบริการได้รับบริการวิชาการและองค์ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง หน่วยงานและชุมชน (5) ผู้รับบริการมีความรู้ คุณธรรม คุณภาพ ร่วมพัฒนาสังคม (6) หน่วยงานและผู้รับบริการได้รับบริการและความรู้ด้านสุขภาพ ผู้ฝึกปฏิบัติการได้รับองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการสุขภาพและการแพทย์เพิ่มขึ้น (7) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนผู้รับบริการได้รับบริการความรู้ นวัตกรรม และผลงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนาองค์ความรู้ในการพัฒนาในด้านต่างๆ

3) **แผนยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา** เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาช่วงปีการศึกษา 2550 - 2553 โดยมีวิสัยทัศน์เป็นกลไกที่สำคัญของการขับเคลื่อนของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัย โดยมีพันธกิจดังนี้ (1) มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความเข้าใจในระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (2) มุ่งพัฒนากลไกและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ให้พร้อมทั้งปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านมาตรฐาน ของการประเมิน และสภาวะแวดล้อมอื่นๆ ซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลา (3) มุ่งพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อการตอบสนองต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้วยเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ยุทธศาสตร์พัฒนาและส่งเสริมบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 5.7 เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ของยุทธศาสตร์พัฒนาและส่งเสริมบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์
บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกระดับได้รับการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด	บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกระดับได้รับการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	1.1.ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐาน <ul style="list-style-type: none"> จัดอบรมพัฒนาความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐาน 2 ระดับ ได้แก่ สำหรับผู้บริหารระดับสูง (How to implement IQA and EQA) และระดับบุคลากรทั่วไปหรือผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5.7(ต่อ)

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์
		1.2. ส่งเสริมบุคลากรเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา <ul style="list-style-type: none"> • จัดอบรมบุคลากรพัฒนาเป็นผู้ประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานของ สกอ.
		1.3. ส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา <ul style="list-style-type: none"> • จัดทำ E-Learning ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ
		1.5. สร้างการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในเชิงรุก <ul style="list-style-type: none"> • จัดหาช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์ของทางมหาวิทยาลัยในทุกรูปแบบที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
		1.6. ส่งเสริมการพัฒนาระบบคุณภาพของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"> • ให้บริการปรึกษาแนะนำการจัดการด้านคุณภาพ

การดำเนินการ (Do) ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาได้ดำเนินการจัดอบรมผู้ประเมินคุณภาพและให้ความรู้แก่ผู้บริหารในวันที่ 7 – 8 มกราคม 2551 โดยผลจากการดำเนินการพบว่า ผู้บริหารมีความรู้เพิ่มขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ในการประกันคุณภาพในวารสารของมหาวิทยาลัย สร้างภาพลักษณ์และบทบาทใหม่ของเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่ปรึกษาในการจัดการด้านคุณภาพ แต่การดำเนินงานด้านการจัด e-learning ยังไม่มีการดำเนินงานและจัดทำเนื้อหาเกี่ยวกับคู่มือการประกันคุณภาพในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยมีผลจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“การจัดอบรมผู้บริหารเกี่ยวกับประกัน จัดสองวันโดยแบ่งกลุ่มของผู้บริหาร และต้องมีการลงลายมือชื่อของผู้บริหารทั้งเช้าและบ่าย โดยผู้บริหารต้องอยู่ทั้งวัน เพราะได้ขอให้ท่านอธิการบดีแจ้งกับผู้บริหารทุกท่านว่าต้องอยู่”

(ผู้บริหาร ข, สัมภาษณ์, 15 ม.ค. 51)

“ตอนไปปฐมนิเทศใหม่ไม่ได้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ มีเรื่องของบุคลากร กิจกรรมนันทนาการ การให้บริการ”

(พนักงานใหม่, สัมภาษณ์, 3 มิ.ย. 51)

“ฝ่ายประกันต่อไปต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา เราต้องเป็นผู้รู้ ไม่ใช่เราทำงานด้านเอกสาร และจะต้องมีเวลาในการพัฒนาตัวเอง ถ้าอยากรู้อะไรก็ขอไปอบรม อาจารย์อนุญาต”

(กรรมการประกันฯ ข, สัมภาษณ์, 3 มิ.ย. 51)

2) ยุทธศาสตร์การเพิ่มบทบาทขององค์กรและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ตารางที่ 5.8 เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ของยุทธศาสตร์การเพิ่มบทบาทขององค์กรและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์
กิจกรรมต่างๆ ได้รับการขับเคลื่อนลงสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ร้อยละ 80 ของความสำเร็จในการจัดทำกิจกรรม	<p>2.1. ปรับโครงสร้างของคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพ ให้เหมาะสมเพื่อการขับเคลื่อนและประสานความร่วมมือ</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพประจำมหาวิทยาลัย โดยมี อธิการบดี เป็นประธาน ประกอบด้วย รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการเทียบเท่าระดับคณะเป็นกรรมการ • จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน <p>2.2. ปรับโครงสร้างองค์กรของฝ่ายประกันคุณภาพ ให้เหมาะสม ยึดหยุ่นกับภารกิจที่หลากหลายในปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดโครงสร้างใหม่ของฝ่ายประกันโดยเน้นความยืดหยุ่นการทำงานได้ทุกภารกิจ • กำหนดบุคลากรและมอบหมายภารกิจตามความเหมาะสมและพร้อมที่จะเรียนรู้ลัดเปลี่ยนทุกงาน • จัดหาบุคลากรที่มีความสามารถเข้าร่วมงานเพิ่มตามกรอบอัตรากำลัง <p>2.3. ส่งเสริมให้คณะ/สถาบัน และหน่วยงานต่างๆ ให้มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัด/ปรับโครงสร้างของแต่ละหน่วยงานให้มีตำแหน่งที่รับผิดชอบภารกิจของงานประกันคุณภาพฯ พร้อมกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร • กำหนด Career Path ของงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าของบุคลากรที่รับผิดชอบ

ผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การเพิ่มบทบาทขององค์กรและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการปรับปรุงทั้งโครงสร้างของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา โครงสร้างของคณะกรรมการแต่สิ่งที่ยังทำได้ยากและเป็นความพยายามต่อไปคือการกำหนดเส้นทางอาชีพของบุคลากรซึ่งโดยมีผลจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“คนที่ทำงานประกันที่มีการลาออกบ่อยเนื่องจากเขาไม่มีความก้าวหน้าทางอาชีพ หากเราเสริมสร้างตรงนี้ได้จะช่วยการพัฒนาระบบประกันเป็นไปอย่างยั่งยืน”

(ผู้บริหาร ๗, สัมภาษณ์, 23 ม.ค. 51)

3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 5.9 เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์
มีระบบที่สนับสนุนเพื่อตอบสนองกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ	หน่วยงานมีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	<p>3.1 ปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพที่เป็นปัจจุบันของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นต้นแบบให้แก่คณะและหน่วยงานดำเนินการเพิ่มเติมในส่วนของตนเอง โดยจะเป็นการรวมตัวบ่งชี้ ของ สกอ. และ สมศ. เข้าร่วมกลุ่มในแต่ละมาตรฐาน และยังสามารถใช้อ้างอิงกับการประเมินของ ก.พ.ร. คู่มือจะต้องมีการแบ่งระดับของการใช้ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินที่สำคัญ 4 ระดับ ได้แก่ ระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ ระดับสำนัก/สถาบัน (ที่ไม่มีการเรียนการสอน) และระดับกองสำนัก/ศูนย์ (สนับสนุน) <p>3.2 ปรับปรุงการสื่อสารข้อมูลที่ต้องการเพื่อการจัดทำรายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดรูปแบบของข้อมูลที่ต้องการใน การทำ Common Data Set จากหน่วยงานต่างๆ และทำความเข้าใจในวิธีการจัดเก็บ รายละเอียด ระยะเวลา การจัดเก็บที่ชัดเจน เพื่อความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้ในการทำงาน จัดทำต้นแบบรายงานประจำปีในรูปแบบของรายงานการประเมินตนเอง จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอน (มศว.ปค.003) ใหม่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมกรรมการเรียนการสอนของแต่ละกลุ่มสาขาวิชา ผลักดันให้มหาวิทยาลัยมีการวิจัยสถาบันในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม <p>3.3 ส่งเสริมให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาและบริหาร</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดหามูลค่าทางด้าน IT ในฝ่ายประกันคุณภาพเพื่อดูแลและตรวจสอบข้อมูลตลอดจนรายงานสถานะของข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจตลอดเวลา กำหนดให้ทุกคณะ/สำนัก สถาบันและหน่วยงานต่างๆ มีผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบข้อมูล IT ด้านการประกันคุณภาพฯ ที่ชัดเจน และมีหน้าที่เป็นผู้ประสานข้อมูลเพื่อการ Update ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน <p>ฝึกอบรมบุคลากรให้เข้าใจโปรแกรมในระบบ IT ของการประกันคุณภาพ การศึกษาและการบริหาร โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มผู้ใช้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหาร ระดับผู้ดูแลระบบในหน่วยงาน และระดับบุคลากรทั่วไป</p>

ผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ทุกกลยุทธ์ได้มีการดำเนินการไปแล้วแต่พบว่ายังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ ยังมีบางส่วนของกิจกรรมที่ต้องดำเนินการต่อ โดยมีผลจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“งานด้าน IT ยังดำเนินการไม่เต็มที่ อาจารย์ก็บอกว่าเมื่อมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์จะได้ผลดี เพราะมหาวิทยาลัยเราเองต้องมีคนพัฒนาต่อ”

(ผู้บริหาร ค, สัมภาษณ์, 10 มิ.ย. 51)

“ในงบประมาณนี้ให้งบในการทำวิจัยออกแบบสอบถาม ปค. สี่หมื่นกว่าบาทแต่ยังไม่ได้มีฝ่ายไหนดำเนินการ ซึ่งหากตั้งการวิจัยสถาบันน่าจะทำได้”

(อาจารย์ ข, สัมภาษณ์, 10 มิ.ย. 51)

การตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนโดยมีคณะกรรมการบริหารคุณภาพติดตามผลการดำเนินงาน โดยจากผลการสังเกตการประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพครั้งที่ 2/2551 เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2551 ที่ห้องประชุม 9B สำนักงานอธิการบดี โดยมีคณะกรรมการบริหารคุณภาพเข้าร่วมประชุม เริ่มจากการติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือคุณภาพ คณะกรรมการพิจารณาจะสืบเนื่องจากการดำเนินงานจัดทำคู่มือคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงครั้งต่อไป โดยผลจากการสัมภาษณ์มีดังนี้

“คู่มือประกันเป็นการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การประกัน หากว่าทำสำเร็จหรือไม่สำเร็จอย่างไรแล้วก็ต้องนำเข้าไปประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ”

(ผู้บริหาร ค, สัมภาษณ์, 27 มี.ค. 51)

“การดำเนินงานส่วนใหญ่จะจบแค่ทำแต่ไม่มีการติดตามตรวจสอบอะไรนัก แต่การดำเนินงานของยุทธศาสตร์ประกัน จะมีการติดตามว่าไปถึงไหนแล้ว”

(กรรมการประกัน จ, สัมภาษณ์, 27 มี.ค. 51)

“สำคัญเลยจริงๆในการติดตามผลการดำเนินงาน บางอย่างสำเร็จโดยไม่ได้ใช้งบประมาณอะไร แต่ที่ใช้งบประมาณก็จะทราบว่าย่างไร”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ จ, สัมภาษณ์, 27 มี.ค. 51)

การปรับปรุง (Action) การปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารคุณภาพ และนำไปปรับปรุงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพสำหรับปีต่อไป

“ในที่ประชุมกรรมการบริหารเมื่อพิจารณาแล้วก็จะกำหนดผู้รับผิดชอบให้ไปปรับปรุง และการปรับปรุงจะคำนึงถึงการปรับแผนยุทธศาสตร์ในปีต่อไปด้วย”

(ผู้บริหาร ค, สัมภาษณ์, 27 มี.ค. 51)

“ผลการดำเนินงานใดที่ไม่สำเร็จ ต้องสืบสาเหตุว่าเพราะอะไร อะไรที่ทำได้และได้ผล อะไรต้องเป็นข้อมูลในการจัดแผนในปีต่อไปๆ ไปได้”

(กรรมการประกันฯ ๑, สัมภาษณ์, 27 มี.ค. 51)

“การนำข้อเสนอแนะของกรรมการมาปรับปรุงช่วยให้การดำเนินงานต่อไปดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการปรับคุณภาพของแผนยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพ”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ๑, สัมภาษณ์, 27 มี.ค. 51)

5.1.2.2 การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)

การตรวจสอบคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์เป็นการประกันคุณภาพภายใน ทั้งนี้ การตรวจสอบคุณภาพก็จะเป็นไปตามกระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของ มหาวิทยาลัย โดยมีผู้ประเมินภายในที่ได้ขึ้นทะเบียนสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยทั้งหน่วยงานที่มีการผลิตบัณฑิตและหน่วยงานที่ไม่มีการ ผลิตบัณฑิต โดยในขั้นตอนของการตรวจสอบคุณภาพก็ได้มีการดำเนินการตามวงจร PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และเสนอ แนวทางปรับปรุง (Action) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวางแผน (Plan) มหาวิทยาลัยได้นำผลการดำเนินการในปีการศึกษาที่แล้วมา ปรับปรุงการทำงานโดยวางแผนการทำงานใหม่ ตามแผนยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพ การศึกษา โดยเริ่มจากการอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา จากนั้นมีการประกาศตัวบ่งชี้ใหม่ตามองค์ประกอบของคณะกรรมการ การอุดมศึกษา หรือ สกอ. และจัดทำคู่มือโดยประกาศใช้คู่มือฉบับร่างตั้งแต่เดือนมกราคม 2551 ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับแผนที่กำหนด ขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญคือการกำหนดตัวบ่งชี้ โดยมหาวิทยาลัย กำหนดตามตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือ สกอ. สำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. และคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการหรือ ก.พ.ร. โดยมีหลักเกณฑ์ในการกำหนดตัวบ่งชี้ดังนี้

1.เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพตามกฎหมายกระทรวง ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546

2. เป็นตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษาและมาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้อง มีความครอบคลุมตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในของคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ. 2550 รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกในระดับอุดมศึกษาของ สมศ. และ ก.พ.ร. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

3. เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบการประกันคุณภาพ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ สำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการ ได้เสนอแนวการปฏิบัติที่ดีและตัวอย่างแนวทางการพัฒนาตามที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดไว้ด้วย

4. เป็นตัวบ่งชี้และเกณฑ์เฉพาะของสถาบันที่มีจุดเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย ตามนิยามที่กำหนดโดย สมศ.

5. จำนวนตัวบ่งชี้และเกณฑ์กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ใช้จำนวนทั้งหมดที่คณะกรรมการการอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นเป็นประเภททั่วไป และประเภทเฉพาะของสถาบันที่มีจุดเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย รวมทั้งเพิ่มเติมในบางองค์ประกอบเพื่อให้เหมาะสมกับการพัฒนาสถาบัน และให้สามารถรับการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. ได้

โดยแยกตัวบ่งชี้และพัฒนาขึ้นใหม่ตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยแยกองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ออกเป็น 2 กลุ่มหลักได้แก่ กลุ่มของระดับมหาวิทยาลัย คณะและสถาบันที่มีการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิต และกลุ่มของสถาบันและหน่วยงานที่เป็นส่วนสนับสนุนภารกิจ ดังตารางที่ 5.10 และ 5.11

ตารางที่ 5.10 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของระดับมหาวิทยาลัยและคณะที่มีการเรียนการสอน

	องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ (9 องค์ประกอบ 65 ตัวบ่งชี้)	ระดับ มหา วิทยาลัย	ระดับ คณะ/ สถาบัน	ความสอดคล้อง		
				สกอ	สมศ.	กพร.
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ						
1.1	มีการกำหนดปรัชญา หรือปณิธาน ตลอดจนมี กระบวนการพัฒนากลยุทธ์แผนดำเนินงานและมีการกำหนด ตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบ ทุกภารกิจ	✓	✓	✓		✓
1.2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่ กำหนด	✓	✓	✓		
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน						
2.1	มีระบบและกลไกในการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	✓	✓	✓		
2.1.1	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด	✓	✓		✓	✓
2.2	มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	✓	✓	✓		✓
2.2.1	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของ อาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	✓	✓		✓	
2.3	มีโครงการหรือกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการ เรียนการสอนซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม	✓	✓	✓		
2.4	จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	✓	✓	✓		
2.5	สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ	✓	✓	✓		✓
2.6	สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์	✓	✓	✓		✓
2.7	มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของ คณาจารย์	✓	✓	✓		✓
2.8	มีระบบและกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อ พัฒนาการเรียนการสอน	✓	✓	✓		
2.8.1	ร้อยละของผลงานวิชาการต่ออาจารย์ประจำ	✓	✓			
2.9	ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำและประกอบ อาชีพอิสระภายใน 1 ปี	✓	✓	✓	✓	✓
2.9.1	ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้ทำงานตรงสาขาที่ สำเร็จการศึกษา	✓	✓		✓	✓
2.10	ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้น เป็นไปตามเกณฑ์	✓	✓	✓	✓	
2.11	ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้ บัณฑิต	✓	✓	✓	✓	✓
2.11.1	ร้อยละเฉลี่ยของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ผ่านการสอบใบ ประกอบวิชาชีพ	✓	✓			✓

	องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ (9 องค์ประกอบ 65 ตัวบ่งชี้)	ระดับ มหา วิทยาลัย	ระดับ คณะ/ สถาบัน	ความสอดคล้อง		
				สกอ	สมศ.	กพร.
2.12	ร้อยละของนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาในรอบ 5 ปีที่ผ่านมาที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ ศิลปะและวัฒนธรรมและด้านสิ่งแวดล้อม ในระดับชาติหรือนานาชาติ	✓	✓	✓		✓
2.13	ร้อยละของอาจารย์ประจำซึ่งมีคุณสมบัติเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	✓	✓	✓		✓
2.13.1	จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิชาการของนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับชาติหรือระดับนานาชาติภายในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา	✓	✓		✓	✓
2.13.2	ร้อยละของบทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโททั้งหมด	✓	✓		✓	✓
2.13.3	ร้อยละของบทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกทั้งหมด	✓	✓		✓	✓
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา						
3.1	มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า	✓	✓	✓		
3.2	มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	✓	✓	✓		
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย						
4.1	มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	✓	✓	✓		
4.2	มีระบบบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	✓	✓	✓		
4.3	เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	✓	✓	✓	✓	✓
4.3.1	เงินสนับสนุนงานวิจัย และงานสร้างสรรค์จากภายในสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	✓	✓		✓	✓
4.3.2	เงินสนับสนุนงานวิจัย และงานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	✓	✓		✓	✓
4.3.3	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับทุนทำวิจัย หรืองานสร้างสรรค์จากภายในสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	✓	✓		✓	✓
4.3.4	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	✓	✓		✓	✓
4.4	ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติ และในระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	✓	✓	✓	✓	✓

	องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ (9 องค์ประกอบ 65 ตัวบ่งชี้)	ระดับ มหา วิทยาลัย	ระดับ คณะ/ สถาบัน	ความสอดคล้อง		
				สกอ	สมศ.	กพร.
4.5	ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน refereed journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	✓	✓	✓	✓	✓
องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม						
5.1	มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตาม เป้าหมายของสถาบัน	✓	✓	✓		
5.2	ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพใน ระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำ	✓	✓	✓		✓
5.2.1	มีการนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการวิชาการและ วิชาชีพมาใช้ในการพัฒนาการเรียน การสอน และการวิจัย	✓	✓		✓	
5.2.2	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยที่อาจารย์ประจำให้บริการวิชาการและ วิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความ เข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่อ อาจารย์ประจำ	✓	✓			✓
5.3	ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติต่ออาจารย์ ประจำ	✓	✓	✓		✓
5.3.1	ค่าใช้จ่าย และมูลค่าของสถาบันในการบริการวิชาการ และ วิชาชีพเพื่อสังคมต่ออาจารย์ประจำ	✓	✓		✓	
5.4	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	✓	✓	✓		
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม						
6.1	มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	✓	✓	✓		
6.1.1	ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ พัฒนา และสร้าง เสริมเอกลักษณ์ ศิลปะและวัฒนธรรมต่อจำนวนนักศึกษา	✓	✓		✓	✓
6.1.2	ร้อยละของค่าใช้จ่ายและมูลค่าที่ใช้ในการอนุรักษ์พัฒนาและ สร้างเสริม เอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมต่อบำบัดเนนการ	✓	✓		✓	✓
6.1.3	ร้อยละเฉลี่ยของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมในการ อนุรักษ์พัฒนา และสร้างเสริมเอกลักษณ์ ศิลปะ และวัฒนธรรม	✓	✓			✓
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ						
7.1	สภาสถาบันใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและ สามารถผลักดันสถาบันให้แข่งขันได้ในระดับสากล	✓	✓	✓		✓
7.2	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	✓	✓	✓		

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ (9 องค์ประกอบ 65 ตัวบ่งชี้)	ระดับ มหา วิทยาลัย	ระดับ คณะ/ สถาบัน	ความสอดคล้อง		
			สกอ	สมศ.	กพร.
7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์การเรียนรู้	✓	✓	✓		✓
7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนา และ อํารงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	✓	✓	✓		
7.4.1 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่เข้าร่วมประชุมวิชาการหรือนำเสนอ ผลงานวิชาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	✓	✓		✓	✓
7.4.2 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	✓	✓		✓	✓
7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย	✓	✓	✓		
7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามี ส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	✓	✓	✓		✓
7.7 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับรางวัลผลงานทางวิชาการหรือ วิชาชีพในระดับชาติหรือนานาชาติ	✓	✓	✓		
7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหาร การศึกษา	✓	✓	✓		
7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของ ระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	✓	✓	✓		
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ					
8.1 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การ ตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓		
8.1.1 สินทรัพย์ถาวรต่อจำนวนนักศึกษา (เต็มเวลาเทียบเท่า)	✓			✓	
8.1.2 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวนนักศึกษา (เต็มเวลาเทียบเท่า)	✓	✓		✓	
8.1.3 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต่องบดำเนินการ	✓	✓		✓	
8.1.4 งบประมาณสำหรับการพัฒนาคณาจารย์ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศต่ออาจารย์ประจำ	✓	✓		✓	
8.1.5 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุด คอมพิวเตอร์และศูนย์ สารสนเทศต่อนักศึกษา	✓			✓	✓
8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน	✓	✓	✓		
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ					
9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการบริหารการศึกษา	✓	✓	✓	✓	
9.2 มีระบบและกลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกัน คุณภาพแก่นักศึกษา	✓	✓	✓		
9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	✓	✓	✓	✓	✓
รวมจำนวนตัวบ่งชี้	65	64	42	28	34

ที่มา: คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2551 - 2553

ตารางที่ 5.11 แสดงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของสถาบัน สำนักและส่วนสนับสนุน ที่ไม่มีการ
เรียนการสอน

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ (6 องค์ประกอบ 29 ตัวบ่งชี้)	สำนัก/ สถาบัน และ ศูนย์	สนง. อธิการบดี	สนง. คณะ	ความสอดคล้อง		
				สกอ	สมศ	กพร
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ						
1.1 มีการกำหนดปรัชญา หรือปณิธาน ตลอดจนมี กระบวนการพัฒนากลยุทธ์แผนดำเนินงานและมีการ กำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	✓	✓	✓	✓	✓	
1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการ ปฏิบัติงานที่กำหนด	✓	✓	✓	✓	✓	✓
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก						
2.1 มีระบบและกลไกในการพัฒนาการปฏิบัติงานและการ ให้บริการ	✓	✓	✓			
2.2 *สัดส่วนบุคลากรสายสนับสนุนต่ออาจารย์ประจำ			✓			
2.3 *สัดส่วนบุคลากรสายสนับสนุนต่อนิสิตเต็มเวลา เทียบเท่า			✓			
2.4 ระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคมตาม เป้าหมายของมหาวิทยาลัย	✓			✓		
2.5 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและ วิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติต่อบุคลากร	✓					
2.6 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓		✓
องค์ประกอบที่ 3 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม						
3.1 มีระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	✓	✓	✓	✓	✓	
องค์ประกอบที่ 4 การบริหารและการจัดการ						
4.1 ระดับคุณภาพของกรมการบริหาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	✓	✓	✓			
4.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้	✓	✓	✓	✓		✓
4.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อ พัฒนา และธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓		
4.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร	✓	✓	✓	✓		
4.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	✓	✓	✓	✓		
4.7 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการ บริหาร	✓	✓	✓	✓		

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ (6 องค์ประกอบ 29 ตัวบ่งชี้)	สำนัก/ สถาบัน และ ศูนย์	สนง. อธิการบดี	สนง. คณะ	ความสอดคล้อง		
				สกอ	สมศ	กพร
4.8 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมาย ของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	✓	✓		✓		
4.9 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับพัฒนา ความรู้และทักษะในวิชาชีพ ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ	✓	✓	✓		✓	✓
4.10 ระดับความสำเร็จในการลดระยะเวลาและขั้นตอนการ ปฏิบัติงานบริการ	✓	✓	✓			✓
4.11 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการ ประหยัดพลังงาน	✓	✓	✓			✓
4.12 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการดำเนินกิจกรรม 5 ส	✓	✓	✓			
องค์ประกอบที่ 5 การเงินและงบประมาณ						
5.1 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมี ประสิทธิภาพ	✓	✓		✓		
5.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน	✓	✓	✓	✓		
5.3 ค่าใช้จ่ายและมูลค่าของหน่วยงานในการให้บริการทาง วิชาการและวิชาชีพเพื่อสังคมต่อบุคลากร	✓				✓	
5.4 *ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวนบุคลากร	✓	✓	✓			
5.5 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต่อบำเหน็จการ	✓	✓			✓	
5.6 *งบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรในประเทศและ ต่างประเทศต่อจำนวนบุคลากร	✓	✓	✓			
5.7 *ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรทั้งหมดต่อค่าใช้จ่าย ทั้งหมด	✓	✓	✓			
5.8 *ร้อยละของค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบสารสนเทศต่อ งบดำเนินการ	✓	✓	✓			
องค์ประกอบที่ 6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ						
6.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วน หนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	
6.2 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน	✓	✓	✓	✓	✓	
รวมจำนวนตัวบ่งชี้	29	26	25	16	9	7
หมายเหตุ * หมายถึงแสดงรายงานผลการดำเนินงานแต่ไม่ประเมินในปีการศึกษา 2550						

ที่มา: คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2551 - 2553

จากตารางที่ 5.10 เป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่มีการเรียนการสอนโดยจะมี 9 องค์ประกอบ 65 ตัวบ่งชี้ในระดับมหาวิทยาลัย 64 ตัวบ่งชี้ในระดับคณะ ตามสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยตัวบ่งชี้เหล่านี้ได้พิจารณาความสอดคล้องจากตัวบ่งชี้ของหลายหน่วยประเมิน และตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย โดยตัวบ่งชี้ดังกล่าวจะต้องตอบโจทย์ของ สมศ. ก.พ.ร. สกอ. แต่ทั้งนี้ก็ยังอาจไม่ครอบคลุมทั้งหมดเลยทีเดียวเนื่องจากตัวบ่งชี้บางตัวมีการปรับเปลี่ยนไปในแต่ละปีของหน่วยประเมิน ดังผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“ตัวบ่งชี้อาจใช้ในการตอบของ สกอ. สมศ. ได้ทั้งหมด แต่มีของ ก.พ.ร. ที่แต่ละปีจะเปลี่ยนตัวบ่งชี้ไปบ้าง ทำให้อาจต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติม”

(กรรมการประกันฯ ข, สัมภาษณ์, 24 เม.ย. 51)

“การเก็บรวบรวมข้อมูลตัวบ่งชี้ต้องระวังเพราะมีของ ก.พ.ร. มาเนื่องจากตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. จะต้องนับเป็นปีงบประมาณ”

(กรรมการประกันฯ จ, สัมภาษณ์, 24 เม.ย. 51)

จากตารางที่ 5.11 พบว่ามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่ไม่มีการผลิตบัณฑิต เพราะถือว่าจะสามารถสนับสนุนข้อมูลได้เป็นอย่างดี โดยกำหนดมาเป็น 6 องค์ประกอบ 29 ตัวบ่งชี้ของสำนัก สถาบัน ศูนย์ 26 ตัวบ่งชี้ของสำนักงานอธิการบดี และ 25 ตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณบดี โดยตัวบ่งชี้จะเน้นในเรื่องของการบริหารจัดการ การจัดการระบบฐานข้อมูล และระบบ การสนับสนุนการทำงานของการผลิตบัณฑิต

นอกจากนี้แล้วการวางแผนในการตรวจสอบคุณภาพ มหาวิทยาลัยกำหนดแผนการประกันคุณภาพภายในขึ้นมา รายละเอียดดังตารางที่ 5.12 พบว่า มหาวิทยาลัยได้ออกแบบแผนการประกันคุณภาพภายในตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้เสนอไว้ โดยจะใช้เป็นวงจรไปทุกปี ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญในการควบคุมแผนการส่งรายงานการประเมินตนเองของทุกปีเนื่องจากใน 3 ปีที่ผ่านมาไม่ได้มีการจัดทำรายงานประเมินตนเอง มีมาทำเมื่อปีการศึกษา 2549 โดยเก็บข้อมูลย้อนหลังเพื่อทำรายงานการประเมินตนเองปีการศึกษา 2547 กับ 2548 ทำให้ข้อมูลยุ่งยาก เกิดการทำงานที่สับสน วุ่นวาย รายละเอียดตามผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“เราจะไม่ทำงานย้อนหลัง การทำประกัน จะต้อง real time รายงาน SAR ต้องส่งทุกปี และต้องเผยแพร่บ้าง ที่ผ่านมาจากมหาวิทยาลัยมีการทำงานย้อนหลังซึ่งปล่อยมาได้ยังไง”

(กรรมการประกันฯ ง, สัมภาษณ์, 27 ก.พ. 51)

“รายงานการประเมินตนเองในปี 2548 2547 เพิ่งจะมาทำในปี 2549 ซึ่งเสียเวลาหาข้อมูลก็ยาก บางหน่วยงานไม่ได้เก็บข้อมูลไว้ เจ้าหน้าที่ลาออกบ้าง วุ่นวายมากในช่วงที่ทำ”

(กรรมการประกันฯ ฉ, สัมภาษณ์, 27 ก.พ. 51)

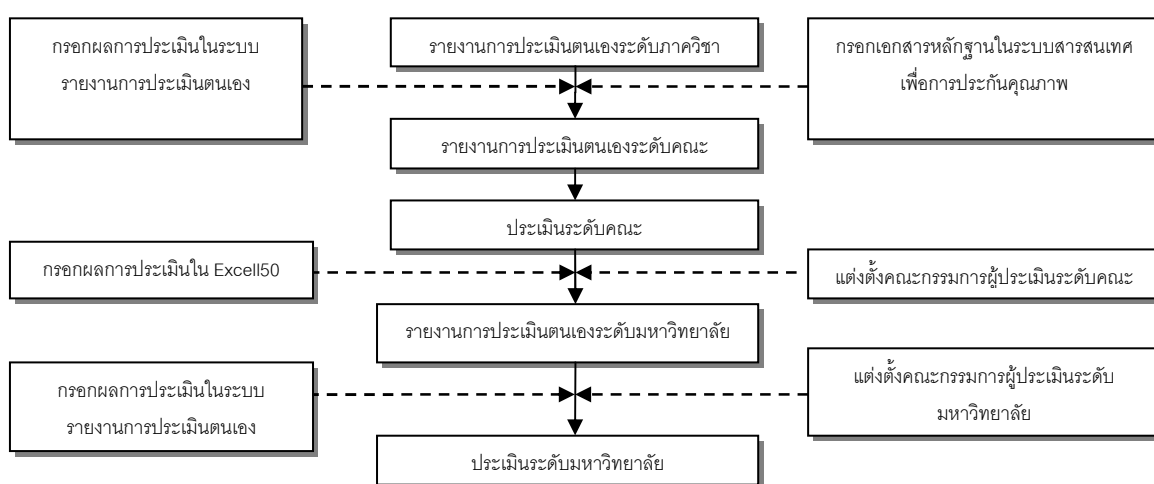
ตารางที่ 5.12 แผนการประกันคุณภาพภายใน

เดือน	กิจกรรม
ภายในมิถุนายน	สถาบันประกาศตัวบ่งชี้ ปีการศึกษาใหม่และแจกคู่มือการจัดทำ SAR (กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้วิธีการและตารางประเมินคุณภาพภายในประจำปี)
มิถุนายนถึงพฤษภาคม	สถาบันเก็บข้อมูลระยะ 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ที่ได้ประกาศใช้ (มีทีมงานให้คำปรึกษากับบุคลากร/หน่วยงาน/ภาควิชาในการเก็บข้อมูลพร้อมทั้งพิจารณาปรับปรุงการดำเนินการตามความเหมาะสม)
ภายในพฤษภาคม	ภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าจัดทำ SAR และเตรียมการประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินระดับภาควิชาและหน่วยงานเทียบเท่า
พฤษภาคมถึงมิถุนายน	ประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า
ภายในมิถุนายน	คณะนำผลการประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่ามาจัดทำ SAR และเตรียมการประเมินระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าและแต่งตั้งกรรมการประเมินระดับคณะและหน่วยงานเทียบเท่า
มิถุนายนถึงกรกฎาคม	ประเมินระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า
ภายในกรกฎาคม	สถาบันนำผลการประเมินระดับคณะหรือหน่วยงานมาจัดทำ SAR และเตรียมการประเมินระดับสถาบันและแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินระดับสถาบัน
กรกฎาคมถึงสิงหาคม	ประเมินระดับสถาบัน
ภายในเดือนสิงหาคม	สถาบันวางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน ทีมหรือคณะกรรมการบริหารของสถาบันอุดมศึกษานำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน(รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาทำแผนกลยุทธ์ประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีก็ได้ (กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบและตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องให้ทุกหน่วยงานในสถาบันได้รับทราบปฏิบัติโดยทั่วกัน)
ภายในเดือนกันยายน	ส่งรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาประจำปี (ประกอบด้วย SAR ระดับสถาบัน และผลการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบัน) ให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด (ภายใน 120 วันนับจากสิ้นปีการศึกษา)

การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) ตามแผนการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน กำหนดตั้งแต่ต้นปีการศึกษาคือเดือนที่ 1 ถึง เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายนถึงเดือนพฤษภาคมปีถัดไป) ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน

และระบบการจัดเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ สังเกตการทำงาน และการศึกษาเอกสาร จึงได้สรุปขั้นตอนการประกันคุณภาพภายในโดยเริ่มจากหน่วยงานกรอกข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพและระบบรายงานการประเมินตนเอง เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเองในระดับคณะ และมีการประเมินในระดับคณะ จากนั้นส่งผลการประเมินที่เป็นไฟล์ Excell50 ให้ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาก่อน ทางฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาจะเป็นผู้ดำเนินการในระบบรายงานการประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งขั้นตอนนี้ถือว่าลดการทำงานจากเดิมที่ต้องมีคณะกรรมการมาช่วยทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย ซึ่งคณะกรรมการจะมีหน้าที่ช่วยตรวจสอบรายงานอีกครั้ง

นอกจากนี้แล้วในการดำเนินงานตามแผนการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยพบว่า มีการดำเนินการล่าช้ากว่าแผนที่กำหนดและแผนก็ออกมาช้า เนื่องจากจากมหาวิทยาลัยเสียเวลาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2547 – 2549 และต้องเตรียมความพร้อมให้กับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง ซึ่งมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยลำดับสุดท้ายของกลุ่มสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัยที่ยังไม่ได้ประเมินคุณภาพภายนอกที่สอง ดังนั้นหลังจากที่มหาวิทยาลัยได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองเสร็จ มหาวิทยาลัยเริ่มปรับคู่มือ ปรับโครงสร้าง ซึ่งถือว่าเป็นจุดเปลี่ยนของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ในส่วนการประเมินระดับคณะ มหาวิทยาลัยให้หน่วยงานส่งแผนการประเมินมาโดยกำหนดให้ประเมินและส่งผลการประเมินให้ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2551 จึงทำให้การดำเนินงานในช่วงหลังๆ จะเป็นไปตามแผนการดำเนินงาน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 5.5



แผนภาพที่ 5.5 ขั้นตอนการประกันคุณภาพภายใน

การประเมินคุณภาพ (Check) ประเมินกระบวนการประกันคุณภาพในระดับภาค คณะสถาบันระหว่างเดือนมิถุนายนถึงสิงหาคมของปีการศึกษาถัดไป(เนื่องจากสมศ.กำหนดให้มีการเก็บข้อมูลในรอบปีการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงพฤษภาคมซึ่งเป็นรอบปีการศึกษา)

การปรับปรุง (Action) วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมินที่มหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการบริหารของสถาบันอุดมศึกษา นำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาทำแผนกลยุทธ์ประจำปี และเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไปหรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีก็ได้ ทั้งนี้ในเรื่องของการปรับปรุงยังไม่เกิดผลเนื่องจากเป็นช่วงแรกของการใช้แผนนี้ แต่จากการสัมภาษณ์พบว่า ในการปรับปรุงนั้นส่วนใหญ่ทุกหน่วยงานจะทำในระดับหน่วยงาน แต่ในระดับมหาวิทยาลัยไม่ได้เร่งดำเนินการอย่างจริงจัง ดังผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“การนำผลไปพัฒนาหลังจากการตรวจประเมินคุณภาพภายในคณะได้ดำเนินการหลังจากที่มีการจัดทำรายงาน SAR และจัดทำแผนการประกันคุณภาพ ซึ่งมีน้อยที่จะได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยควรช่วยเหลืออย่างเช่น งานวิจัย การจัดสรรภาระงาน”

(กรรมการประกันฯ ค, สัมภาษณ์, 29 พ.ค. 51)

“ภาพของมหาวิทยาลัยในการนำผลการประเมินไปปรับปรุงไม่มีอะไรชัดเจน มีแต่ในระดับคณะ เวลาตอบ สมศ. ก็ได้นำแนวทางของคณะมารวบรวมเป็นภาพของมหาวิทยาลัยซึ่งจริงๆ แล้วอาจไม่ถูกต้องนัก มหาวิทยาลัยในแต่ละยุทธศาสตร์ควรนำผลไปดำเนินการอย่างจริงจัง”

(ผู้บริหาร ค, สัมภาษณ์, 29 พ.ค. 51)

“ส่วนใหญ่แล้วการปรับปรุงมีการดำเนินการน้อยได้ผลมากก็ปล่อยเฉยๆ ไม่มีอะไรทำอะไรเวลาจะถามว่าปรับปรุงอย่างไรค่อยนั่งหากันที่ว่าทำอะไรไปบ้าง การปรับปรุงก็เป็นแบบผิวเผินไม่ได้ยั่งยืน”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ๓, สัมภาษณ์, 29 พ.ค. 51)

5.1.2.3 การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

การประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์เป็นการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งมหาวิทยาลัยได้รับการประเมินอยู่สองหน่วยประเมินคือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ หรือ สมศ. และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือชื่อย่อว่า ก.พ.ร. โดยในช่วงที่ผู้วิจัยเข้าศึกษาภาคสนามได้สังเกตการประเมินคุณภาพภายนอกทั้งสองโดยเป็นผู้ติดตามผู้ประเมินคุณภาพภายนอกในการตรวจเยี่ยมคณะ และได้สังเกตการประชุมเปิดและปิด และนอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้เข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมการตรวจเยี่ยมจากหน่วยงาน

ภายนอก โดยผู้วิจัยขอกล่าวถึงรายละเอียดในการประเมินคุณภาพภายนอกของ 2 หน่วยประเมิน ดังต่อไปนี้

1) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

มหาวิทยาลัยวิจัยเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งในการประเมินผลการใช้งบประมาณ รัฐให้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการติดตามประสิทธิผล ประสิทธิภาพ คุณภาพและการพัฒนาสถาบัน โดยมหาวิทยาลัยต้องจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทุกปีงบประมาณ ปีงบประมาณละ 3 ครั้ง คือรอบ 6 เดือน รอบ 9 เดือน และรอบ 12 เดือน ทั้งนี้ในการประเมินผล ก.พ.ร. ได้ว่าจ้างให้ สมศ. เป็นผู้ติดตามการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยมีการตรวจเยี่ยมมหาวิทยาลัยปีละ 2 ครั้งคือ ครั้งแรกเป็น Site visit I จะเข้ามาในช่วงหลังการทำงานรอบ 6 เดือน เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะแก่มหาวิทยาลัย ครั้งที่สองเป็น Site visit II หลังการทำงานรอบ 12 เดือน เพื่อตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน และผลการประเมินการปฏิบัติราชการ เนื่องจากสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการเสริมสร้างแรงจูงใจโดยให้เงินรางวัลเป็นการตอบแทนการทำงานของข้าราชการ และมีการเจรจาตกลงทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษากับอธิการบดี โดยในการประเมินคุณภาพภายนอกของ ก.พ.ร. มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการตามวงจร PDCA ดังต่อไปนี้

การวางแผน (Plan) มหาวิทยาลัยได้มีการวางแผนโดยการจัดทำแผนปฏิบัติการ ในช่วงของหลังจากรอบ 9 เดือนของปีงบประมาณก่อนหน้า โดยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานในแต่ละตัวชี้วัดย้อนหลัง 3 ปีงบประมาณ จากนั้นเข้าที่ประชุมรองอธิการบดีทุกท่าน พิจารณาว่าในปีงบประมาณแต่ละปีมีปัญหาอะไรและตั้งเป้าหมายของปีงบประมาณให้ใกล้เคียงกับสิ่งที่จะดำเนินการในอนาคต โดยคำนึงถึงการพัฒนาและเป้าหมายที่เป็นไปได้ เมื่อมหาวิทยาลัยทบทวนเป้าหมายแล้วส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาและจัดทำคำรับรองกับคณะกรรมการของ ก.พ.ร. โดยมีการต่อรองตัวชี้วัดเป้าหมาย ส่วนใหญ่แล้วจะมีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายของทุกตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยนำเสนอ เมื่อได้ตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนแล้ว ให้อธิการบดีลงนามจัดทำคำรับรองระหว่างเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา จากนั้นมหาวิทยาลัยกระจายเป้าหมายลงสู่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยให้หน่วยงานกรอกเป้าหมายลงในโปรแกรมสำเร็จรูป OPDC ที่ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาได้จัดทำนั้นเสนอให้อธิการบดี พบว่ามหาวิทยาลัยมีเป้าหมายที่ 4.00 คะแนน แต่มีเพียง 3 หน่วยงานที่เสนอเป้าหมายถึง 4.00 คะแนน ซึ่งอธิการบดีจะต้องขอเจรจาทอรองกับคณบดี ผู้อำนวยการ ซึ่งตั้งแต่ปีงบประมาณ 2550 มหาวิทยาลัยได้ประเมินคะแนนในระดับหน่วยงานและจัดสรรเงินรางวัลตามผลที่หน่วยงานส่งมา โดยในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประเมิน

มหาวิทยาลัยได้มีการวางแผนแจ้งให้หน่วยงานทราบเพื่อจัดเตรียมข้อมูล และจัดทำแผนการทำงานโดยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมา 1 ชุด

การดำเนินงาน (Do) ในการตรวจประเมินเป็นการตรวจผลการปฏิบัติราชการรอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเข้ามาตรวจเยี่ยมโดยมีกำหนดการทั้งวัน ในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน โดยมีผู้ประเมินมาทั้งสิ้นจำนวน 5 คน และมีผู้เข้าร่วมรับการตรวจโดยเป็นอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ และหัวหน้า จำนวน 58 คน ทั้งนี้ในช่วงแรกผู้ช่วยอธิการบดีเป็นผู้นำเสนอสภาพทั่วไปของมหาวิทยาลัยก่อนด้วยงานนำเสนอ Power Point จากนั้นก็เสนอผลงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยเอง โดยนำเสนอคะแนนเป็นมิติและลงสู่ตัวชี้วัด จากนั้นก็นำเสนอระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ และโปรแกรมสำเร็จรูป OPDC ซึ่งเป็นโปรแกรมที่เก็บเอกสารหลักฐานของแต่ละตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นมาเองโดยมหาวิทยาลัยจัดคอมพิวเตอร์ให้ผู้ประเมินคุณภาพภายนอกคนละเครื่อง หลังจากนั้นประธานกรรมการผู้ประเมินภายนอกกล่าวชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินและนำเสนอสถานะของตัวชี้วัด และข้อสังเกตที่ผู้ประเมินได้ตรวจพบ หลังจากนั้นผู้ประเมินทำการตรวจสอบเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสังเกต โดยมหาวิทยาลัยได้ให้เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพของทุกหน่วยงานเตรียมเอกสารรอไว้อีกห้อง เมื่อถึงเวลาประมาณ 15.00 น. ผู้ประเมินจึงได้มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับผลการตรวจและนำเสนอผลการตรวจมีบางตัวชี้วัดที่คะแนนเพิ่มขึ้นและลดลง และบางตัวก็ต้องขอเอกสารเพิ่มเติมและได้ให้ข้อเสนอแนะกับมหาวิทยาลัย

การตรวจสอบ (Check) มหาวิทยาลัยได้ออกแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ประเมิน โดยได้รับความความคิดเห็นพบว่า ผู้ประเมินให้ข้อเสนอแนะชัดเจน มีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานอย่างละเอียด ดังผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“การตรวจครั้งนี้ถือว่าเป็นสร้างความสะดวกให้ผู้ประเมิน เอกสารหาง่าย จัดเก็บดีกว่าเดิม มีความชัดเจน ผู้ประเมินก็ให้คำแนะนำอย่างดี”

(ผู้บริหาร ข, สัมภาษณ์, 23 มิ.ย. 51)

“เวลาในการตรวจอาจจะไม่พอจึงเป็นเพียงการสุ่มตรวจเท่านั้น บางที่อาจจะเสียเวลามาเตรียมเอกสาร เขามากก็ไม่ได้ตรวจ ต้องมานั่งรอกันทั้งมหาวิทยาลัย”

(กรรมการประกันฯ ข, สัมภาษณ์, 23 มิ.ย. 51)

“ผู้ประเมินตรวจละเอียดมาก เขาจะดูเอกสารยืนยันทุกครั้ง แม้แต่การให้คะแนนอย่างผู้ประเมินคนหนึ่งไปดูการลดขั้นตอนขาดป้ายบังซี่ป้ายเดียวหักคะแนน 0.5 คะแนนเลย ซึ่งถือว่าเขาหาจุดบกพร่องเจอจนได้”

(เจ้าหน้าที่บริการศึกษา, สัมภาษณ์, 23 มิ.ย. 51)

การปรับปรุง (Action) ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาได้ประชุมถึงปัญหา อุปสรรคที่พบในการรองรับการประเมินในครั้งนี้ โดยมีความเห็นว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงคือคอมพิวเตอร์ควรรู้ใช้ที่มีประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดี ในเรื่องของผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดจะต้องจัดทำรายงานพร้อมเสนอแนวทางแก้ไขให้กับผู้บริหารทราบและดำเนินการทันที ดังผลการสัมภาษณ์ดังนี้

"ผลการดำเนินงานหลายตัวชี้วัดที่คะแนนลดลง ต้องทำรายงานเสนอต่อผู้บริหารภายในอาทิตย์นี้ และต้องสรุปแนวทางแก้ไขสั้นๆ บางอย่างก็ต้องเขียนตรงๆ บางอย่างก็อาจจะต้องอ้อมๆ บ้างเพราะบางเรื่องเราก็คงทราบดีอยู่แล้วว่าผู้บริหารไม่ได้ทำ"

(ผู้บริหาร ข, สัมภาษณ์, 23 มิ.ย. 51)

"การดำเนินงานครั้งนี้รูปแบบที่จะใช้รองรับ สมศ รอบสองก็จะทำแบบนี้เหมือนกัน จะช่วยลดภาระงานบางอย่างของเรา การนำเสนอ ต้องใช้ลักษณะเดิมให้เพิ่ม วัตถุประสงค์เข้ามา การประสานงานก็คงทำเช่นเดิม"

(ผู้บริหาร ค, สัมภาษณ์, 23 มิ.ย. 51)

2) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.)

มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจัฯ ได้ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพภายนอก หรือ สมศ. เข้ามาตรวจประเมินคุณภาพภายนอกครั้งแรกในปีการศึกษา 2548 และให้เข้ามาประเมินคุณภาพภายนอกในรอบสองในระดับกลุ่มสาขาในปีการศึกษา 2550 ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้วิจัยเข้ามาศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษากระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษา จึงได้ทำการศึกษาตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมในการตรวจประเมินคุณภาพภายนอก รวมถึงการสังเกตสถานการณ์การตรวจเยี่ยมหน่วยงานในระดับคณะ โดยได้ติดตามผู้ประเมินคุณภาพภายนอก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การวางแผน (Plan) มหาวิทยาลัยได้มีการวางแผนไว้แต่ไม่ได้ดำเนินการตามแผนอย่างเคร่งครัด เริ่มจากการติดต่อ สมศ. เพื่อตรวจรับการประเมินคุณภาพภายนอกซึ่งมหาวิทยาลัยต้องส่งรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2547 – 2549 ส่งให้กับคณะกรรมการผู้ประเมินคุณภาพภายนอก ก่อนที่จะเข้ามาตรวจเยี่ยม แต่มหาวิทยาลัยยังทำรายงานการประเมินตนเอง และรายงานประจำปียังไม่เสร็จจึงขอให้มีการเลื่อนการตรวจประเมินไปเป็นวันที่ 31 มีนาคม 2551 ถึงวันที่ 3 เมษายน 2551 เมื่อมหาวิทยาลัยได้วันที่การตรวจที่แน่นอนแล้ว ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาจึงแจ้งให้หน่วยงานทราบทันทีโดยการส่ง e-mail การโทรศัพท์ทั้งภายในและมือถือส่วนตัว การแจ้งประกาศบนเว็บไซต์ และการทำหนังสือบันทึกข้อความ โดยให้หน่วยงานเริ่มเตรียมความพร้อมรับการตรวจเยี่ยมของ สมศ. ในครั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบการนำเสนอโดย

มีตัวอย่างการนำเสนอของมหาวิทยาลัย และเน้นการนำผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพรอบแรก พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานต่างๆ ด้วย

ในส่วนของมหาวิทยาลัยได้มีการประชุมการทำงาน แต่งตั้งคณะกรรมการเตรียมความพร้อมในการตรวจเยี่ยมของ สมศ. โดยมีการประชุมในฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา 3 ครั้ง ประชุมระดับคณะ 1 ครั้ง แต่ไม่มีการประชุมในระดับของคณะกรรมการทำงาน ใช้การประสานงานในรูปแบบของความสัมพันธ์ การรู้จักกัน ซึ่งอาจจะทำให้คณะกรรมการทำงานไม่เต็มที่นักเพราะบางกรรมการยังไม่ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตน ในการเตรียมการของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่แล้วเตรียมการ 3 เรื่องหลักๆ คือ (1) การเตรียมการเรื่องการประสานงานกับ สมศ. และจัดเตรียมห้องและสิ่งอำนวยความสะดวก (2) การเตรียมการเรื่องเอกสาร หลักฐาน ข้อมูลของหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย เช่น ข้อมูลการสำรวจภาวะการทำงานของบัณฑิต ปรัชญา ปณิธาน ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น (3) การนำเสนอผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะและพัฒนาการจากการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก ทั้งนี้ในส่วนข้อมูลอื่นๆ เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและกลุ่มสาขาวิชาที่ต้องดำเนินการเอง เนื่องจากการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกครั้งนี้เป็นการให้การรับรองในระดับกลุ่มสาขาวิชา

การเตรียมการด้านการประสานงานกับ สมศ. โดยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนการประสานงานภายในมหาวิทยาลัยได้ทำการจัดทำสมุดโทรศัพท์มือถือและโทรศัพท์ภายใน ของบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ประสานงานของหน่วยงาน แจกจ่ายให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับมีการแบ่งบุคลากรของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาประจำกลุ่มสาขา โดยให้บุคลากรที่รับผิดชอบทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงและรายงานตัวต่อแต่ละกลุ่มสาขา

การเตรียมการด้านสถานที่ มหาวิทยาลัยจัดเตรียมสถานที่ไว้ 3 ส่วนได้แก่ สถานที่การทำงานของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายนอก สถานที่สำหรับการประชุมเปิดและปิดของการตรวจเยี่ยม และสถานที่สำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

ในส่วนของสถานที่การทำงานของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายนอก มหาวิทยาลัยจัดต้อนรับในห้องโถงของอาคารที่ได้ออกแบบทางด้านศิลปกรรม มีความสวยงามและกว้างขวางภายในมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อันได้แก่ โทรศัพท์ภายในและมือถือส่วนตัวจำนวน 2 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 4 เครื่อง ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต เครื่องพิมพ์เอกสารจำนวน 2 เครื่อง เครื่องถ่ายเอกสารจำนวน 1 เครื่อง และโต๊ะทำงานของผู้ประเมินจำนวน 7 โต๊ะ ในห้องถัดไปเป็นห้องเล็กๆ สำหรับให้ผู้ประเมินพักผ่อนเป็นการส่วนตัว โดยจัดเป็นห้องรับประทานอาหาร มีตู้เย็นพร้อมอาหารว่าง มีกระติกน้ำร้อนพร้อม กาแฟ นม และถัดไปเป็นห้องน้ำ

ในส่วนของสถานที่สำหรับการประชุมเปิดและปิดของการตรวจเยี่ยมมหาวิทยาลัยได้จัดภายในอาคารเดียวกันกับห้องทำงานของผู้ประเมินแต่อยู่ชั้น 3 ซึ่งห้องนี้มีลักษณะเป็นห้องประชุมมีการนั่งในลักษณะรูปตัว U 2 แถว โดยจัดให้ผู้ประเมินนั่งแถวกลาง ตรงข้ามเป็นผู้บริหารระดับรองอธิการบดี และมีอธิการบดี ในส่วนอื่นๆ เป็นผู้บริหารของหน่วยงาน ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการ และหัวหน้า และในส่วนของสถานที่สำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเป็นห้องสำหรับรอผู้ประเมิน หากมีการเรียกดูเอกสารและเป็นที่พักผ่อนของผู้ประสานงานโดยเป็นห้องถัดจากห้องทำงานของผู้ประเมิน

การเตรียมการด้านเอกสารข้อมูลจากหน่วยงานกลาง มหาวิทยาลัยมีปัญหาในการเตรียมการด้านข้อมูลเนื่องจากในช่วงที่มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองนั้นไม่ได้มีการจัดเก็บหลักฐานไว้ มีการติดต่อขอข้อมูลโดยอาศัยการรู้จักส่วนตัว ทำให้ตัวเลขบางตัวไม่ตรงกันในส่วนข้อมูลกลาง และในการเตรียมการในส่วนของการพัฒนาการของมหาวิทยาลัยพบว่า มหาวิทยาลัยขาดการสนับสนุนในส่วนนี้ แต่ในการดำเนินการมหาวิทยาลัยได้รวบรวมข้อมูลมาจากหน่วยงานระดับย่อยมาเป็นพัฒนาการของมหาวิทยาลัยเท่านั้น

การดำเนินการ (Do) ในการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมินคุณภาพภายนอกใช้เวลาในการตรวจเยี่ยมเป็นเวลา 3 วัน ตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม 2551 ถึงวันที่ 3 เมษายน 2551 โดยในช่วงเช้าเวลา 9.00 น. เป็นการประชุมเปิดการประชุม เริ่มจากมหาวิทยาลัยนำเสนอวิทัศน์ให้ทราบถึงประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ ปรัชญา พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย จากนั้นผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาได้นำเสนอผลการประเมินตนเองตามแต่ละมาตรฐานและผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก จากนั้นอธิการบดีก็กล่าวต้อนรับ คณะกรรมการผู้ประเมิน ประธานคณะกรรมการได้แนะนำกรรมการผู้ประเมินซึ่งมาเข้าร่วม 6 ท่าน ส่วนอีกท่านยังไม่ทันเนื่องจากรถติด และได้กล่าวนำเกี่ยวกับการเข้ามาประเมินและกำหนดการในการประเมิน และในช่วงบ่ายของการตรวจเยี่ยมก็จะเป็นการตรวจเยี่ยมในระดับหน่วยงาน โดยแยกตามคณะกรรมการ ทั้งนี้คณะกรรมการให้มหาวิทยาลัยเตรียมผู้ใช้บัณฑิต องค์กรเอกชน ผู้เกี่ยวข้องผู้บริหาร และนิสิตให้มาสัมภาษณ์

เมื่อกรรมการผู้ประเมินได้ตรวจเยี่ยมครบทุกหน่วยงาน กรรมการได้มีการประชุมปิดและให้ข้อเสนอแนะกับมหาวิทยาลัยไว้ดังนี้

1. **ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์** ควรกำหนดนโยบายการวิจัยให้ชัดเจนจัดทำ Research master plan และพัฒนาผู้นำการวิจัยโดยใช้ The Pyramid Model
2. **ด้านบริการวิชาการสังคม** ควรพัฒนางานบริการที่เน้นฐานชุมชน (Community – Based) ดำเนินการในเชิงรุกที่ต้องประเมินความต้องการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ด้านต่างๆ

และโรงเรียนสาธิตควรปรับเปลี่ยนเป็น “โรงเรียนชุมชนสาธิต” (Community School) เพื่อให้เป็นสถานปฏิบัติการของสาขาวิชาต่างๆ ไม่เฉพาะศึกษาศาสตร์ เพื่อเตรียมนักเรียนที่จะเข้าคณะต่างๆ และวิชาชีพต่างๆ ตามความถนัด

3. ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ควรศึกษาวิจัยประวัติศาสตร์และความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาไทยและจัดทำหอประวัติศิลปะและวัฒนธรรม และควรมีการศึกษาประวัติศาสตร์ในด้านสาขาวิชาการต่างๆ ในด้านวิชาการศึกษา วิทยาการจัดการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี มนุษย์กับสังคม ฯลฯ เพื่อฟื้นฟู พัฒนา อนุรักษ์ สืบสาน เผยแพร่ ศาสตร์/วิทยาการที่เป็นภูมิปัญญาไทย

4. ด้านการพัฒนาองค์กรและบุคลากร การพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและวิชาชีพ ควรเน้นการทำงานเป็นทีมตามแนวทาง The Pyramid Model เพื่อสร้างทีมให้อาจารย์ช่วย ผศ. ทีม ผศ. ช่วย รศ. ทีม รศ. ช่วย ศ. ส่งเสริมการพึ่งพาให้คำปรึกษา (Mentoring System)

5. ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ควรมุ่งการพัฒนา “ชุดประสบการณ์ อวดตาร” ในสาขาต่างๆ อาทิ Virtual School, Virtual Company, Virtual Tourism เป็นต้น ปรับหลักสูตรจากหลักสูตรแบบอิงเนื้อหา (Content-Based Curriculum) เป็นหลักสูตรแบบอิงประสบการณ์ (Experience-Based Curriculum) ปรับการเรียนการสอนจากการสอนแบบอิงเนื้อหา (Content-Based Approach-CBA) และการสอนแบบอิงสมรรถนะ (Competency-Based Approach-CoBA) ไปเป็นหลักสูตรแบบอิงประสบการณ์ (Experience-Based Approach-EBA) ไปสู่การสอนแบบอิงประสบการณ์ และควรยกระดับความเป็นนานาชาติด้วยการเข้าเป็นสมาชิก โลกอวดตาร เช่น “Second Life” เป็นต้น

6. ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ควรเน้นคุณภาพการเรียนการสอนเป็นทีมโดยการใช้ Course Team Approach โดยรวมทีมอาจารย์และนิสิตในการพัฒนาชุดการสอน (Instructional Packages) แนวคิดของคณาจารย์ในด้านการประกันคุณภาพยังไม่ “ฝังใน” ว่าเป็นส่วนหนึ่งของอาชีพ ยังไม่เป็นวัฒนธรรม ที่ต้องเน้น Third Party Auditing โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ได้แย้งกันได้อย่างอิสระ และคุณภาพบัณฑิตเพิ่มเติมจาก 8 อุดมการณ์ของมหาวิทยาลัยควรเน้นการผลิตบัณฑิตควรมุ่ง “เยือกเย็น เป็นคนดี อดทนอดกลั้น (มีความมั่นคงทางอารมณ์ ทนทานต่อความขัดแย้ง) เข้ากับคนอื่นได้ดี และเป็นคนมีความรู้ (EMASI San” มากกว่า “IQ san”) EQ = Emotional Quality, MQ = Moral Quality, AQ = Aversive Quality, SQ = Social Quality และ IQ = Intelligence Quality

7. ด้านอื่นๆ ควรพัฒนา “หอสมุดกลาง” ไปสู่ “ศูนย์ความรู้” (Knowledge Center) โดยนำการจัดการความรู้ (Knowledge Management-KM) มาใช้ประโยชน์ ขยายจาก Books และ Non-Books ไปสู่ Virtual Library และ CyberSpace Resource Center ในที่สุดเพื่อให้ใช้ได้ทั้งนิสิตนักเรียนโรงเรียนสาธิต คณาจารย์ บุคลากรและชุมชน

การตรวจสอบ (Check) ในการตรวจสอบผลการดำเนินงานการประเมินคุณภาพภายนอกนั้น จะมีสองส่วนคือ ส่วนผู้ประเมินคุณภาพภายนอก และการเตรียมการของมหาวิทยาลัย โดยในส่วนของผู้ประเมินคุณภาพภายนอก สมศ. ได้มีการส่งแบบประเมินผู้ประเมินให้กับมหาวิทยาลัย ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้ถ่ายสำเนาแบบประเมินดังกล่าว สํารวจกันเองโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้นกว่าที่ สมศ. สํารวจ โดยผลการสํารวจพบว่า ในด้านผู้ประเมินคุณภาพภายนอก มีลักษณะที่เหมาะสม มีคุณวุฒิ ให้คำแนะนำที่ดี มีความเป็นกัลยาณมิตร แต่ในเรื่องของการตรวจสอบผู้ประเมินยังขาดการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ไม่มีเอกภาพในการตรวจสอบ และผู้ประเมินบางคนไม่ตรงต่อเวลา และยังต้องไปประชุมธุระอื่นในระหว่างการประเมินอีกด้วย ดังผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“ผู้ประเมินที่มาตรวจล้วนแต่เป็นผู้มีชื่อเสียงในแต่ละด้าน ท่านใจดี มีความเป็นกันเอง ที่คณะได้เตรียมเอกสารไว้มากแต่ไม่มีการตรวจสอบตัวเลขที่ชัดเจน ได้คุยกับอีกคณะผู้ประเมินอีกคนตรวจตัวเลขทุกอย่างละเอียด”

(กรรมการประกันฯ ญ, สัมภาษณ์, 9 เม.ย. 51)

“ที่คณะเตรียมอาจารย์มารอรับผู้ประเมินเยอะมาก แต่ผู้ประเมินเข้าตรวจเข้ามาไม่รักษาเวลา เห็นบอกว่าไปประชุมที่อื่น พอว่าจะเข้ามาตรวจที่คณะก็ไม่ก็ชั่วโมงเอง และมีผู้ประเมินอีกคนบอกว่าจะมาตรวจแต่ก็ไม่มาทำให้ที่คณะต้องสับสนและเสียเวลาอาจารย์ท่านอื่นๆ”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ รุ, สัมภาษณ์, 9 เม.ย. 51)

“ผู้ทรงคุณวุฒิมาตรวจท่านใจดี แต่ไม่ค่อยสนใจในสิ่งที่จะนำเสนอด้านประกันฯ เท่าไรนัก แต่จะคุยนอกเรื่องซะมากกว่า เวลาในการตรวจ 3 ชั่วโมง คุยนอกเรื่องซะ 1 ชั่วโมง การตรวจเอกสารหลักฐานอะไรก็ได้ดู ”

“ผู้ประเมินเหมือนไม่ได้มีการประชุมกันมาก่อน เคยถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันฯ เขาเคยติดต่อ สมศ. เขาบอกว่าผู้ประเมินเขาจะประชุมมาก่อน แต่เวลาประสานงานเขาให้คนของเราไปประสานให้ บางทีส่งเอกสารให้แล้วก็ทำหายไม่ดู และยังโทรศัพท์มาขอใหม่เรื่อยๆ เราทั้งไรท์ CD ส่งเมลล์ไปให้ก็ไม่ค่อยสนใจ สมศ. น่าจะพาคนมาเป็นเลขาช่วยเขาด้วย เพราะผู้ประเมินไม่เก่ง IT เวลาตั้งนานแล้วยังไม่ส่งรายงานประเมินให้มหาวิทยาลัยเลยล่าช้ากว่าที่ควร ”

(ผู้บริหาร ค, สัมภาษณ์, 29 เม.ย. 51)

การปรับปรุง (Action) มหาวิทยาลัยได้นำข้อเสนอแนะเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพแล้ว และให้หน่วยงานนำไปทำแผนปรับปรุง ในส่วนของมหาวิทยาลัยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาได้จัดส่งให้อธิการบดี แต่ยังไม่ได้นำดำเนินการปรับปรุงที่ชัดเจนเนื่องจากรอผลอย่างเป็นทางการจากผู้ประเมินเสียก่อน

5.1.2.4 การพัฒนาคุณภาพ (Quality Development)

หลังจากที่มีการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรกเมื่อปีการศึกษา 2548 ไปแล้วนั้น ระดับคณะให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะของ สมศ. โดยได้มีการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ และได้สรุปผลการพัฒนาส่งมาที่ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งพบว่า ผลการพัฒนาส่วนใหญ่ เป็นเพียงการแก้ไขเฉพาะหน้า ไม่สามารถให้เกิดการพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืนได้ แต่ก็มีบางส่วนที่มี แนวทางการแก้ไขที่ดี ส่วนในระดับมหาวิทยาลัย ยังขาดมาตรการที่พัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวางแผน (Plan) หลังจากที่มีการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรกไปแล้วนั้น มหาวิทยาลัย ได้กำหนดให้หน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพส่งให้ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนด กระบวนการพัฒนา และระยะเวลาในการพัฒนาดังผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“รายละเอียดของแผนพัฒนาคุณภาพตามที่พี่เอาตัวอย่างให้ดูละค่ะ บางคณะก็ส่งมา โดยกำหนดกระบวนการพัฒนาชัดเจน พร้อมผู้รับผิดชอบและระยะเวลาของการดำเนินการ”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ญ, สัมภาษณ์, 17 เม.ย. 51)

“การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพที่คณะของอาจารย์ ร่วมกันประชุมและพิจารณา ข้อเสนอแนะของ สมศ. แล้วนำมาจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพ ส่วนหน้าที่รับผิดชอบส่วนใหญ่ ให้เป็นรองคณบดีตำแหน่งต่างๆ”

(กรรมการประกันฯ สม, สัมภาษณ์, 18 เม.ย. 51)

“แผนพัฒนาคุณภาพระบุเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนา ในระดับหน่วยงานเขาจะทำของเขาตัวเอง”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ซ, สัมภาษณ์, 22 เม.ย. 51)

การดำเนินงาน (Do) มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ และจัดทำรายงานส่งฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา โดยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษานำกระบวนการพัฒนาของแต่ละคณะมาวิเคราะห์ นอกจากนี้ยังมีรายงานผลการพัฒนาพร้อม เอกสารหลักฐาน ดังผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“ผลจากกระบวนการพัฒนาส่วนใหญ่เป็นผลการดำเนินงานที่ทำได้เพียงผิวเผินสำหรับ ในคณะของพี่ พี่พยายามหากระบวนการที่คณะทำแต่บางกระบวนการก็ไม่ได้ทำ ก็มีหลายๆ ปัจจัยที่มันจะไม่ประสบความสำเร็จ”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ญ, สัมภาษณ์, 17 เม.ย. 51)

“กระบวนการพัฒนาของคณะนี่ค่อนข้างดำเนินการตามแบบแผนและประสบความสำเร็จ นอกจากนี้กระบวนการบางอย่างค่อนข้างเน้นการพัฒนาที่ยั่งยืนมากกว่า จะไม่เป็นการแก้ปัญหาที่ละเอียดๆ”

(กรรมการประกันฯ สม, สัมภาษณ์, 18 เม.ย. 51)

“สำหรับมหาวิทยาลัยการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพไม่ค่อยชัดเจนเท่าไรนัก มีแต่นำผลการพัฒนาของหน่วยงาน มาวิเคราะห์เป็นการพัฒนาของมหาวิทยาลัย”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ช, สัมภาษณ์, 22 เม.ย. 51)

การตรวจสอบ (Check) มีการตรวจสอบโดยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา โดยดูจากเอกสารหลักฐานที่ส่งมา และนอกจากนี้ในการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง ผู้ประเมินคุณภาพจะขอผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะจาก สมศ. รอบแรก ดังผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“การส่งผลการพัฒนาส่งเป็นแฟ้มเอกสารให้ฝ่ายประกันตรวจสอบและนำเสนอผลงานการพัฒนาในการประเมินรอบสอง ”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ญ, สัมภาษณ์, 17 เม.ย. 51)

“การนำเสนอผลการประเมินตนเองของคณะ มหาวิทยาลัยให้เพิ่มใน Power Point ตอนนำเสนอในการตรวจเยี่ยม ในส่วนของการพัฒนาอะไรที่ยั่งยืน”

(กรรมการประกันฯ สม, สัมภาษณ์, 18 เม.ย. 51)

“การพัฒนาเมื่อดูจากเอกสารหลักฐานแล้วความยั่งยืนไม่มี หลายหน่วยงานไม่เข้าใจการพัฒนา เข้าใจว่าเป็นเพียงการแก้ไขเท่านั้น แต่ปัญหาดังกล่าวก็ไม่ได้หมดไป”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ช, สัมภาษณ์, 22 เม.ย. 51)

การปรับปรุง (Action) มีการปรับปรุงแผนพัฒนาคุณภาพ โดยหากยังไม่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น ให้มีการประชุมระดมสมองหาแนวทางการพัฒนา ดังผลการสัมภาษณ์ดังนี้

“ที่คณะกลับมาทบทวนกระบวนการพัฒนาใหม่ นี่ผลการประเมินรอบสองไม่ใช่ว่าทางคณะก็จะเริ่มทำแผนพัฒนาแล้ว”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ญ, สัมภาษณ์, 17 เม.ย. 51)

“เห็นข้อบกพร่องของกระบวนการพัฒนาอยู่หลายจุด ก็ต้องนำมาปรับปรุงใหม่และเน้นความยั่งยืน”

(กรรมการประกันฯ สม, สัมภาษณ์, 18 เม.ย. 51)

“มหาวิทยาลัยขอให้หน่วยงานส่งแผนพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะทั้งภายในและภายนอก โดยเน้นย้ำจริงๆว่าไม่ใช่การแก้ไขนะ”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ช, สัมภาษณ์, 22 เม.ย. 51)

สรุปได้ว่าในด้านของกระบวนการผลิต ล้วนอาศัยการทำงานตามวงจร PDCA ทั้งสิ้น โดยมีระบบประกันคุณภาพที่ประกอบไปด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยกับกระบวนการผลิตที่ดำเนินงานโดยอาศัยวงจร PDCA จึงได้มีการวิเคราะห์ดังตารางที่ 5.13 ดังนี้

ตารางที่ 5.13 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการประกันคุณภาพกับวงจร PDCA

ระบบ	การวางแผน (Plan)	การดำเนินการ (Do)	การตรวจสอบ (Check)	การปรับปรุง (Action)
1. การควบคุมคุณภาพ	มหาวิทยาลัยจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ แผนยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพ การศึกษาและแผนการดำเนินงานอื่นๆ โดยกำหนดตัวบ่งชี้ในแผนเพื่อวัดความสำเร็จ	มหาวิทยาลัยควบคุมการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้	มหาวิทยาลัยติดตามประเมินผล การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	มหาวิทยาลัยวิเคราะห์แผนการดำเนินงานและนำไปจัดทำแผนการดำเนินงานของปีต่อไป
2. การตรวจสอบคุณภาพ	วางแผนการทำงานใหม่ ตามแผนยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา โดยเริ่มจากการอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จากนั้นมีการประกาศตัวบ่งชี้และจัดทำคู่มือโดยประกาศใช้คู่มือฉบับร่าง ตั้งแต่เดือนมกราคม 2551	เก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน กำหนดตั้งแต่ต้นปีการศึกษาคือ เดือนที่ 1 ถึง เดือนที่ 12 ของปี การศึกษา(เดือนมิถุนายน-เดือนพฤษภาคมปีถัดไป)	ประเมินกระบวนการประกันคุณภาพในระดับภาค คณะ สถาบันระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม ของปี การศึกษาถัดไป	นำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาทำแผนกลยุทธ์ประจำปี และเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีก็ได้

ตารางที่ 5.13 (ต่อ)

ระบบ	การวางแผน (Plan)	การดำเนินการ (Do)	การตรวจสอบ (Check)	การปรับปรุง(Action)
3. การประเมินคุณภาพ				
3.1 ก.พ.ร.	มีการเจรจาตัวชี้วัด กำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน และจัดทำแผนปฏิบัติการระหว่างอธิการบดีกับ เลขานุการสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	นำตัวชี้วัดลงสู่หน่วยงาน โดยให้มีการเจรจาเป้าหมาย และจัดทำคำรับรองระหว่างอธิการบดีกับคณบดี ผู้อำนวยการ และหัวหน้า และรวบรวมผลการปฏิบัติการรอบ 6 , 9 และ 12 เดือน ส่งสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงาน ก.พ.ร. เข้ามาตรวจเยี่ยม 2 ครั้ง คือ Site visit I และ II	ออกแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผู้ประเมินโดยได้รับความเห็น และ ประชุมสรุป ปัญหา อุปสรรค การทำงาน	เสนอแนวทางแก้ไข และ รายงานต่อผู้บริหาร พร้อมทั้งนำปัญหาที่พบ ไปปรับปรุงการเตรียมรับการประเมินครั้งต่อไป
4. สมศ.	วางแผนการประเมินคุณภาพ และจัดส่งรายงานการประเมินตนเองและรายงานประจำปี เตรียมความสะดวกด้านอาคาร สถานที่ ประสานงานกับ สมศ. หรือบุคลากร ภายใน และอื่นๆ และ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน ข้อมูล ส่วนกลาง	การตรวจเยี่ยมของผู้ประเมินคุณภาพภายนอก ใช้เวลาในการตรวจเยี่ยมเป็นเวลา 3 วัน ตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม 2551 ถึงวันที่ 3 เมษายน 2551 โดยในช่วงเช้าเวลา 9.00 น. เป็นการประชุมเปิดการประเมินและวันสุดท้ายเวลา 15.00 น.ประชุมปิดการประเมิน	มีสองส่วนคือ ส่วนผู้ประเมินคุณภาพ ภายนอก และการเตรียมการของ มหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถาม	มีการประชุมรับทราบปัญหา อุปสรรค และนำข้อเสนอแนะเข้าที่ประชุม คณะกรรมการบริหารคุณภาพ และจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร แต่ยังไม่ได้ทำการปรับปรุง
4. การพัฒนาคุณภาพ	วางแผนการพัฒนาคุณภาพในระดับ คณะ สถาบัน สำนัก	ส่งรายงานการพัฒนาคุณภาพในรูปแบบการเขียน SAR หรือจัดทำรายงานการพัฒนาคุณภาพ	ผู้ประเมินคุณภาพ ภายในตรวจสอบ ตอน การตรวจ ประเมินคุณภาพ ภายใน	นำข้อเสนอแนะของผู้ประเมินสรุปผลการดำเนินงานและหากการพัฒนาไม่เป็นไปตาม ข้อเสนอแนะก็จัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพต่อไป

ผลการวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยได้ทำรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสังเกต จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพได้ว่า ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจัยประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนดังนี้

1. **ปัจจัยนำเข้า (Input)** ประกอบด้วย นโยบายการประกันคุณภาพ กลไกการประกันคุณภาพ โครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพ ระบุฐานข้อมูล บุคลากรและงบประมาณ
2. **กระบวนการผลิต (Process)** ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ โดยแต่ละกระบวนการมีการดำเนินงานตามวงจรการบริหาร PDCA คือ การวางแผน (P = Plan) การดำเนินการ (D = Do) การตรวจสอบ (C = Check) การปรับปรุง (A = Action)
3. **ผลผลิต (Output)** ประกอบด้วยผลการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และผลการดำเนินตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 5.2 กระบวนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจัย

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ การศึกษาเอกสาร และการสังเกตการดำเนินงานต่างๆ จึงได้แบ่งกระบวนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิจัยเป็น 4 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการประกันคุณภาพ

การวางแผนการประกันคุณภาพเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการประกันคุณภาพซึ่งจากผลการสัมภาษณ์ประกอบด้วย 6 กิจกรรม ดังต่อไปนี้

5.2.1.1 กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.14 ผลการสัมภาษณ์การกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ค 11 เม.ย. 51	“การกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นตัวชี้วัดทางการประกันคุณภาพ ให้ทุกคนร่วมกันปฏิบัติเป็นนโยบาย”
ผู้บริหาร ค 18 เม.ย. 51	“การวางแผนการประกันคุณภาพต้องดูว่านโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างไร จะได้ขับเคลื่อนแผนไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ก 23 เม.ย. 51	“นโยบายคุณภาพที่กำหนดขึ้นมาใหม่มีหลายนโยบายที่ค่อนข้างน่าสนใจ และต้องนำไปจัดทำแผนการประกันเพื่อให้ได้ผลตามนโยบาย”

จากตารางที่ 5.14 สรุปได้ว่า การกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพเป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพร่วมกันของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยโดยถือเป็นกิจกรรมแรกของการวางแผนการประกันคุณภาพ เพื่อนำนโยบายดังกล่าวไปดำเนินการต่อให้บรรลุตามที่ได้ตั้งไว้

5.2.1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารคุณภาพ

ตารางที่ 5.15 ผลการสัมภาษณ์การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารคุณภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ค 11 เม.ย. 51	“ก่อนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ คนที่จะมาทำงานเป็นเรื่องสำคัญ คณะกรรมการต้องมีการแต่งตั้งขึ้นมา ต้องสามารถทำงานได้ มี Power ที่ทำงานได้”
กรรมการประกันฯ ง 24 เม.ย. 51	“คณะกรรมการบริหารชุดใหม่เริ่มแต่งตั้งต้นปี พ.ศ. 2551 ให้มาทำงานในปีการศึกษา 2550 จริงๆ แล้วคณะกรรมการชุดนี้ต้องเริ่มการวางแผนการดำเนินงาน แต่มหาวิทยาลัยเรามีการปรับเปลี่ยนใหม่ แต่ก็ทันเพราะกรรมการชุดนี้ส่วนใหญ่ก็เป็นคนหน้าเดิมๆ”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ณ 24 เม.ย. 51	“คณะกรรมการชุดนี้เป็นผู้บริหาร ผู้อำนวยการ มาจากตัวแทนของทุกหน่วยงาน”

จากตารางที่ 5.15 สรุปได้ว่า คณะกรรมการที่มาดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพประกอบด้วย ผู้บริหารและผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ โดยต้องกำหนดขึ้นในขั้นตอนแรกของกระบวนการประกันคุณภาพเพื่อเป็นกลไกในการดำเนินการ

5.2.1.3 จัดทำแผนการประกันคุณภาพ

ตารางที่ 5.16 ผลการสัมภาษณ์การจัดทำแผนการประกันคุณภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ข 11 เม.ย. 51	“การทำงานขาดไม่ได้เลยต้องมีแผน แผนมาจากความร่วมมือของทุกคน ที่ประชุมคณะกรรมการได้พิจารณาและเห็นชอบ”
ผู้บริหาร ค 18 เม.ย. 51	“แผนการประกันคุณภาพของที่กำหนดมานี้ เป็นแผนที่มีการกำหนดตัวบ่งชี้ โครงการงบประมาณ ผู้รับผิดชอบชัดเจน ในปีการศึกษา 2550 เราจะยึดแผนนี้ในการทำงาน”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ก 23 เม.ย. 51	“คุณภาพของแผนจะส่งผลต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย การวางแผนจึงต้องพิจารณาแผนการดำเนินงานให้ดีต้องสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย มีการกำหนดข้อมูลต่างๆ ของแผน”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ณ 6 พ.ค. 51	“มหาวิทยาลัยเริ่มนำแผนยุทธศาสตร์ประกันมาใช้และได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารคุณภาพมหาวิทยาลัย”

จากตารางที่ 5.16 สรุปได้ว่า การเริ่มต้นการประกันคุณภาพ โดยการจัดทำแผนการประกันคุณภาพต้องมาจากการมีส่วนร่วมมีการกำหนดตัวบ่งชี้ และรายละเอียดต่างๆ ของแผน โดยได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นชอบมาจากคณะกรรมการบริหารคุณภาพ

5.2.1.4 กำหนดตัวบ่งชี้

ตารางที่ 5.17 ผลการสัมภาษณ์การกำหนดตัวบ่งชี้

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ม 11 เม.ย. 51	“ตัวบ่งชี้ที่กำหนดในแผนเป็นทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แต่ส่วนใหญ่ที่พบของเรามักเป็นปริมาณมากกว่า”
ผู้บริหาร ค 18 เม.ย. 51	“ตัวบ่งชี้คัดสรรมาจากของหน่วยประเมินภายนอก ของ สมศ. กับ สกอ. ก.พ.ร. ในคู่มือประกันคุณภาพได้กำหนดให้มีแล้ว เราเพียงนำของเขามาปรับ แต่ก็ต้องปรับอีกเยอะ เพราะบางรายการของตัวชี้วัดมีการตีความไม่เหมือนกัน”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ข 23 เม.ย. 51	“สำนักงานก็มีตัวบ่งชี้ เพราะการทำงานต้องมีการวัดความสำเร็จและต้องช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ข 6 พ.ค. 51	“ตัวบ่งชี้บางตัวต้องมีการทดลองใช้ หากหน่วยงานคิดว่าไม่เหมาะสมก็ปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้ได้ให้มีความเหมาะสม”

จากตารางที่ 5.17 สรุปได้ว่า ขั้นตอนในการวัดความสำเร็จของแผนและการดำเนินการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดตัวบ่งชี้ที่ต้องบ่งบอกถึงความเป็นปริมาณและคุณภาพ สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ของหน่วยประเมินคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ในกิจกรรมการกำหนดตัวบ่งชี้ควรมีการทดลองใช้ และปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมกับหน่วยงาน

5.2.1.5 จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ

ตารางที่ 5.18 ผลการสัมภาษณ์การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ค 11 เม.ย. 51	“คู่มือ 1 2 3 ที่มีมาตั้งแต่ 2543 ไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ จึงต้องเปลี่ยนใหม่เพิ่งแล้วเสร็จเมื่อมกราคม 2551 และนำมาใช้”
ผู้บริหาร ค 18 เม.ย. 51	“คณะต่างๆ รวบรวมคู่มือมหาวิทยาลัย เพื่อนำไปลงสู่การจัดทำคู่มือของคณะ เพราะหากทำไปก่อนก็อาจไม่ถูกต้องตามทิศทางของมหาวิทยาลัย”
อาจารย์ ก 15 พ.ค.51	“คู่มือการประกันคุณภาพจะช่วยให้อาจารย์ทราบตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของอาจารย์ บางตัวบ่งชี้จะทราบว่าเราต้องเก็บข้อมูลเอกสารอะไรไว้บ้าง บางครั้งไปเป็นวิทยากรจริงแต่ไม่ได้เก็บหนังสือเชิญไว้ ไม่มีหลักฐานก็ไม่มีคะแนนช่วยมหาวิทยาลัย”

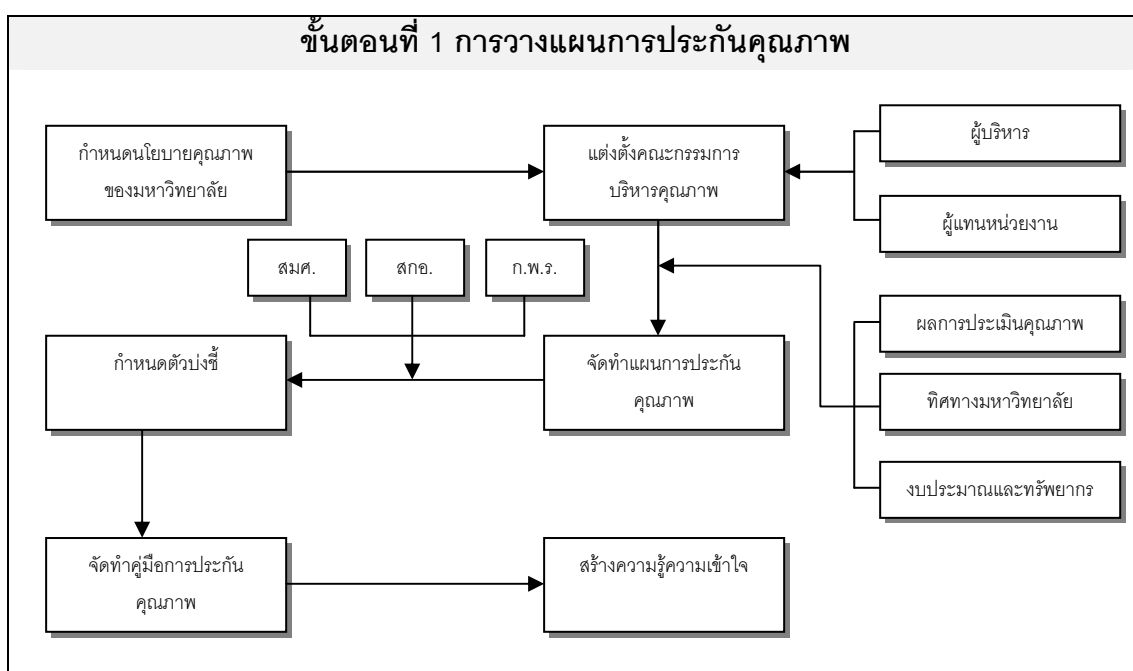
จากตารางที่ 5.18 สรุปได้ว่า ขั้นตอนที่ต้องดำเนินการต่อหลังจากมีการกำหนด ปรับปรุง ตัวบ่งชี้ ปรับปรุงแผนในแต่ละปี คู่มือการประกันคุณภาพจะช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน มีการกำหนดรายละเอียดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปในทิศทาง เดียวกัน โดยหน่วยงานจะนำคู่มือของมหาวิทยาลัยไปปรับเป็นคู่มือของหน่วยงาน

5.2.1.6 สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร

ตารางที่ 5.19 ผลการสัมภาษณ์การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ค 11 เม.ย. 51	“ขั้นตอนที่สำคัญในการเพิ่มคนทำงานประกันคุณภาพนั่นคือ เพิ่มความรู้ เพราะคนทำงานที่มี ความรู้ เขาก็จะช่วยงานเรา งานที่ได้ก็จะถูกต้อง”
ผู้บริหาร ข 18 เม.ย. 51	“เมื่อมหาวิทยาลัยทำคู่มือเสร็จและประกาศเป็นฉบับร่างก็ได้นำขึ้นที่เว็บไซต์ ฝ่ายประกัน แต่ไม่ได้ ปรีนแจก เพราะเปลือง การ เผยแพร่ คู่มือหน่วยงานต่างๆ ได้นำไปอ่านให้เข้าใจ แต่ถ้าอ่านไม่เข้าใจส่วนใหญ่ก็จะโทรมาถาม”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ข 23 เม.ย. 51	“การสร้าง ความรู้ความเข้าใจ แก่บุคลากร มหาวิทยาลัยเริ่มจัดอบรมทั้งศูนย์ใหม่ที่ เกิดขึ้น ในส่วนของคณะเขาก็เริ่มจัดอบรมกันก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล”

จากตารางที่ 5.19 สรุปได้ว่า ขั้นตอนที่กำหนดขึ้นหลังจากมีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพเสร็จแล้ว คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรต้องเกิดขึ้นในทุกส่วนงานใน มหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 5.6 กิจกรรมการวางแผนการประกันคุณภาพ

จากแผนภาพที่ 5.6 เป็นขั้นตอนการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเริ่มจากการกำหนดนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นการชี้ทิศทางของมหาวิทยาลัยและให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินการเรื่องคุณภาพพร้อมกัน จากนั้นกำหนดกลไกการประกันคุณภาพที่สำคัญขึ้นมาคือ คณะกรรมการบริหารคุณภาพโดยเป็นตัวแทนจากหน่วยงานและผู้บริหาร โดยกรรมการชุดนี้จะมีส่วนร่วมในการพิจารณาและให้ความเห็นชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพโดยนำผลการประเมินตนเอง ทิศทางของมหาวิทยาลัย งบประมาณและทรัพยากรมา มีส่วนในการจัดทำแผน จากนั้นกำหนดตัวบ่งชี้ในการวัดความสำเร็จ รวมทั้งตัวบ่งชี้ของหน่วยประเมินคุณภาพภายนอก อันได้แก่ สมศ. ก.พ.ร. และอื่นๆ และนำมาจัดทำเป็นคู่มือการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และกิจกรรมที่สำคัญคือการเผยแพร่คู่มือและสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร

5.2.2 ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานตามแผน

5.2.2.1 ควบคุมการดำเนินงานตามแผน

ตารางที่ 5.20 ผลการสัมภาษณ์การควบคุมการดำเนินงานตามแผน

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ค 11 เม.ย. 51	“ขั้นตอนหลังจากที่มีแผนไว้ ต้องทำให้แผนไม่นิ่ง จึงต้องดำเนินการตามแผนให้ได้ จัดกิจกรรมโครงการให้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด”
ผู้บริหาร ค 18 เม.ย. 51	“ช่วงที่นำแผนไปใช้ต้องมีการควบคุมการทำงานให้ได้ตามแผน นอกจากนี้แล้วยังมีตัวบ่งชี้ที่วัดโครงการกิจกรรมว่ามีการดำเนินการตามแผนหรือไม่ และภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ช 23 เม.ย. 51	“แผนต้องลงสู่การปฏิบัติ และต้องจัดงบประมาณ คน ให้พอเพียงสำหรับกิจกรรมในแผน”

จากตารางที่ 5.20 สรุปได้ว่า หลังจากการกำหนดแผนขึ้นมาต้องมีการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน ตามระยะเวลา กิจกรรม โครงการที่กำหนด และจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

5.2.2.2 รวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 5.21 ผลการสัมภาษณ์การรวบรวมข้อมูล

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ง 11 เม.ย. 51	“เอกสารหลักฐานเมื่อมีการทำโครงการต้องเก็บให้ดีเพื่อประกอบผลตามตัวบ่งชี้ไม่เพียงแต่รูปถ่ายเท่านั้น ยังต้องมีเอกสารอื่นๆ ประกอบ เช่น ใบเบิกเงินโครงการ หนังสือบันทึกข้อความ”
ผู้บริหาร ค 18 เม.ย. 51	“การจัดการเกี่ยวกับข้อมูลต้องวางแผนให้ดี ที่ผ่านมากเกิดความสับสนว่าข้อมูลมันไม่ตรงกัน จะเอาข้อมูลจากตรงไหน”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ข 23 เม.ย. 51	“การรวบรวมข้อมูลต้องทำระหว่างหรือหลังจากการดำเนินโครงการที่ผ่านไปไม่นาน หากมีการเก็บเอกสารย้อนหลังมีปัญหาเอกสารหายบ้าง”

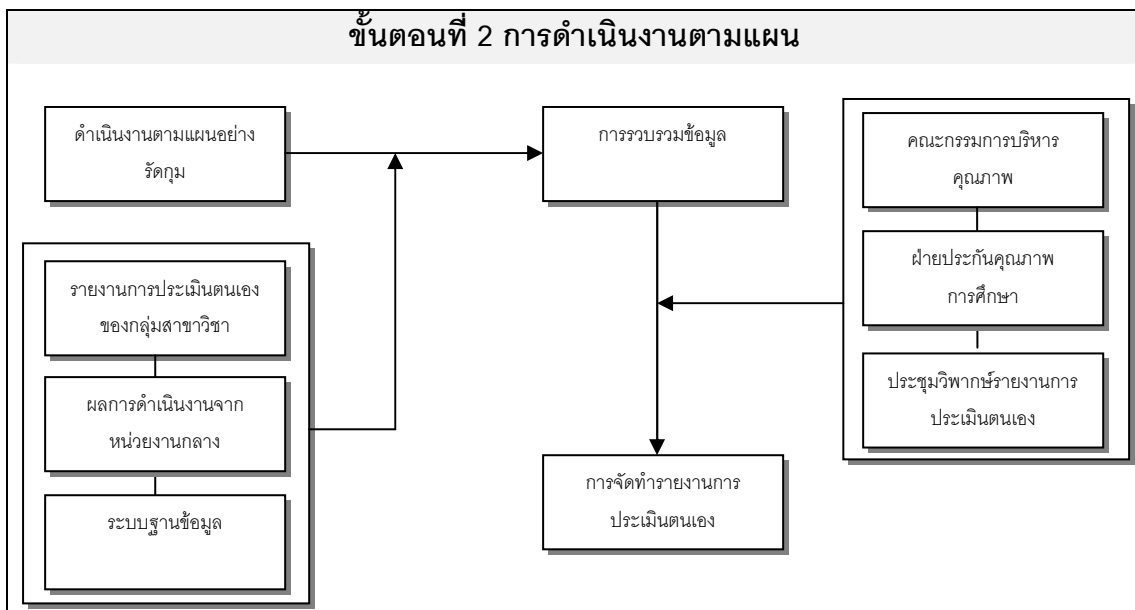
จากตารางที่ 5.21 สรุปได้ว่า ผลการดำเนินงานต้องมีการเก็บสารสนเทศ ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไว้ โดยข้อมูลที่รวบรวมมาจากข้อมูลส่วนกลางและการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงาน ซึ่งข้อมูลต่างๆ เหล่านี้จะนำไปประเมินในตัวบ่งชี้ และต้องเก็บเอกสาร หลักฐานแสดงผลการดำเนินการของโครงการอีกด้วย

5.2.2.3 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง

ตารางที่ 5.22 ผลการสัมภาษณ์การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ข 11 เม.ย. 51	“การจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นขั้นสรุปรายงานของทุกปี”
ผู้บริหาร ค 18 เม.ย. 51	“การจัดทำรายงานประเมินต้องทำทุกปี กำหนดให้แน่นอนหลังจากการรวบรวมข้อมูลโดยผู้ที่ต้องจัดทำคือฝ่ายประกัน กรรมการ”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ 23 เม.ย. 51	“เก็บข้อมูลรายงาน SAR ย้อนหลัง ทำทุกปี และรายงานก็ต้องส่งให้มหาวิทยาลัยอื่นดูบ้าง”

จากตารางที่ 5.22 สรุปได้ว่า เมื่อรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินงานก็นำมาประเมินและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และเผยแพร่รายงานการประเมินสู่สาธารณชนภายนอก



แผนภาพที่ 5.7 กิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการประกันคุณภาพ

จากแผนภาพที่ 5.7 เป็นกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนโดยเริ่มจากนำแผนลงสู่การปฏิบัติ โดยต้องมีการจัดเตรียมทรัพยากรงบประมาณ ให้เพียงพอ และต้องมีการเก็บรวบรวมเอกสารทันทีเมื่อมีการจัดโครงการ ทั้งนี้ข้อมูลที่รวบรวมมาจากรายงานการประเมินตนเองของกลุ่มสาขาวิชา ผลการดำเนินงานจากส่วนกลาง และระบบฐานข้อมูล จากนั้นในทุกปีการศึกษา ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการจัดให้มีการวิพากษ์ผลการรวบรวมและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

5.2.3 ขั้นตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพ

5.2.3.1 การประเมินคุณภาพภายใน

ตารางที่ 5.23 ผลการสัมภาษณ์การประเมินคุณภาพภายใน

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร 11 เม.ย. 51	“มหาวิทยาลัยต้องทำ SAR ให้เสร็จถึงจะประเมินคุณภาพภายในได้”
ผู้บริหาร 18 เม.ย. 51	“การประเมินคุณภาพภายใน ผู้ประเมินมาจากผู้ที่ได้ขึ้นทะเบียนของ สกอ.”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ก 23 เม.ย. 51	“การประเมินคุณภาพภายในต้องมีการประเมินทุกปีการศึกษา ตอนนี้อยู่ก็ยังไม่มีการประเมินยังอยู่ในช่วงวิพากษ์ของกลุ่มสาขาวิชา”

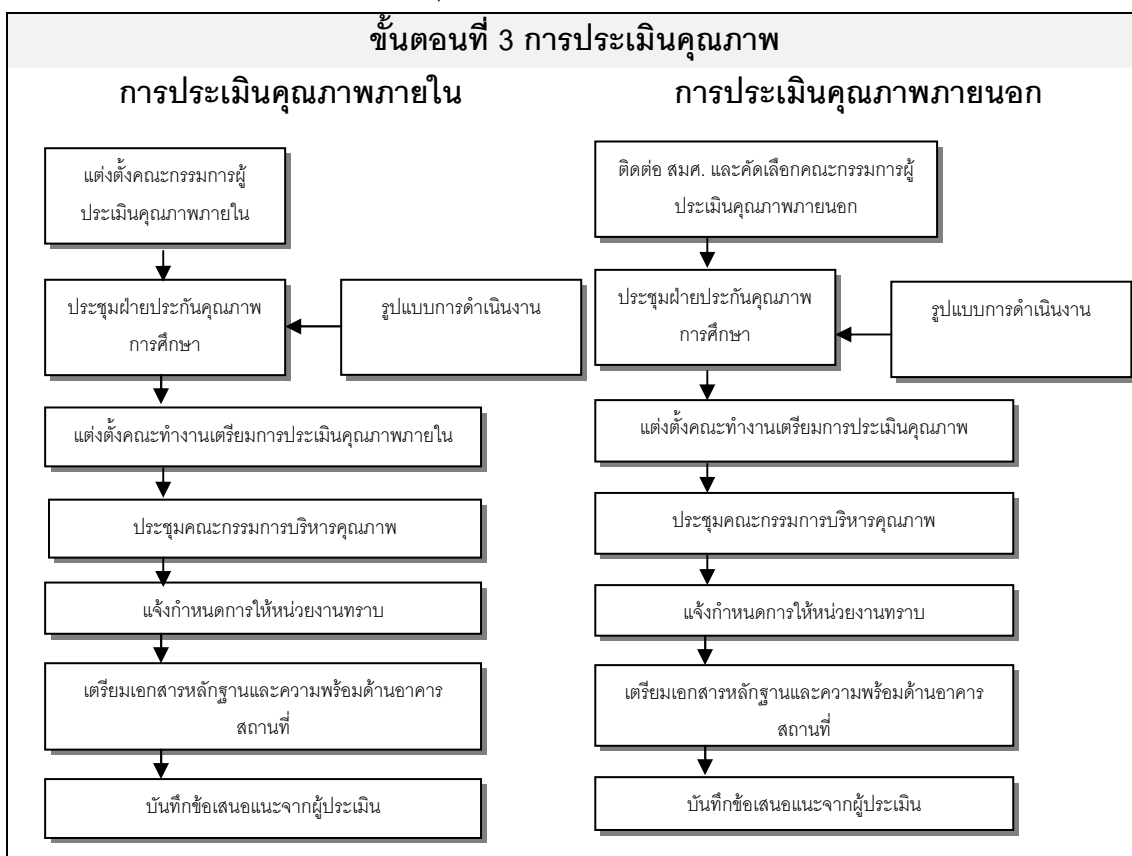
จากตารางที่ 5.23 สรุปได้ว่า กิจกรรมที่ทำหลังจากที่มีการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว คือการแต่งตั้งผู้ประเมินที่ขึ้นทะเบียนจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา การประเมินคุณภาพภายในเป็นกิจกรรมที่ต้องทำทุกปีการศึกษา

5.2.3.2 การประเมินคุณภาพภายนอก

ตารางที่ 5.24 ผลการสัมภาษณ์การประเมินคุณภาพภายนอก

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ค 13 พ.ค. 51	“ทุกๆ 5 ปี สมศ.จะเข้ามาประเมินคุณภาพภายนอกมหาวิทยาลัย ในปีนี้ของเรา เพิ่งจะประเมินคุณภาพรอบสอง กว่าประเมินเพราะมหาวิทยาลัยต้องทำ SAR และรายงานการประเมินให้เสร็จก่อน”
ผู้บริหาร ช 14 พ.ค. 51	“สมศ.เพิ่งเข้ามาตรวจที่มหาวิทยาลัย ได้เข้าร่วมอยู่ตลอด การประเมินครั้งนี้ผู้ตรวจ บางคนก็ตรวจละเอียด ก็ขึ้นอยู่กับผู้ประเมิน”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ก 8 พ.ค. 51	“การประเมินรอบสองเน้นไปที่กลุ่มสาขา เวลาตรวจเขาก็จะเข้าไปทุกคณะ ไม่นั่งที่มหาวิทยาลัย”

จากตารางที่ 5.24 สรุปได้ว่า เป็นการติดตามการประเมินคุณภาพของ สมศ. โดยมีทุก 5 ปี ซึ่งที่ผ่านมามหาวิทยาลัยได้ประเมินคุณภาพภายนอกรอบสองไปแล้ว



แผนภาพที่ 5.8 กิจกรรมการประเมินคุณภาพ

จากแผนภาพที่ 5.8 แสดงว่า ขั้นตอนการประเมินคุณภาพ ประกอบด้วย 2 กิจกรรมคือ การประเมินคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก โดยมีการดำเนินงานที่คล้ายๆ กัน เริ่มจากการแต่งตั้งและคัดเลือกผู้ประเมิน จากนั้นเป็นการประชุมกำหนดแนวทางการดำเนินการ โดยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และแต่งตั้งคณะกรรมการเตรียมความพร้อมในการรองรับ การประเมิน ประชุมคณะกรรมการบริหาร และแจ้งกำหนดการทุกคนที่เกี่ยวข้องทราบ จากนั้น หน่วยงานเก็บเอกสารหลักฐาน ประกอบการนำเสนอตัวบ่งชี้ เตรียมความพร้อมด้านอาคาร สถานที่ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งนี้ในการประเมินต้องมีการจัดบันทึกข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการประเมิน

5.2.4 ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงคุณภาพ

5.2.4.3 ประชุมพิจารณาผลการประเมินคุณภาพ

ตารางที่ 5.25 ผลการสัมภาษณ์การประชุมพิจารณาผลการประเมินคุณภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ค 11 เม.ย. 51	“หลังจากการประเมินเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำผลการประเมินเข้าที่ประชุม กรรมการบริหารคุณภาพ”
ผู้บริหาร ค 18 เม.ย. 51	“ตัวบ่งชี้ใดที่ผลการดำเนินการต่ำอยู่ต้องมีกระบวนการ ปรับปรุง ”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ข 23 เม.ย. 51	“ผลจากการประเมินคุณภาพมีกลุ่มสาขาที่อยู่ในระดับปรับปรุงต้อง พิจารณาอย่างเร่งด่วน ”

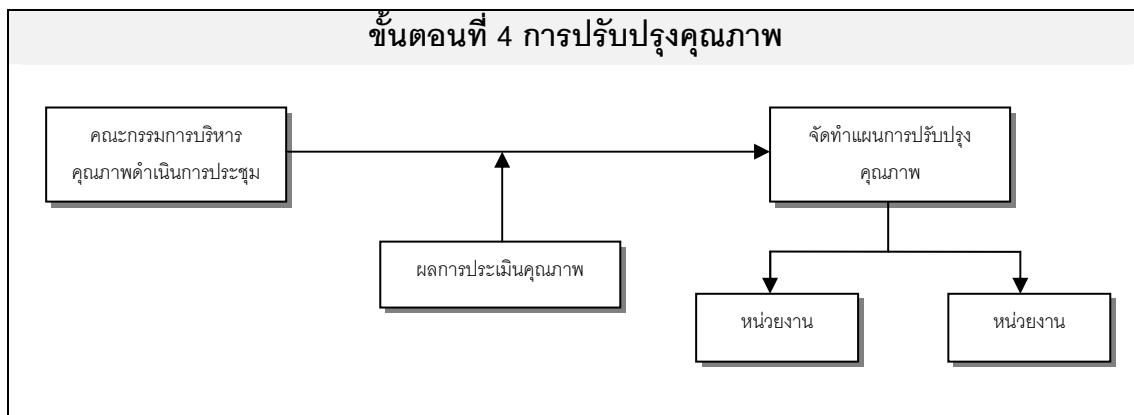
จากตารางที่ 5.25 สรุปได้ว่า ผลจากการประเมินคุณภาพนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพ เพื่อวางแผนการพัฒนาคุณภาพในตัวบ่งชี้ที่มีผลการดำเนินการไม่บรรลุเป้าหมาย

5.2.4.2 จัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพ

ตารางที่ 5.26 ผลการสัมภาษณ์การจัดทำแผนการประกันคุณภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อความ
ผู้บริหาร ข 11 เม.ย. 51	“ฝ่ายประกันให้หน่วยงานส่ง แผนการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งในปีที่ผ่านมาจะส่งไว้ที่ฝ่ายประกัน”
ผู้บริหาร ค 18 เม.ย. 51	“ในระดับมหาวิทยาลัยการทำ แผนการปรับปรุงคุณภาพ ยังไม่ชัดเจนเท่าไรนัก เป็นเพียงแค่ส่งผลการประเมินให้แต่ละรองอธิการฯทราบแต่ผลการทำงานจริงๆ ยังไม่เป็นรูปธรรม”
เจ้าหน้าที่ประกันฯ ข 23 เม.ย. 51	“กลุ่มสาขาที่มีผลการประเมินในระดับปรับปรุง อาจต้องยุบไป ถ้าหากไม่รีบทำ แผนการพัฒนา ให้กับ สมศ.”

จากตารางที่ 5.26 สรุปได้ว่า การจัดแผนการปรับปรุงคุณภาพหน่วยงานจัดทำส่งให้มหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานในระดับหน่วยงาน ซึ่งในภาพรวมของมหาวิทยาลัย การจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพยังไม่ชัดเจน

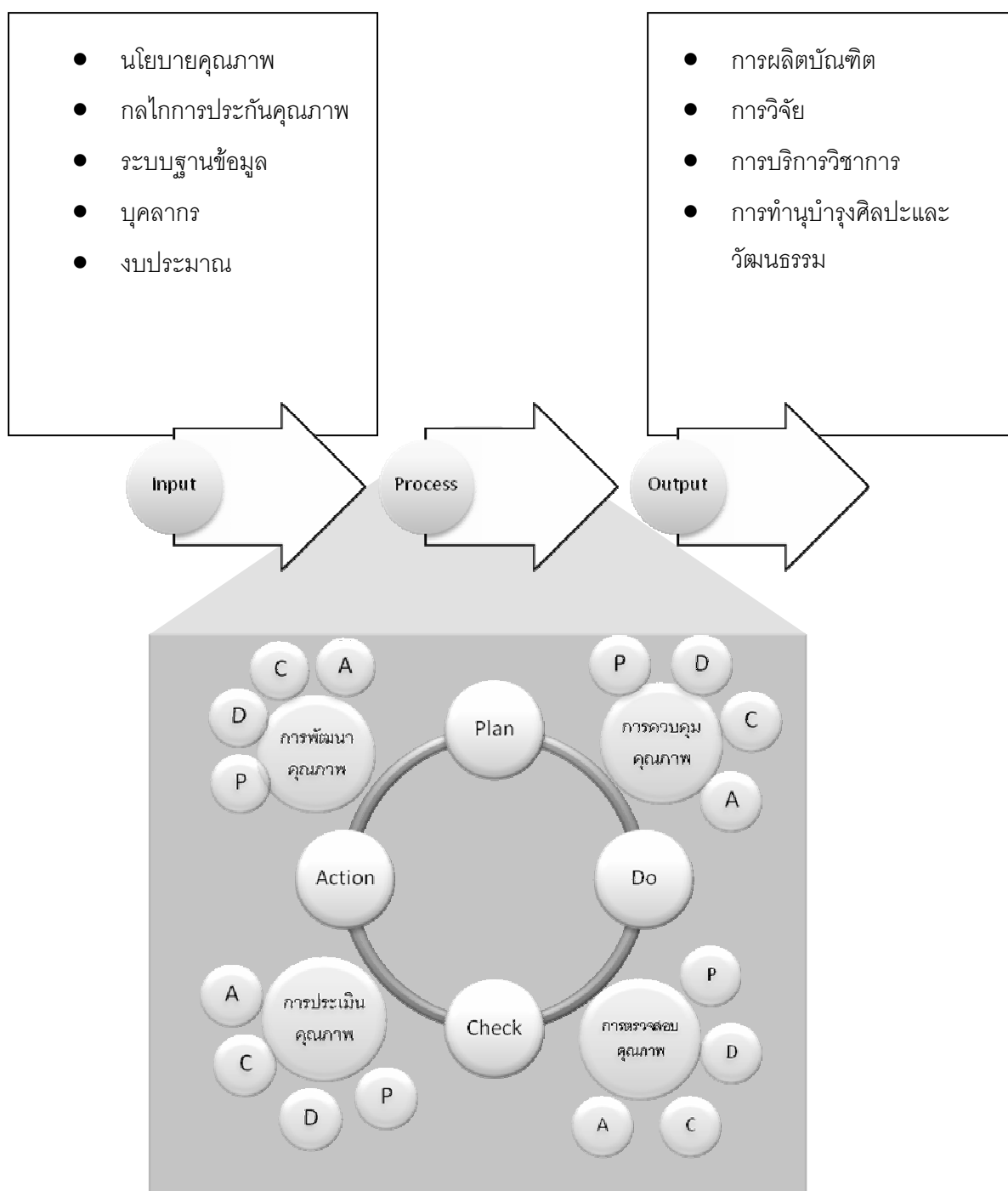


แผนภาพที่ 5.9 กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ

จากแผนภาพที่ 5.9 พบว่า ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพ ประกอบด้วย 2 กิจกรรมคือการประชุมพิจารณาผลการประเมินคุณภาพ และการจัดทำแผนการประกันคุณภาพ โดยในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยไม่ค่อยดำเนินการได้เต็มที่มากนัก เนื่องจากขึ้นอยู่กับความจริงจังของผู้บริหาร ส่วนใหญ่การดำเนินการปรับปรุงที่ชัดเจนจะอยู่ในรูปของหน่วยงาน

จากผลการวิเคราะห์กระบวนการของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ สามารถสรุปได้ว่า กระบวนการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย 6 กิจกรรม คือ การกำหนดนโยบายคุณภาพ การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารคุณภาพ การจัดทำแผนการประกันคุณภาพ การกำหนดตัวบ่งชี้ การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ และการสร้างความรู้ความเข้าใจ โดยมีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการตามแผนการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ การควบคุมการดำเนินงานตามแผน การรวบรวมข้อมูล และการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ขั้นตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพ ประกอบด้วย 2 กิจกรรมคือ การประเมินคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก และขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงคุณภาพ ประกอบด้วย 2 กิจกรรมคือ การประชุมพิจารณาผลการประเมินคุณภาพ และการจัดทำแผนการประกันคุณภาพ

ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ทั้ง 2 ตอน คือ ตอนที่ 5.1 ระบบการประกันคุณภาพ และตอนที่ 5.2 กระบวนการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพ ดังแผนภาพที่ 5.9 ผลการวิเคราะห์กระบวนการประกันคุณภาพ ดังแผนภาพที่ 5.10



แผนภาพที่ 5.10 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์
โดยเริ่มใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2551

จากแผนภาพที่ 5.10 ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิต โดยมีการทำงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เริ่มจากการนำปัจจัยนำเข้า อันได้แก่ นโยบายการประกันคุณภาพ กลไก

การประกันคุณภาพ โครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพ ระบบฐานข้อมูล บุคลากร งบประมาณ มาเข้าสู่กระบวนการผลิตที่ประกอบด้วยวงจรการบริหารคุณภาพแบบ PDCA โดยแต่ละ ขั้นตอนของวงจรประกอบด้วย ระบบการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้เมื่อผ่านกระบวนการดังกล่าวจะได้ผลผลิต อันได้แก่ การผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการวิจัย

ผลของการเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าจากสภาพเดิมสู่สภาพใหม่ พบว่า ด้านนโยบาย การประกันคุณภาพมีผลทำให้ระดับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพสูงขึ้น โดยเน้น การสร้างระบบการประกันคุณภาพจากจิตสำนึกของบุคลากรและมีความพยายามในการหาจุดเน้นที่เป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ด้านคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า จาก การเปลี่ยนแปลงจำนวนชุดกรรมการ ทำให้สามารถลดการใช้ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ อาคาร และสถานที่ และจากการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ของคณะกรรมการ ทำให้เกิดความคล่องตัวใน การดำเนินงานประกันคุณภาพ

ด้านโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า จากการเปลี่ยนแปลง จำนวนส่วนงานในฝ่ายประกันคุณภาพฯ ทำให้แต่ละส่วนงานมีบุคลากรทำงานเพิ่มขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงลักษณะการแบ่งส่วนงานทำให้ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและ สามารถใช้ข้อมูลร่วมกัน และทำให้สามารถรองรับสถานการณ์ในอนาคตหากมีหน่วยประเมิน คุณภาพภายนอกที่เพิ่มขึ้นได้ และจากการเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ทำให้ เส้นทางของการดำเนินงานมีเพียงเส้นเดียว ทั้งนี้รายละเอียดผู้วิจัยสรุปดังตารางที่ 5.27

ตารางที่ 5.27 ผลของการเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าจากสภาพเดิมสู่สภาพใหม่

การดำเนินงาน		ผลของการเปลี่ยนแปลง
สภาพเดิม	สภาพใหม่	
1.นโยบายการประกันคุณภาพ		
นโยบายเน้นในเรื่องของ การให้หน่วยงานมีระบบ กลไกการประกันคุณภาพ ส่ง เส ริ ม ให้ มี ก า ร ดำ เนิ น ก า ร ประ กั น คุณภาพ	นโยบายเพิ่ม การสร้าง วัฒนธรรมคุณภาพ พัฒนาตัว บังชี้ ให้บุคลากรมาส่วนร่วม มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และสร้าง ความรู้ความเข้าใจกับ บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> ระดับการดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพสูงขึ้น โดยเน้นการสร้างระบบการ ประกันคุณภาพจากจิตสำนึกของบุคลากร และมีความพยายามในการหาจุดเน้นที่เป็น เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.27(ต่อ)

การดำเนินงาน		ผลของการเปลี่ยนแปลง
สภาพเดิม	สภาพใหม่	
2. คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ		
จำนวนชุดกรรมการมี 7 ชุด	จำนวนชุดกรรมการมี 6 ชุด	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำให้ลดการใช้ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ อาคาร สถานที่ เนื่องจากจำนวนชุดกรรมการลดลงจากชุดเดิม
หน้าที่ของคณะกรรมการแต่ละชุดมีความแตกต่างกัน	หน้าที่หลักของการประกันคุณภาพอยู่ที่คณะกรรมการบริหารคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานประกันคุณภาพ เนื่องจากการพิจารณา การวางแผนการดำเนินงานอยู่ที่กรรมการชุดเดียว
3. โครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา		
จำนวนงานของส่วนงานประกอบด้วย 4 งาน	จำนวนงานของส่วนงานประกอบด้วย 3 งาน	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำให้แต่ละส่วนงานมีบุคลากรทำงานเพิ่มขึ้นเนื่องจากจำนวนงานของส่วนงานลดลงจาก 4 งาน เป็น 3 งาน
ลักษณะการแบ่งส่วนงานตามจำนวนของหน่วยประเมินคุณภาพภายนอก	ลักษณะการแบ่งส่วนงานตามหน้าที่ โดยมีการวิเคราะห์หน้าที่หลักของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และการตั้งลักษณะร่วมกันของการดำเนินงานในแต่ละหน่วยประเมินคุณภาพภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำให้ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและสามารถให้ข้อมูลร่วมกัน เนื่องจากการตั้งลักษณะร่วมกันของการดำเนินงานแสดงให้เห็นถึงงานบางอย่างสามารถทำเพียงครั้งเดียวได้ ● ทำให้สามารถรองรับสถานการณ์ในอนาคตหากมีหน่วยประเมินคุณภาพภายนอกเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มส่วนงานและเพิ่มบุคลากร เนื่องจากส่วนงานใหม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ
ส่วนงานแต่ละงานทำหน้าที่คล้ายๆ กัน	หน้าที่ความรับผิดชอบไม่เกิดความซ้ำซ้อน	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำให้เส้นทางของการดำเนินงานมีเพียงเส้นทางเดียว เนื่องจากงานแต่ละส่วนมีการกำหนดหน้าที่ชัดเจน และรับผิดชอบงานไม่ซ้ำซ้อนกัน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ เส้นทางของงานจะมีเส้นทางเดียวคือไปที่งานระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งแตกต่างจากเดิมจะมี 4 เส้นทาง

สำหรับกระบวนการผลิต มีการดำเนินงานโดยใช้วงจรการบริหารคุณภาพ PDCA โดยประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ โดยผู้วิจัยพบว่าจุดเด่นของแต่ละกระบวนการผลิตทำให้เกิดผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 5.28

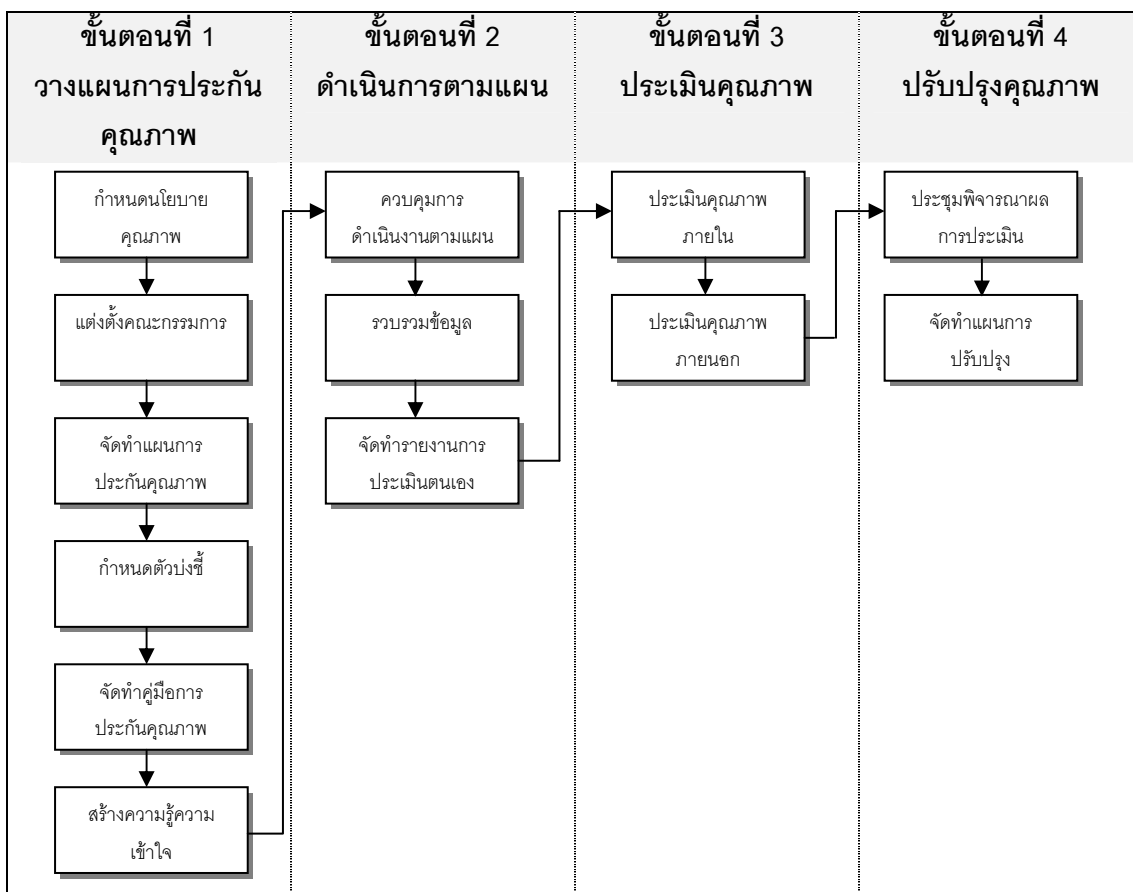
ตารางที่ 5.28 ผลการวิเคราะห์จุดเด่นและผลที่เกิดขึ้นของกระบวนการผลิต

จุดเด่น	ผลที่เกิดขึ้น
1.การควบคุมคุณภาพ	
1.1 การจัดทำแผนโดยมาจากการวิเคราะห์ SWOT สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และการมีส่วนร่วมของบุคคลหลายฝ่าย นอกจากนี้ยังมีการจัดทำแผนปฏิบัติการที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จ	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำให้ได้แผนยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเนื่องจากมีการวิเคราะห์ SWOT และมาจากการมีส่วนร่วม ● ทำให้ได้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพมีทิศทางที่ชัดเจน เนื่องจากการนำวิสัยทัศน์มากำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนให้ไปถึงตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้
1.2 การดำเนินการส่วนใหญ่เป็นไปแผนการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำให้เกิดการปรับโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ● ทำให้เกิดการปรับคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ● ทำให้มีการปรับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
1.3 การติดตามผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพมีการจัดทำตารางติดตามสถานะการดำเนินงานในทุกครั้งที่มีการประชุม	● ทำให้การติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ
1.4 ในกรณีที่การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จจะมีการค้นหาสาเหตุโดยใช้เครื่องมือคุณภาพ	● ทำให้ทราบสาเหตุของผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน
1.5 ฝ่ายประกันฯ เปิดโอกาสให้ความรู้กับพนักงานใหม่ด้วยการส่งพนักงานมาฝึกงาน และสอนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	● ทำให้พนักงานใหม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพก่อนการทำงาน และสามารถติดต่อสร้างความคุ้นเคยกับบุคลากรของฝ่ายประกันคุณภาพ
1.6 บทบาทหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายประกันคุณภาพมีหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ วิเคราะห์รายงานและพิจารณาผลการดำเนินงาน เสนอแนวทางการพัฒนาต่อผู้บริหาร และสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจกับบุคลากร	● ทำให้เกิดเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างผู้รับผิดชอบการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงาน และบุคลากรของฝ่ายประกันคุณภาพได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับหน่วยงานต่างๆ ได้
2.การตรวจสอบคุณภาพ	
2.1 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของหน่วยประเมินคุณภาพภายนอก	● ทำให้ตัวบ่งชี้มีความสอดคล้องกับทุกหน่วยประเมินคุณภาพ

ตารางที่ 5.28 (ต่อ)

จุดเด่น	ผลที่เกิดขึ้น
2.2 การออกแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์การคำนวณผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้	●ทำให้เกิดความรวดเร็วในการคำนวณผลการประเมินตนเอง
2.3 การใช้แถบสีแสดงสถานะของผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้	●ทำให้ผู้บริหารสามารถอ่านรายงานผลการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว มีความเข้าใจง่าย และสัญลักษณ์สามารถเป็นสื่อกลางในการสื่อความหมายของผลการดำเนินงานได้ดี
2.4 การกำหนดให้บัณฑิตมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายใน โดยแต่งตั้งนิสิตเป็นกรรมการสมทบในการประเมินคุณภาพภายใน	●ทำให้นิสิตมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ
2.5 การจัดโครงการความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอื่นในการทำประกันคุณภาพของนิสิต	●ทำให้นิสิตมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและสามารถนำไปใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของชมรม และเป็นการสร้างเครือข่ายกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ
3. การประเมินคุณภาพ	
3.1 การกำหนดรูปแบบในการรองรับหน่วยประเมินคุณภาพภายนอกให้เป็นรูปแบบเดียว	●ทำให้การเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพภายนอกไม่สร้างให้เป็นภาระงานกระทบต่องานประจำ
3.2 การเจรจาต่อรองเป้าหมายการปฏิบัติราชการระหว่างอธิการบดีกับหัวหน้าหน่วยงาน	●ทำให้ตัวบ่งชี้ถ่ายทอดลงสู่หน่วยงานและบุคคล ●ทำให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยสามารถนำมา Benchmarking กันได้
4. การพัฒนาคุณภาพ	
4.1 การกำหนดให้หน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ	●ทำให้ข้อเสนอแนะถูกนำไปปรับปรุงการทำงาน
4.2 การกำหนดกระบวนการพัฒนา และระยะเวลาการดำเนินงาน	●ทำให้สามารถตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ
4.3 การเน้นกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน	●ทำให้ปัญหาที่พบไม่เกิดขึ้นอีกและมีความยั่งยืน

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการประกันคุณภาพ มี 4 ขั้นตอนคือการวางแผนการประกันคุณภาพ การดำเนินการตามแผน การประเมินคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพดังแผนภาพที่ 5.11



แผนภาพที่ 5.11 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์
โดยเริ่มใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2551

สำหรับผลการวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์พบว่า มหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงระบบการประกันคุณภาพจากระบบแบบเดิมเป็นระบบแบบใหม่โดยมีรายละเอียดสรุปดังนี้

ระบบการประกันคุณภาพแบบเดิม เป็นระบบที่มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์กำหนดขึ้นมาใช้ตั้งเดือนสิงหาคม พ.ศ.2543 จนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2550 โดยระบบประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า(Input) กระบวนการผลิต(Process) ที่มีขั้นตอนหลักคือ การควบคุมคุณภาพ(Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) และการประเมินคุณภาพ(Quality Assessment) ทำให้ได้ผลผลิต(Output)

ระบบการประกันคุณภาพแบบใหม่ เป็นระบบที่มหาวิทยาลัยบัณฑิตวิทย์เริ่มใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2551 มี 3 องค์ประกอบดังนี้ (1)ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย นโยบาย กลไกการประกันคุณภาพ ระบบฐานข้อมูล บุคลากรและงบประมาณ (2)กระบวนการผลิต (Process) ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) และการพัฒนาคุณภาพ

(Quality Development) โดยมีการดำเนินงานตามวงจรการบริหารคุณภาพ PDCA (3) ผลผลิต (Output) ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และผลการดำเนินงานที่เป็นจุดเน้นและเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้มหาวิทยาลัยนำระบบการประกันคุณภาพแบบใหม่มาใช้โดยมีแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพจากแบบเดิมมาเป็นแบบใหม่ดังนี้

1. **การกำหนดระบบและกระบวนการประกันคุณภาพให้มีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับสถานการณ์ที่มีหน่วยประเมินคุณภาพภายนอกที่เพิ่มขึ้นได้** โดยมหาวิทยาลัยวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ และวิเคราะห์ผลผลิตจากการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย นำมาปรับระบบการประกันคุณภาพ โดยเริ่มจากการปรับนโยบายการประกันคุณภาพ เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรและการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร การปรับคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ทำให้เกิดการวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับทุกเรื่องของคุณภาพ เกิดการบูรณาการร่วมกัน การปรับโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้เกิดการแบ่งส่วนงานภายในเป็น 3 ส่วนตามลักษณะของงาน โดยที่แต่ละงานไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และหากมีหน่วยประเมินคุณภาพภายนอกเพิ่มขึ้น ไม่เกิดผลกระทบต่อโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และการปรับคู่มือการประกันคุณภาพโดยการวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ ทำให้ลดความซ้ำซ้อนของตัวบ่งชี้ที่มาจากหลายหน่วยประเมินคุณภาพภายนอก ทั้งนี้การรองรับสถานการณ์ที่มีหน่วยประเมินคุณภาพภายนอกโดยมีการประเมินคุณภาพภายนอกและหน่วยงานต้นสังกัดโดยมีการประกันคุณภาพภายในโดยมีรายละเอียดดังนี้

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ (สมศ.) กำหนดให้มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานดังนี้ (1) ให้มหาวิทยาลัยจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (2) ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกในทุก 5 ปี

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดให้มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานดังนี้ (1) จัดทำแผนปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (2) รวบรวมผลการปฏิบัติราชการส่ง ก.พ.ร. 3 ครั้งเป็นปีงบประมาณรอบ 6, 9 และ 12 เดือน (3) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการ (4) รับการตรวจเยี่ยมจาก ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดให้มหาวิทยาลัยมีการดำเนินการดังนี้ (1) ประกาศตัวบ่งชี้และจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ (2) เก็บรวบรวมข้อมูล (3) ประเมินระดับภาควิชา หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย (4) วางแผนการปรับปรุงคุณภาพ

ตารางที่ 5.29 ความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยประเมินคุณภาพภายนอก และหน่วยงานต้นสังกัดกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกัน คุณภาพ	การประเมินคุณภาพภายนอก						การประกันคุณภาพภายใน			
	สมศ.		ก.พ.ร.				สกอ.			
	ขั้นตอนที่		ขั้นตอนที่				ขั้นตอนที่			
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4
1. ปัจจัยนำเข้า										
1.1 กลไกการประกัน คุณภาพ	✓		✓							
1.2 ระบบฐานข้อมูล	✓			✓	✓					
2. กระบวนการผลิต										
2.1 การควบคุมคุณภาพ			✓				✓			
2.2 การตรวจสอบ คุณภาพ	✓			✓	✓			✓		
2.3 การประเมินคุณภาพ		✓				✓			✓	
2.4 การพัฒนาคุณภาพ										✓

จากตารางที่ 5.29 สรุปได้ว่าขั้นตอนการดำเนินงานของการประเมินคุณภาพภายนอกและการประกันคุณภาพภายในสามารถรองรับได้ด้วยระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลไกการประกันคุณภาพที่ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารคุณภาพและโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา จะรองรับการทำงานเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของ สมศ. และการจัดทำแผนปฏิบัติการของ ก.พ.ร. โดยการพิจารณาของคณะกรรมการบริหารคุณภาพ และการดำเนินงานจัดทำของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบฐานข้อมูล ช่วยในการสืบค้นข้อมูลและการจัดเก็บเอกสารหลักฐาน โดยเกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของ สมศ. การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติการ และการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติการของ ก.พ.ร.

การควบคุมคุณภาพ เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนปฏิบัติการของ ก.พ.ร. และการจัดทำแผนการประกันคุณภาพภายในของ สกอ. และประกาศใช้ตัวบ่งชี้โดยมีการควบคุมการดำเนินงานตามแผนและการติดตามความสำเร็จของแผน

การตรวจสอบคุณภาพ เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของ สมศ. การรวบรวมผลการปฏิบัติราชการส่ง ก.พ.ร. 3 ครั้งเป็นปีงบประมาณรอบ 6, 9 และ 12 เดือน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการ การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินคุณภาพภายในของ สกอ.

การประเมินคุณภาพ เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายในของ สกอ. การตรวจเยี่ยมของ ก.พ.ร. และ สมศ. โดยมหาวิทยาลัยจะรองรับการประเมินด้วยการแต่งตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการตรวจเยี่ยม การจัดเตรียมเอกสารหลักฐานและความพร้อมต่างๆ สำหรับการตรวจเยี่ยม

การพัฒนาคุณภาพ เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนการปรับปรุงของ สกอ.หลังจากมีการประเมินคุณภาพภายใน

2. การเน้นให้ทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิตมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA กระบวนการผลิตของมหาวิทยาลัยประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ โดยในแต่ละขั้นตอนต้องเริ่มจากการวางแผน (P : Plan) การดำเนินงาน (D : Do) การตรวจสอบ (C : Check) และการปรับปรุง (A : Action) ทำให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเกิดการดำเนินงานที่มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. การเพิ่มการพัฒนาคุณภาพ (Quality Development) ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิต การพัฒนาคุณภาพช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก มีการนำมาดำเนินงานต่อยอดด้วยกระบวนการพัฒนาคุณภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเกิดความยั่งยืนในการพัฒนาคุณภาพ

4. การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ โดยมหาวิทยาลัยจัดโครงการอบรมความรู้ด้านการประกันคุณภาพและการสร้างเครือข่ายในการประกันคุณภาพ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพิ่มบุคลากรในการทำงานด้านการประกันคุณภาพโดยการให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

สรุปได้ว่าจากผลการวิเคราะห์ระบบ พบว่า แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการไปแล้วด้วยการปรับระบบใหม่โดยมี 4 แนวทาง คือ การสร้างความยืดหยุ่นและความคล่องตัวของระบบ การดำเนินงานตามวงจร PDCA การเพิ่มกระบวนการพัฒนาคุณภาพ และการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร

บทที่ 6

แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางที่มาจากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลที่มาจากการสัมภาษณ์และนำไปตรวจสอบด้วยการสนทนากลุ่มผู้วิจัยขอให้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพใน 3 หัวข้อดังนี้

6.1 แนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้า(Input)

6.2 แนวทางการกระบวนการผลิต(Process)

6.3 แนวทางการพัฒนาผลผลิต(Output)

6.1 แนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้า(Input)

แนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้าเป็นแนวทางที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร งบประมาณ และระบบฐานข้อมูล โดยมีประเด็นการพัฒนา 5 ประเด็นดังนี้

6.1.1 แนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้าประเด็นที่ 1 การจัดตั้งกลุ่มนักวิจัย

“ควรจัดตั้งกลุ่มนักวิจัยสถาบัน ทำการวิจัยในหลายๆ ประเด็นที่เกี่ยวข้อง เช่น ประสิทธิภาพการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในตัวชี้วัดที่ 23 ของ ก.พ.ร. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น ซึ่งจะช่วยให้มหาวิทยาลัยมีข้อมูลในการพัฒนาตนเองเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน”

(ผู้บริหาร ข, สัมภาษณ์, 18 มี.ค. 51)

“การทำวิจัยสถาบันต้องมีหน่วยงานที่อิสระ หรือกลุ่มอิสระ กลุ่มนักวิจัยมาทำวิจัยให้แก่มหาวิทยาลัย”

(ผู้บริหาร ง, สัมภาษณ์, 1 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งกลุ่มหรือทีมนักวิจัยสถาบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยมีแนวทางดังนี้

1.1 ควรจัดตั้งทีมนักวิจัยโดยเป็นบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีความสามารถด้านการวิจัย รวมกลุ่มเพื่อทำวิจัยสถาบันในการพัฒนาประสิทธิภาพ การดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้การรวมกลุ่มการทำวิจัยมหาวิทยาลัยอาจเปิดรับสมัครผู้ที่สนใจในการเข้าร่วมทำวิจัย

“การจัดตั้งทีมวิจัยช่วยให้การดำเนินงานต่างๆ ที่ซึ่งเรายังไม่ได้ทำหลายๆ ตัว การจัดตั้งกลุ่มที่วิจัยควรเป็นที่วิจัยอิสระที่มาจากทั้งอาจารย์ เจ้าหน้าที่สนใจ โดยควรกำหนดภาระงานเกี่ยวกับผู้ที่มาทำงานวิจัยอิสระ อาจจะต้องลดงาน การทำแบบนี้จะเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรมีความสนใจในการวิจัย ปรับปรุงสถาบัน”

(คนที่ 1, สนทนากลุ่ม)

“การจัดตั้งทีมวิจัยอาจจะมี การรับสมัครทีมวิจัยทั้งจากอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน”

(คนที่ 6, สนทนากลุ่ม)

1.2 ควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณการวิจัยอย่างเต็มที่และเพียงพอ นอกจากนี้อาจจัดตั้งเป็นศูนย์วิจัยสถาบัน และให้มีบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเบิกงบประมาณ การจัดการเอกสารหลักฐาน งานสารบรรณ งานธุรการและงานประสานงาน

“การตั้งทีมวิจัยมหาวิทยาลัยควรให้งบประมาณการสนับสนุนอย่างเต็มที่ อาจใช้ทุนภายในสถาบันที่มาจากงบประมาณของมหาวิทยาลัย”

(คนที่ 2, สนทนากลุ่ม)

“มหาวิทยาลัยควรตั้งศูนย์หรือหน่วยงานมารองรับทีมวิจัยสถาบันโดยฝ่ายวิจัยเป็นผู้ดูแล จัดหาตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลงานธุรการให้ความสะดวก และอาจจะต้องจัดเวทินำเสนอผลงานภายในมหาวิทยาลัยกันบ้าง”

(คนที่ 3, สนทนากลุ่ม)

1.3 ควรกำหนดสัดส่วนภาระงานใหม่ให้กับทีมวิจัย โดยให้แบ่งเวลาส่วนหนึ่งมาทำการวิจัยเพื่อพัฒนาและสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับมหาวิทยาลัย เช่น การแบ่งกลุ่มบุคลากรตามพันธกิจมหาวิทยาลัย อาจจะเป็นกลุ่มการวิจัย กลุ่มการสอน กลุ่มการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เป็นต้น

“ทีมวิจัยอิสระจะช่วยให้การทำงานมีการพัฒนาโดยการวิจัย อีกทั้งยังอาจจะได้รับองค์ความรู้ใหม่ในการทำงาน ที่จะเป็นนวัตกรรม”

(คนที่ 4, สนทนากลุ่ม)

“สัดส่วนภาระงานใหม่ อาจแบ่งกลุ่มวิจัย กลุ่มงานสอน กลุ่มงานบริหารและกำหนดน้ำหนักพันธกิจ 4 ด้านที่แตกต่างกัน”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

6.1.2 แนวทางการพัฒนาด้านปัจจัยนำเข้าในประเด็นที่ 2 ระบบฐานข้อมูล

“มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ การศึกษาของแต่ละคณะและระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ และระบบรายงานการ ประเมินตนเอง ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและสามารถสื่อสารให้คำปรึกษาด้าน ระบบได้ โดยสร้างเครือข่ายระหว่างนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยในฝ่ายประกัน คุณภาพการศึกษา”

(ผู้บริหาร ค, สัมภาษณ์, 25 มี.ค. 51)

“ในระดับมหาวิทยาลัยต้องเร่งรัดจัดหาวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อดูแลและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ (นามสมมติ) และระบบรายงานการประเมินตนเอง (นามสมมติ)”

(ผู้บริหาร ง, สัมภาษณ์, 1 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกัน คุณภาพและการบริหารโดยมีแนวทางการพัฒนาดังนี้

2.1 ควรให้ทีมีวิจัยสถาบันทำวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ระบบฐานข้อมูลและ การจัดการฐานข้อมูลด้วยระเบียบวิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และวิจัยเชิงประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ ควรนำผลการวิจัยมาใช้อย่างจริงจัง

“เราจะใช้ระบบอะไรก็ได้ แต่ควรใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างดี น่าจะนำการวิจัยระบบ ฐานข้อมูลควรมีทั้งการใช้วิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพราะการวิจัยเชิงปริมาณ อย่างเดียวบางทีมองไม่เห็นปัญหา”

(คนที่ 1, สทนากลุ่ม)

“ระบบที่เอามาใช้ต้องประเมินระบบ อาจจะต้องดูด้านความพึงพอใจ หรือสำรวจปัญหา โดยให้ทีมีวิจัยเข้ามาจัดทำ ผมว่าน่าจะเป็นแนวทางที่ดีนะครับ”

(คนที่ 6, สทนากลุ่ม)

“ควรนำผลจากการประเมินระบบมาปรับปรุงแผนการดำเนินงานในทุกๆ ปี”

(คนที่ 3, สทนากลุ่ม)

2.2 ควรเร่งรัดจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ สร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาดูแลระบบฐานข้อมูล และมหาวิทยาลัยต้องเพิ่มค่าตอบแทนให้ บุคลากรเหล่านี้ เนื่องจากอาชีพดังกล่าวมีความต้องการของตลาดสูง ผลตอบแทนที่ได้รับจาก บริษัทเอกชนจึงค่อนข้างสูงกว่าส่วนราชการ

“ให้มีเจ้าหน้าที่ประจำแต่ละคณะในการดูแลระบบโดยเฉพาะ จะทำให้ระบบมีลักษณะข้อมูลเข้าประจำเป็นปัจจุบัน คณะของเรามีพนักงานรับผิดชอบแล้งงานต่างๆ ดีขึ้น”

(คนที่ 2, สนทนากลุ่ม)

“มหาวิทยาลัยควรมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่จะมาเขียนระบบเพิ่มเติมต่อจากระบบเดิม เพื่อพัฒนาต่อ และต้องให้มีการกำหนดอัตราเงินเดือนในสาขาขาดแคลนด้วย”

(คนที่ 8, สนทนากลุ่ม)

2.3 ควรสร้างเครือข่ายในการดูแลระบบฐานข้อมูลโดยการแต่งตั้งให้แต่ละหน่วยงานมีผู้รับผิดชอบดูแลระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพโดยเฉพาะ

“ควรเร่งจัดหานักวิชาการคอมพิวเตอร์โดยด่วน เพราะเวลาที่คณะมีปัญหาจะต้องทำหน้าที่ปรึกษา และเป็นการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และสร้างเครือข่ายในการดูแลระบบ”

(คนที่ 4, สนทนากลุ่ม)

“การจัดการฐานข้อมูลสำคัญ การสร้างเครือข่ายในระดับมหาวิทยาลัยกับระดับคณะก็เป็นแนวทางที่นำมา ซึ่งควรขยายต่อไปในระดับภาควิชา”

(คนที่ 5, สนทนากลุ่ม)

“การจัดประชุมสัมมนา การโทรศัพท์ปรึกษากัน และการให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันไปขยายเครือข่ายตามคณะจะเป็นการสร้างความรู้ด้านประกันให้เข้มแข็ง อีกหน่อยฝ่ายประกันก็ต้องการจะไปให้ความรู้”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

6.1.3 แนวทางการพัฒนาด้านปัจจัยนำเข้าในประเด็นที่ 3 บุคลากร

“กำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีความสอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย 9 ด้านและการประกันคุณภาพ”

(กรรมการประกันฯ ข, สัมภาษณ์, 9 เม.ย. 51)

“ควรให้ความสำคัญกับระบบของแผนพัฒนาบุคลากร ทั้งในส่วนของการบรรจุใหม่ บุคลากรที่มีอยู่ปัจจุบัน และบุคลากรที่กำลังสูญหายไป โดยให้มีกระบวนการสรรหาและเตรียมอาจารย์ใหม่ที่มีคุณวุฒิและประสบการณ์เพื่อทดแทนอาจารย์ที่จะเกษียณอายุราชการ และในอีกไม่กี่ปีจะมีการเกษียณอายุพร้อมๆ กันอีกหลายหน่วยงาน”

(ผู้บริหาร ข, สัมภาษณ์, 10 เม.ย. 51)

“บุคลากรน่าจะมาเป็นอันดับหนึ่ง ควรจัดทำแผน**พัฒนาบุคลากร**ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถรองรับภาระงานได้อย่างเหมาะสม ทั้งในปัจจุบันและอนาคต”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ก, สัมภาษณ์, 17 เม.ย. 51)

“การ**พัฒนาบุคลากร**ควรวางแผนการพัฒนาให้มีความสอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน”

(อาจารย์ ค, สัมภาษณ์, 9 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรสร้างระบบการทดแทนบุคลากรและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณสมบัติเพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

3.1 ควรตั้งเป้าหมายในการเพิ่มคุณสมบัติบุคลากรสายวิชาการให้มีวุฒิปริญญาเอก ร้อยละ 60 ของจำนวนอาจารย์ทั้งหมดในอีก 3 ปีข้างหน้า เนื่องจากแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดให้มหาวิทยาลัยที่อยู่ในกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัยมีอาจารย์วุฒิปริญญาเอกร้อยละ 100 มหาวิทยาลัยจึงต้องตั้งเป้าหมายไว้ล่วงหน้า

“มหาวิทยาลัยวิจัยจากแผน 15 ปีของ สกอ. กำหนดให้มีอาจารย์วุฒิป.เอก ร้อยละ 100 ของเราได้แค่ร้อยละ 40 มหาวิทยาลัยจึงควรตั้งเป้าหมายไว้อีก 3 ปีข้างหน้าเอาแค่ 60 ก่อน ก็พอต้องหากระบวนการที่จะช่วยให้มีได้ โดยส่งอาจารย์ไปศึกษาต่อ พัฒนาอาจารย์ด้านภาษาอังกฤษ”

(คนที่ 1, สนทนากลุ่ม)

3.2 ควรเร่งรัดส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ลาศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยต้องมีอาจารย์ที่มาสอนแทนภายในหน่วยงานระหว่างที่อาจารย์ลาศึกษาต่อ

“ในการพัฒนาบุคลากรควรเร่งรัด**การศึกษาต่อ**เพราะการศึกษาต่อต้องใช้เวลาหลายปี และต้องคำนึงถึง**ภาระงาน**ในการทดแทนทั้งผู้ลาศึกษาต่อและผู้เกษียณอายุ และถ้าหากมีอาจารย์บางคนไปเรียนก็จะส่งผลกระทบอีกก็ต้องจัดให้มีการสอนแทนด้วยค่ะ”

(คนที่ 5, สนทนากลุ่ม)

3.3 ควรจัดทีมเพื่อสร้างระบบพี่เลี้ยงในการขอตำแหน่งทางวิชาการ เนื่องจากอาจารย์ใหม่ ยังไม่มีประสบการณ์การขอตำแหน่งทางวิชาการ จึงควรให้มีการช่วยเหลือในการให้คำปรึกษาจากผู้ที่มีตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์

“อาจารย์ใหม่ๆ ยังไม่ค่อยได้ทำตำแหน่งทางวิชาการ ภาควิชาควรมีระบบที่เล็ง
ตรวจสอบคุณสมบัติอาจารย์ให้มีการช่วยเหลือทางด้านการขอตำแหน่งทางวิชาการ”

(คนที่ 2, สนทนากลุ่ม)

“ระบบที่เล็งในการขอตำแหน่งทางวิชาการเป็นการดูแลกันโดยที่อาจารย์ที่มี
ตำแหน่ง รศ. จะดูแลตำแหน่ง ผศ. ให้คำปรึกษาให้ได้ตำแหน่ง รศ.”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

3.4 ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพให้สอดคล้องกับ
การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และแผนพัฒนาบุคลากรต้องตรงกับ
ความต้องการของบุคลากรโดยผ่านความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย

“เมื่อต้องพัฒนาอาจารย์ด้านต่างๆ มหาวิทยาลัยควรทำแผนพัฒนาบุคลากรทั้ง
เชิงปริมาณและคุณภาพให้สอดคล้องกับ 9 ยุทธศาสตร์ค่ะ เพิ่มเติมอีกค่ะต้องผ่าน
สภามหาวิทยาลัยด้วย”

(คนที่ 3, สนทนากลุ่ม)

3.5 ควรให้ทีมีวิจัยสถาบันจัดทำวิจัยหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสูญเสียบุคลากร และ
หาแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร และมีความผูกพันกับองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับ
การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและเป็นสารสนเทศในการตัดสินใจ

“มหาวิทยาลัยต้องมีข้อมูลอะไรบางอย่างช่วยในการตัดสินใจ อาจต้องทำวิจัยสำรวจ
ปัจจัยการลาออกของพนักงาน วิจัยอะไรก็ได้ค่ะที่เกี่ยวกับบุคลากรบ้าง”

(คนที่ 4, สนทนากลุ่ม)

“ผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ยิ่งหากมหาวิทยาลัยนำมาปรับปรุงการพัฒนา
บุคลากร อยากให้เอามาใช้กันจริงๆ ค่ะ”

(คนที่ 8, สนทนากลุ่ม)

3.6 ควรพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรทั้งสายวิชาการและ
สายสนับสนุนเพื่อปูพื้นฐานในการศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก หรือการนำเสนอผลงาน
หรือการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ

“ผมอยากให้เรามองในอนาคตมากขึ้น อาจารย์ที่จะมีผลงานวิจัยเยอะ งานวิจัยระดับนานาชาติ และการได้ไปเรียนต่อในต่างประเทศ ต้องพัฒนาพื้นฐานภาษาอังกฤษในหลายคณะ ยังมีความต้องการสูง เพราะอาจารย์ต้องเสนอผลงานในระดับชาติและนานาชาติ นอกจากนี้ต้องมี การตีพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษอีกด้วย”

(คนที่ 6, สนนากลุ่ม)

6.1.4 แนวทางการพัฒนาด้านปัจจัยนำเข้าในประเด็นที่ 4 วัฒนธรรมคุณภาพ

“สิ่งที่ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีและมีแบบแผน สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทุกคนยึดถือปฏิบัติ”

(ผู้บริหาร ช, สัมภาษณ์, 23 เม.ย.51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรร่วมกัน โดยมีแนวทางดังนี้

4.1 ควรจัดประชุมระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่ต้องร่วมกันสร้างภายใน มหาวิทยาลัย โดยสรุปให้อยู่ในทิศทางเดียวกันเป็นภาษาที่เหมาะสม ซึ่งควรระดมความคิดเห็นจากบุคคลหลายๆ ฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร บุคลากร นิสิต เป็นต้น

“การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพต้องมาจากผู้บริหารระดับสูง หัวหน้า ระดมคิดกันว่าจะทำอะไรและมาขัดเกลาภาษาให้กระชับ”

(คนที่ 2, สนนากลุ่ม)

“การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพผู้บริหารต้องเอาจริง”

(คนที่ 5, สนนากลุ่ม)

“การจะสร้างวัฒนธรรมคุณภาพมาได้นั้น ผู้บริหารต้องหันมาให้ความสำคัญ และทำให้เกิดความเป็นรูปธรรม”

(คนที่ 8, สนนากลุ่ม)

4.2 ควรประกาศวัฒนธรรมคุณภาพที่องค์กรจะยึดถือปฏิบัติร่วมกันโดยให้ถือเป็น คำปฏิญาณตนหรือคำมั่นสัญญาในการทำงาน จะช่วยให้เกิดระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน ในการปฏิบัติงาน

“การประกาศวัฒนธรรมคุณภาพจะเป็นมิติใหม่ของมหาวิทยาลัย ที่ทุกหน่วยงานต้อง ช่วยกันสร้างให้เป็นหนึ่ง”

(คนที่ 7, สนนากลุ่ม)

“การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ นโยบายคุณภาพกำหนดให้มีวัฒนธรรมคุณภาพ แต่มหาวิทยาลัยควรกำหนดอย่างมีรูปธรรม โดยการจัดประชุมระดมสมองวัฒนธรรมคุณภาพ และสร้างคำจำกัดความ และนำมาประกาศให้ทุกคนยึดมั่นในการทำงาน”

(คนที่ 6, สนทนากลุ่ม)

6.1.5 แนวทางการพัฒนาด้านปัจจัยนำเข้าในประเด็นที่ 5 เครือข่ายการประกันคุณภาพ

“ควรขยายเครือข่ายการทำงานประกันคุณภาพให้เกี่ยวข้องกับทุกส่วนงาน”

(ผู้บริหาร ข, สัมภาษณ์, 23 เม.ย.51)

“เพิ่มบทบาทฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและให้มีเครือข่ายในระดับคณะ”

(กรรมการประกันฯ ง, สัมภาษณ์, 24 เม.ย. 51)

“การสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพจะช่วยให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการขยายความรู้ความเข้าใจสู่บุคคลในทุกระดับ การทำงานก็จะง่ายมากขึ้น โดยให้บทบาทของเครือข่ายมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ก, สัมภาษณ์, 25 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยเร่งสร้างเครือข่ายคนประกันคุณภาพ โดยมีแนวทางดังนี้

5.1 ควรสนับสนุนบุคลากรของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาให้มีจำนวนที่เพียงพอ ได้รับการพัฒนาความรู้ เพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ และแนะนำแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาได้ และนอกจากนี้หน่วยงานระดับคณะก็ต้องถ่ายทอดให้หน่วยงานระดับภาควิชา เป็นการถ่ายทอดความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

“ฝ่ายประกันคุณภาพควรมีการสนับสนุนบุคลากรเพิ่ม และต้องเร่งจัดหาอย่างด่วนเพื่อรองรับการทำงานของมหาวิทยาลัยเชิงรุก”

(คนที่ 8, สนทนากลุ่ม)

5.2 ควรนำการจัดการความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษามาสร้างเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้หลายช่องทาง

“ผมอยากให้มีการสร้างเครือข่ายนอกจากภายในแล้วต้องสร้างกับภายนอกด้วย”

(คนที่ 1, สนทนากลุ่ม)

“นอกจากการปรึกษา แล้วควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เพราะในระดับคณะอาจจะเก่งในอีกด้าน ก็แลกเปลี่ยน สร้างเครือข่ายภายในและมีการศึกษาดูงานที่อื่นนอกมหาวิทยาลัย ก็สร้างเครือข่ายกับนอกมหาวิทยาลัยด้วย”

(คนที่ 4, สนทนากลุ่ม)

“มหาวิทยาลัยมีการดำเนินการจัดความรู้ด้านประกันคุณภาพอยู่แล้วภายในมหาวิทยาลัย หากเพิ่มการแลกเปลี่ยนระหว่างมหาวิทยาลัยก็จะดียิ่งขึ้น เดียวนี้ช่องทางการสื่อสารทันสมัยทางอินเทอร์เน็ตสะดวก”

(คนที่ 6, สนทนากลุ่ม)

5.3 ควรจัดอบรมความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และติดตามผลสำเร็จของการจัดโครงการอบรมความรู้ ให้มีความครอบคลุมในทุกหน่วยงานและทุกคนของมหาวิทยาลัย

“มหาวิทยาลัยควรจัดการอบรมความรู้ประกันเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเนื่องจากศูนย์ใหม่ที่ จะเกิดอีก 15 ศูนย์บุคลากรที่เพิ่มมาอีกหลายคน”

(คนที่ 2, สนทนากลุ่ม)

“บุคลากรของฝ่ายประกันต้องได้รับการอบรมเพิ่มเติมเพื่อสร้างทีมประกันคุณภาพที่เข้มแข็งและสามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรระดับคณะและระดับภาควิชาได้”

(คนที่ 5, สนทนากลุ่ม)

“ในทุกครั้งที่จัดการอบรมการประกันคุณภาพควรมีการประเมินโครงการและนำผลมาปรับปรุงทุกครั้ง ตามหลัก PDCA ควรทำอย่างเข้มงวด”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

6.2 แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิต(Process)

6.2.1 แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิตในประเด็นที่ 1 แผนปฏิบัติงาน

“การควบคุมคุณภาพมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับแผนการดำเนินงานเป็นพิเศษ แผนต้องมีการประเมินผลสำเร็จของแผน กำหนดตัวบ่งชี้”

(ผู้บริหาร ข, สัมภาษณ์, 18 มี.ค. 51)

“มหาวิทยาลัยควรให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ ผ่านมายังไม่มีการทำ”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ก, สัมภาษณ์, 8 เม.ย. 51)

“แผนของมหาวิทยาลัยยังขาดความเป็นจริง บางทีงบประมาณที่ตั้งก็ไม่สอดคล้องการดำเนินงานจึงควรปรับข้อและยกระดับคุณภาพของแผน”

(ผู้บริหาร, สัมภาษณ์, 8 เม.ย. 51)

“แผนการดำเนินงานที่ดีควรต้องระบุรายละเอียดของแผนให้ครบถ้วน การเริ่มที่จะให้ผลผลิตเป็นที่พอใจต้องเริ่มจากแผนที่มีคุณภาพมาจากความต้องการจริงๆ”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ คม, สัมภาษณ์, 23 เม.ย.51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรยกระดับคุณภาพของการทำแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยมีแนวทางดังนี้

1.1 ควรให้ที่มิวิจัยสถาบันทำวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องในแผนปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในผลผลิต

“คุณภาพของแผนต้องให้เกิดความพึงพอใจในผลการดำเนินงานการจัดทำแผนควรมาจากความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องมหาวิทยาลัยควรให้มีการวิจัยความต้องการจำเป็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับแผนการดำเนินงาน”

(คนที่ 1, สทนากลุ่ม)

“ควรให้ที่มิวิจัยสถาบันทำวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องในแผนปฏิบัติงาน”

(คนที่ 7, สทนากลุ่ม)

1.2 ควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน ร่วมแสดงความคิดเห็น และพิจารณาความเหมาะสมอย่างจริงจังและทุกแผนการปฏิบัติงาน

“ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการจัดทำแผนอย่างจริงจัง เพราะถือว่าคุณภาพเริ่มจากการทำแผนควรมาจากความร่วมมือของบุคคลภายในและภายนอก โดยเฉพาะผู้ ที่จะมีส่วนได้ส่วนเสีย”

(คนที่ 4, สทนากลุ่ม)

“ผู้ปกครอง หน่วยงานภายนอกภาครัฐและเอกชน นิสิต ควรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนโดยต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตั้งแต่การจัดทำแผนตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงาน”

(คนที่ 6, สทนากลุ่ม)

1.3 ควรกำหนดการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนและมีการประเมินแผนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดโดยต้องกำหนดผู้รับผิดชอบในการควบคุม ติดตามการดำเนินงานตามแผนไว้ล่วงหน้า

“ควรกำหนดการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนและมีการประเมินแผนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด”

(คนที่ 8, สทนากลุ่ม)

1.4 ควรกำหนดรายละเอียดของแผนการปฏิบัติงานประจำปีให้ครบถ้วน ได้แก่ ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ โครงการ ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการ เป้าหมาย และตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จ

“แผนงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัยควรมีการจัดระบบโดยสามารถระบุรายละเอียดของแผนได้แก่ งบประมาณ โครงการ และอื่นๆ”

(คนที่ 1, สทนากลุ่ม)

“การวัดความสำเร็จของแผนต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้ในแผน ซึ่งต้องเป็นตัวบ่งชี้ที่ท้าทายโดยมาจากทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต และต้องตั้งเป้าหมายที่สามารถจะไปถึงได้”

(คนที่ 2, สทนากลุ่ม)

“ในทุกแผนนอกจากการกำหนดตัวบ่งชี้แล้ว มหาวิทยาลัยควรกำหนดผู้รับผิดชอบวิธีการ ในการติดตามผลการดำเนินงาน และจัดทำกรปรับปรุง”

(คนที่ 3, สทนากลุ่ม)

“แผนของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ยังไม่มีตัวบ่งชี้ความสำเร็จในการกำหนดตัวบ่งชี้ต้องให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของยุทธศาสตร์ด้วย เพื่อให้ยุทธศาสตร์ประสบความสำเร็จ ถ้าหากอยากให้เป็นอะไรก็ให้กำหนดตัวบ่งชี้แบบนั้น”

(คนที่ 5, สทนากลุ่ม)

6.2.2 แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิตในประเด็นที่ 2 ผู้ประเมินคุณภาพ

“ผู้ประเมินคุณภาพภายในบางคนยังให้ความแนะนำไม่ตรงกันบางคนว่าถูกอีกคนว่าผิด มหาวิทยาลัยควรให้การอบรมความรู้ผู้ประเมินสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน”

(ผู้บริหาร จ, สัมภาษณ์, 22 เม.ย. 51)

“ในแต่ละคณะมีมาตรฐานการประเมินต่างกัน ควรให้ผู้ประเมินมีมาตรฐานที่ตรงกัน เช่น การตรวจเรื่องใดเรื่องหนึ่งคณะอื่นก็ต้องทำเช่นเดียวกันจะละเว้นกันไม่ได้”

(กรรมการประกันฯ ข, สัมภาษณ์, 23 เม.ย.51)

“การพัฒนาผู้ประเมินให้สามารถส่งผลกระทบให้หน่วยงานพบจุดอ่อน จุดที่เด่นได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง”

(กรรมการประกันฯ ง, สัมภาษณ์, 24 เม.ย. 51)

“ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการประเมินคุณภาพภายใน หามาตรการสร้างความรู้ความเข้าใจ พัฒนาผู้ประเมินคุณภาพให้มีความเป็นเอกภาพ”

(ผู้บริหาร ข, สัมภาษณ์, 29 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรเพิ่มความเป็นเอกภาพของผู้ประเมินคุณภาพภายใน มีแนวทางดังนี้

2.1 ควรมีการอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายในทั้งรายใหม่และรายเก่า เพื่อทบทวนรายละเอียดตัวบ่งชี้ วิธีการประเมิน หลักเกณฑ์ต่างๆ ให้เป็นไปทิศทางเดียวกัน

“ตัวบ่งชี้ที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย มหาวิทยาลัยจึงควรมีการจัดอบรมใหม่ทั้งผู้ประเมินรายเก่าและรายใหม่ ถ้าเป็นไปได้ควรให้มีการอบรมทุกปี”

(คนที่ 1, สนทนากลุ่ม)

“ควรให้ผู้ประเมินรายเก่ามาอบรมการประเมินหรือพินกันอีกครั้ง เพราะผู้ประเมินต้องให้เขาสามารถแนะนำ สะท้อนผลการดำเนินงานได้”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

2.2 ควรเพิ่มผู้ประเมินรายใหม่โดยต้องกำหนดให้มีความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์ เนื่องจากมหาวิทยาลัยจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์

“ผู้ประเมินรายใหม่ต้องกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นเพิ่มเติม นั่นคือควรมีพื้นฐานความสามารถทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์”

(คนที่ 3, สนทนากลุ่ม)

“เห็นด้วยกับการให้มีผู้ประเมินรุ่นใหม่ เพราะมหาวิทยาลัยใช้ระบบเก็บข้อมูลเวลาตรวจกันจะดูที่ระบบหากผู้ประเมินเก่งเทคโนโลยีก็จะสามารถดูระบบได้อย่างสะดวก”

(คนที่ 8, สนทนากลุ่ม)

2.3 ควรชี้แจงระบบการประเมินคุณภาพภายใน เอกสาร เครื่องมือที่ต้องใช้ ให้กับ ผู้ประเมินล่วงหน้า เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเนื่องจากมีปัญหาของผู้ประเมินคุณภาพ ภายใน และการปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้ใหม่ตามสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

“การ**ทบทวน**หลักเกณฑ์ วิธีการ เอกสาร เครื่องมือต่างในการประเมินก่อนมีการ ประเมินเป็นแนวทางที่ดีจะช่วยให้ผู้ประเมินมีความเข้าใจที่ตรงกัน”

(คนที่ 5, สทนากลุ่ม)

2.4 ควรสร้างแบบประเมินอภิมานเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพของผู้ประเมิน เพื่อใช้ในการ พิจารณาและคัดเลือกผู้ประเมินในปีต่อไป เนื่องจากผู้ประเมินต้องสามารถสะท้อนผล การดำเนินงานของหน่วยงานได้

“ฝ่ายประกันควรออกแบบแบบ**ประเมิน**ผู้ประเมินคุณภาพภายใน เพื่อปรับปรุง การประเมินในทุกๆ ปี”

(คนที่ 2, สทนากลุ่ม)

“หาแนวทางในการ**ประเมิน**ของผู้ประเมินให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมาตรฐาน”

(คนที่ 4, สทนากลุ่ม)

“แบบ**ประเมิน**อภิมานผู้ประเมินจะช่วยให้ทราบว่าผู้ประเมินแต่ละคนเหมาะสมในการ ประเมินต่อไปอีกหรือไม่”

(คนที่ 6, สทนากลุ่ม)

6.2.3 แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิตในประเด็นที่ 3 การจัดอันดับ

“การจัดลำดับในการประเมินผลของ ก.พ.ร. ปีงบประมาณเป็นการเริ่มวางแนวคิด การ **benchmark** มหาวิทยาลัยควรเอามาทำกันเป็นจริงเป็นจัง”

(ผู้บริหาร ค, สัมภาษณ์, 25 มี.ค. 51)

“มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้มีการ**จัดอันดับ**เทียบเคียงในระดับคณะ ก่อนเพื่อเป็น การนำร่อง อาจจะทำเกี่ยวกับงาน ก.พ.ร. ก่อนและมีการให้รางวัลเป็นแรงจูงใจ”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ก, สัมภาษณ์, 17 เม.ย. 51)

“การ**จัดอันดับ**ที่ผ่านมาอาจจะยังไม่ชัดเจน ควรนำการ **benchmark** ที่ได้จากขนาด หน่วยงาน ลักษณะต่างๆ ที่เหมือนกันแล้วมาจัดอันดับ”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ฉ, สัมภาษณ์, 22 เม.ย. 51)

“ควรกระตุ้นให้หน่วยงานมีการจัดอันดับเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่นที่คล้ายๆ ของเรา
ศึกษาการปฏิบัติที่ดีของเขา”

(ผู้บริหาร ฆ, สัมภาษณ์, 9 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรเริ่มใช้การจัดอันดับเทียบเคียง
Benchmarking อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีแนวทางดังนี้

3.1 ควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดอันดับเทียบเคียง Benchmarking กับ
หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยอันดับแรกที่ต้องรับทราบอย่างถ่องแท้ก่อนคือผู้บริหาร

“ที่สำคัญควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดอันดับเทียบเคียง
Benchmarking กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย”

(คนที่ 4, สนทนากลุ่ม)

3.2 ควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการจัดอันดับเทียบเคียง
Benchmarking อย่างจริงจัง โดยผู้บริหารระดับสูงต้องมีความเข้าใจความหมาย ประโยชน์ และ
กระบวนการจัดอันดับเทียบเคียง Benchmarking อย่างถ่องแท้

“ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความเข้าใจความหมาย ประโยชน์ และกระบวนการจัดอันดับ
เทียบเคียง Benchmarking อย่างถ่องแท้”

(คนที่ 8, สนทนากลุ่ม)

3.3 ควรสนับสนุนและให้รางวัลคุณภาพเพื่อกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจในการปรับปรุง
คุณภาพอย่างต่อเนื่อง สำหรับหน่วยงานที่ปฏิบัติเป็นเลิศและนอกจากนี้ให้หน่วยงานที่ได้รางวัล
เป็นแหล่งศึกษาของหน่วยงานอื่นๆ

“หากมีการสนับสนุนและให้รางวัลคุณภาพเพื่อกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจในการทำงาน
ที่เป็นเลิศ”

(คนที่ 5, สนทนากลุ่ม)

“ควรให้มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้วิธีที่ปฏิบัติเป็นเลิศจากผู้ที่ทำได้ดีกว่า เพราะที่
ลองทำของ ก.พ.ร. ก็เชื่อว่าดีเท่าไรนัก แต่ถ้าไม่เริ่มมันก็ไม่ได้ปฏิบัติกัน ปีต่อไปก็น่าจะสนุก
กันขึ้น”

(คนที่ 6, สนทนากลุ่ม)

3.4 ควรสนับสนุนให้มีการจัดอันดับเทียบเคียง Benchmarking เรื่องประสิทธิผลในการประกันคุณภาพและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในลักษณะเดี่ยวและกลุ่ม โดยมีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานกลางเป็นผู้ประสานงานเก็บข้อมูล สำหรับการ จัดอันดับเทียบเคียงแบบเดี่ยวเป็นการศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน ส่วนการจัดแบบกลุ่มเป็นการศึกษาหลายๆ หน่วยงานโดยที่หน่วยงานกลางเป็นผู้จัด

“มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้มีการจัดอันดับเทียบเคียง Benchmarking เรื่อง ประสิทธิผลในการประกันคุณภาพและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในลักษณะเดี่ยวและกลุ่ม โดยมีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานกลางเป็นผู้ประสานงานเก็บข้อมูล”

(คนที่ 3, สนทนากลุ่ม)

“การจัดแบบเดี่ยวเป็นการเปรียบเทียบอย่างคณะผมกับคณะอาจารย์มาเทียบกันว่ามีอะไรดีกว่าก็ไปศึกษากัน แต่ถ้าเป็นแบบกลุ่มเป็นการเปรียบเทียบของหลายคณะโดยต้องให้มีหน่วยงานกลางอย่างฝ่ายประกันฯ กำหนดเกณฑ์มาครับ”

(คนที่ 6, สนทนากลุ่ม)

“การ Benchmarking แบบเดี่ยวมีข้อดีสามารถเลือกหัวข้อได้สะดวกแต่ข้อจำกัดทำได้นาน”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

6.2.4 แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิตในประเด็นที่ 4 กิจกรรมคุณภาพ

“การลดขั้นตอนในกระบวนการทำงานต้องนำมาใช้เพื่อให้มีกระบวนการที่มี ประสิทธิภาพ”

(ผู้บริหาร ง, สัมภาษณ์, 1 เม.ย. 51)

“มหาวิทยาลัยควรให้มีการพัฒนา**กิจกรรม 5ส** เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการควบคุม คุณภาพ”

(อาจารย์ ค, สัมภาษณ์, 9 เม.ย. 51)

“ควรลดกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การบริการอาจมีหลายชั้นเสียเวลา”

(ผู้บริหาร ข, สัมภาษณ์, 10 เม.ย. 51)

“มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมด้านคุณภาพ เช่น **การลดขั้นตอน กิจกรรม QC กิจกรรม 5ส** ซึ่งต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ร่วมแรงร่วมสร้างสรรค์”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ก, สัมภาษณ์, 25 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรเพิ่มกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพใน กระบวนการทำงาน โดยมีแนวทางดังนี้

4.1 ควรสนับสนุนให้สำนักงานคนบดีและสำนักงานอธิการบดีดำเนินกิจกรรม 5ส เพื่อเป็นกิจกรรมพื้นฐานของการปรับปรุงพัฒนาด้านต่างๆ

“หากมหาวิทยาลัยต้องการก้าวที่จะไป TQM หรือระบบอะไรก็ตามสิ่งที่จะต้องเริ่มจาก **กิจกรรม 5ส** ให้ผ่านก่อน”

(คนที่ 1, สนทนากลุ่ม)

“สำนักงานคนบดีควรต้องเริ่มด้วย**กิจกรรม 5ส** ก่อนจะทำให้การจัดเอกสาร การค้นหาอะไรสะดวกเป็นระเบียบมีการสะสาง สะอาด สะดวก สุขนิสัย”

(คนที่ 5, สนทนากลุ่ม)

“บางครั้งมหาวิทยาลัยยังติดอยู่กับระบบเดิมๆ หลายขั้นตอนหากนำการลดระยะเวลา หรือขั้นตอนมาใช้ก็จะเกิดผลดี และไม่ว่าจะทำระบบคุณภาพอะไรก็แล้วแต่ถ้าไม่เริ่มจาก **กิจกรรม 5ส** ไม่มีทางที่ประสบความสำเร็จ”

(คนที่ 6, สนทนากลุ่ม)

4.2 ควรจัดประกวดกิจกรรมความเป็นเลิศในการลดระยะเวลาและขั้นตอนกระบวนการทำงาน

“การกระตุ้นให้หน่วยงานใช้เครื่องมือต่างๆ ต้องมีการ**ประกวด**เช่น ประกวดการลดขั้นตอนที่ได้ผลดีและประสบความสำเร็จ”

(คนที่ 3, สนทนากลุ่ม)

“การใช้ **checklist** จะช่วยป้องกันการดำเนินงาน ที่ผิดพลาดได้ ตอนนี้ที่สำนักงานก็มีการตรวจ 5 ส กัน ไม่แน่ว่าจะต้อง**ประกวด**การใช้เครื่องมือกันบ้างค่ะ”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

“การ**ประกวด**อาจจะเป็นกิจกรรมคุณภาพอื่นๆ ก็ได้”

(คนที่ 8, สนทนากลุ่ม)

4.3 ควรจัดกิจกรรมอบรมความรู้ให้บุคลากรใช้เครื่องมือคุณภาพในการทำงาน เช่น แผ่นผังก้างปลา แผนภูมิพาเรโต Checklist เป็นต้น

“มหาวิทยาลัยควรจัดการอบรม**เครื่องมือคุณภาพ**ต่างๆ เพื่อใช้ให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น”

(คนที่ 2, สนทนากลุ่ม)

“ในการค้นหาสาเหตุต่างๆ อยากให้ใช้**เครื่องมือคุณภาพ**เข้าช่วยเช่น ก้างปลา พาเรโต”

(คนที่ 4, สนทนากลุ่ม)

ผลจากการสนทนากลุ่มทำให้ผู้วิจัยได้แนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการผลิตซึ่งผู้สนทนา ทุกคนมีความเห็นสอดคล้องตรงกันเกี่ยวกับประเด็นที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ และนอกจากนี้ผู้สนทนายังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการผลิตอีก 2 ประเด็นคือ ประเด็นที่ 5 มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยทางด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา และ ประเด็นที่ 6 มหาวิทยาลัยควรวางพื้นฐานของสำนักงานคณบดีเพื่อรองรับระบบ การบริหารคุณภาพ ISO โดยมีรายละเอียดดังนี้

6.2.5 แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิตในประเด็นที่ 5

มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีแนวทางดังนี้

5.1 ควรมอบให้กลุ่มวิจัยสถาบันทำวิจัยประเมินผลลัพธ์การประกันคุณภาพการศึกษา

“การวิจัยประเมินผลลัพธ์มหาวิทยาลัยยังไม่เคยได้มีคนทำเลย หากมีการส่งเสริมการวิจัยด้านนี้หัวข้อดังกล่าวที่เสนอก็น่าสนใจ”

(คนที่ 5, สนทนากลุ่ม)

5.2 ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ของหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอน

“หน่วยงานที่ไม่มีการเรียนการสอนบางหน่วยงานมีปัญหาเรื่องความไม่สอดคล้องของตัวบ่งชี้ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาควรมีการวิจัยการพัฒนาตัวบ่งชี้เกี่ยวกับหน่วยงานที่ไม่มีการเรียนการสอน”

(คนที่ 2, สนทนากลุ่ม)

5.3 ควรนำผลการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

“มหาวิทยาลัยควรนำการวิจัยมาใช้ในการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นและสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่”

(คนที่ 1, สนทนากลุ่ม)

“ประเด็นที่อยากเสนอเพิ่มเติมอีกประเด็นคือการนำกระบวนการวิจัยมาพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ”

(คนที่ 6, สนทนากลุ่ม)

“ผลการวิจัยจะไม่มีประโยชน์หากในทางปฏิบัติมหาวิทยาลัยไม่ได้นำมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเลย”

(คนที่ 3, สทนากลุ่ม)

“การนำผลการวิจัยมาใช้ต้องมีความจริงจังที่จะปรับปรุงจริงๆ และต่อเนื่อง”

(คนที่ 7, สทนากลุ่ม)

6.2.6 แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิตในประเด็นที่ 6

มหาวิทยาลัยควรวางพื้นฐานของสำนักงานคนบดีเพื่อรองรับระบบการบริหารคุณภาพ ISO โดยมีแนวทางดังนี้

6.1 ควรกำหนดตัวบ่งชี้เกี่ยวกับระบบและกลไกในการปฏิบัติงาน โดยให้หน่วยงานเริ่มจัดทำคู่มือคุณภาพ ทำขั้นตอนระบบงาน

“ISO คณะอาจจะกลัวแต่หากค่อยๆ แทรกเข้าไปในตัวบ่งชี้ก็อาจจะเป็นทางหนึ่งที่จะวางระบบนี้ได้แต่ต้องใช้ระยะเวลาหลายปีทีเดียว”

(คนที่ 7, สทนากลุ่ม)

“ก่อนที่จะวางระบบให้สำนักงานคนบดีดำเนินกิจกรรม ISO ควรวางรากฐานให้หน่วยงานค่อยๆ ยอมรับก่อนโดยการกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ระบบและกลไกในการปฏิบัติงาน”

(คนที่ 3, สทนากลุ่ม)

6.2 ควรอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO ให้กับบุคลากร และให้มีการศึกษาดูงานของสำนักงานอธิการบดีซึ่งเคยเป็นหน่วยงานนำร่องที่ปฏิบัติแล้วประสบความสำเร็จ

“ก่อนการดำเนินงานควรสร้างความรู้และตัวอย่างการดำเนินกิจกรรม ISO ให้บุคลากร โดยให้ดูจากหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี”

(คนที่ 6, สทนากลุ่ม)

6.3 ควรสร้างความตระหนักของผู้บริหารในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO

“ระบบต่างๆ หากได้รับความสนใจและความตระหนักอย่างจริงจังจากผู้บริหารระบบก็จะดำเนินไปได้”

(คนที่ 5, สทนากลุ่ม)

6.3 แนวทางการพัฒนาผลผลิต(Output)

6.3.1 แนวทางการพัฒนาผลผลิตในประเด็นที่ 1 หลักสูตร

“ควรเร่งรัดการปรับปรุง**หลักสูตร**ให้ได้มาตรฐานเพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของตลาด”

(ผู้บริหาร ญ, สัมภาษณ์, 8 เม.ย. 51)

“พัฒนา**หลักสูตร**หรือรายวิชาที่ส่งเสริมนิสิต หรือบัณฑิต ในบางกลุ่มสาขาให้สามารถนำความรู้ประยุกต์ใช้ในการทำงาน หรือประกอบอาชีพที่หลากหลายได้”

(กรรมการประกันฯ จ, สัมภาษณ์, 9 เม.ย. 51)

“ด้านคุณภาพ**หลักสูตร**ที่ยังไม่ได้รับการรับรองจำนวนมาก ควรวางแผนเพื่อเร่งรัดการรับรอง**หลักสูตร** พ.ศ.2548 โดยเร็วที่สุด แต่มหาวิทยาลัยก็ทำเต็มที่ผลของ สกอ. ค่อนข้างช้า แต่สมศ. เห็นว่าจะคุยหารือกัน”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ง, สัมภาษณ์, 22 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดการปรับปรุง**หลักสูตร**ให้ได้มาตรฐานเพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของตลาด โดยมีแนวทางดังนี้

1.1 ควรเร่งรัดวางแผนการรับรอง**หลักสูตร**ตามกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 โดยเร็วที่สุด

“มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดวางแผนการรับรอง**หลักสูตร**ตามกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 โดยเร็วที่สุด”

(คนที่ 4, สทนากลุ่ม)

1.2 พัฒนา**หลักสูตร**หรือรายวิชาที่ส่งเสริมนิสิต หรือบัณฑิต ในบางกลุ่มสาขาให้สามารถนำความรู้ประยุกต์ใช้ในการทำงาน หรือประกอบอาชีพที่หลากหลายได้

“แม้ว่านิสิตส่วนใหญ่จะมีการทำงานที่ตรงสาขา และมีความพึงพอใจจากนายจ้างในระดับดีก็ตาม แต่ในเมื่อปัจจุบันสังคมมีการเป็นพลวัตสูง เปลี่ยนไปตลอดเวลาเพื่อให้รองรับความต้องการของตลาดควรเพิ่มบาง**รายวิชา**เช่น การสื่อสารภาษาต่างประเทศ”

(คนที่ 1, สทนากลุ่ม)

“การใช้เทคโนโลยีก็สำคัญ เพราะนิสิตที่จบต้องทำงานที่มีคอมพิวเตอร์ **รายวิชา**เกี่ยวกับพื้นฐานคอมพิวเตอร์ควรกำหนดให้มีในทุก**หลักสูตร**”

(คนที่ 2, สทนากลุ่ม)

1.3 ควรให้ความสนใจเป็นเรื่องสำคัญในการเตรียมการปรับปรุงหลักสูตร เพื่อให้มีองค์ประกอบของบัณฑิตที่ก้าวนำเข้าสู่ระดับที่เป็นที่ยอมรับในสากลมากขึ้น

“มหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจเป็นเรื่องสำคัญในการเตรียมการปรับปรุง**หลักสูตร** เพื่อให้มีองค์ประกอบของบัณฑิตที่ก้าวนำเข้าสู่ระดับที่เป็นที่ยอมรับใน**สากล**มากขึ้น”

(คนที่ 5, สนทนากลุ่ม)

1.4 ควรนำผลการวิจัยติดตามการผลิตบัณฑิต การมีงานทำ การได้งานทำตรงสาขา การได้รับเงินเดือนเริ่มต้น และความพึงพอใจของนายจ้าง มาวิเคราะห์และปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการ

“ควรสร้าง**ระบบ**การเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัณฑิตให้มีประสิทธิภาพ”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

“ควรมีการจัด**ระบบ**ติดตามผลบัณฑิตหลังจากจบการศึกษาแล้วอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมในทุกสาขาวิชาเพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนา**หลักสูตร**”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

“การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ควร**ประเมิน**ให้ครอบคลุมด้านต่างๆ เช่น ทักษะในการคิดวิเคราะห์การแก้ไขปัญหา ทักษะที่จำเป็นสำหรับการมีงานทำโดยเฉพาะทักษะภาษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับการมีงานทำทั้งในปัจจุบันและในอนาคต”

(คนที่ 4, สนทนากลุ่ม)

“มหาวิทยาลัยควรนำผลการวิจัยติดตามการผลิตบัณฑิต การมีงานทำ การได้งานทำตรงสาขา การได้รับเงินเดือนเริ่มต้น และความพึงพอใจของนายจ้าง มาวิเคราะห์และปรับปรุง**หลักสูตร**ให้ตรงกับความต้องการ”

(คนที่ 6, สนทนากลุ่ม)

1.5 ควรสำรวจความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นในการใช้หลักสูตรทุกปีและจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรในการจัดการเรียนการสอนร่วมกันอย่างเป็นระบบ

“มหาวิทยาลัยควรสำรวจความต้องการ**ทรัพยากร**ที่จำเป็นในการใช้หลักสูตรทุกปีและจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรในการจัดการเรียนการสอนร่วมกันอย่างเป็นระบบ”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

“คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย และในภาพรวมระดับมหาวิทยาลัยควรวางแผนการใช้ทรัพยากรในการจัดการเรียนการสอนร่วมกันอย่างเป็นระบบ วางแผนการพัฒนาผู้สอนในด้านเทคโนโลยีการสอนและอื่นๆที่ทันสมัยร่วมกัน”

(คนที่ 8, สนทนากลุ่ม)

6.3.2 แนวทางการพัฒนาผลผลิตในประเด็นที่ 2 การประเมินการสอน

“กระจกที่สะท้อนการเรียนการสอนคือการประเมินโดยนิสิตนักศึกษา ระบบการประเมินควรมีการปรับประเด็นคำถาม มหาวิทยาลัยของเรามีนักวิจัยเก่งๆทางด้านการสร้างแบบทดสอบแบบประเมิน ควรรวมกลุ่มมาทำวิจัยแบบประเมินเพื่อช่วยพัฒนาสถาบัน”

(ผู้บริหาร ค, สัมภาษณ์, 25 มี.ค. 51)

“ควรเร่งรัดการพัฒนาระบบการประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์”

(ผู้บริหาร ญ, สัมภาษณ์, 1 เม.ย. 51)

“การประเมินผลการเรียนการสอน ควรเน้นการประเมินรายวิชา”

(ผู้บริหาร ข, สัมภาษณ์, 10 เม.ย. 51)

“ควรปรับปรุงแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอน ให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน และใช้เป็นมาตรฐานกลางของมหาวิทยาลัยเพียงมาตรฐานเดียว”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ก, สัมภาษณ์, 17 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดการพัฒนาระบบการประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์ โดยมีแนวทางดังนี้

2.1 ควรปรับปรุงแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอน ให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน และใช้เป็นมาตรฐานกลางของมหาวิทยาลัยเพียงมาตรฐานเดียว

“ควรปรับปรุงแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอน ให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน”

(คนที่ 1, สนทนากลุ่ม)

“ใช้เป็นมาตรฐานกลางของมหาวิทยาลัยเพียงมาตรฐานเดียว”

(คนที่ 2, สนทนากลุ่ม)

2.2 ควรจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินการเรียนการสอนทุกปีและวิเคราะห์หาจุดแข็งจุดอ่อนเพื่อนำไปพัฒนาระบบการเรียนการสอน

“ผลการประเมินทุกปีควรมีการจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร โดยเป็นรายงานการวิเคราะห์สี่ภาษาเหตุ เสนอประเด็นปัญหาและแนวทางแก้ไข”

(คนที่ 6, สทนากลุ่ม)

2.3 ควรประเมินการเรียนการสอนให้ครอบคลุมทุกรายวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอน แทนการประเมินอาจารย์เป็นรายบุคคลแต่จำเป็นต้องให้การประเมินดังกล่าวสะท้อนคุณภาพที่เกี่ยวข้องของแต่ละคนด้วย

“เห็นด้วยกับข้อเสนอ แต่อยากจะเพิ่มเติมการประเมินผลการเรียนการสอน ควรเน้นการประเมินรายวิชา”

(คนที่ 3, สทนากลุ่ม)

“ปัญหานี้มีมานาน ควรประเมินการเรียนการสอนให้ครอบคลุมทุกรายวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอน แทนการประเมินอาจารย์เป็นรายบุคคลแต่จำเป็นต้องให้การประเมินดังกล่าวสะท้อนคุณภาพที่เกี่ยวข้องแต่ละคนด้วย”

(คนที่ 7, สทนากลุ่ม)

6.3.3 แนวทางการพัฒนาผลผลิตในประเด็นที่ 3 ระบบการบริหารการวิจัย

“ระบบงานวิจัยต้องมีการปรับหรือ รื้อทั้งนักวิจัย วิจัยคู่ไปกับการเรียนการสอน ต้องหาผู้ช่วยวิจัย ที่เลี้ยงงานวิจัยสำหรับอาจารย์ใหม่ จัดสรรงบประมาณให้พอทั้งภายในและภายนอก ส่งเสริมการตีพิมพ์”

(ผู้บริหาร ข, สัมภาษณ์, 18 มี.ค. 51)

“อาจารย์ควรนำเสนอผลงานวิจัยในระดับชาติและต้องพัฒนาส่งเสริมไปในระดับนานาชาติ ไปร่วมเสนอผลงานในต่างประเทศ โดยอาจารย์ต้องจัดทำบทความแปลเป็นภาษาอังกฤษ”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ฎ, สัมภาษณ์, 8 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรเร่งพัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางดังนี้

3.1 ควรทบทวนนโยบาย แผนงานการจัดการวิจัย พัฒนาระบบการจัดงานวิจัยในเชิงรุก รวมถึงการมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์ทำวิจัยที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

“การเสนอของทุกท่านค่อนข้างเพียงพอ แต่ควรเริ่มจากกำหนดนโยบายการวิจัยให้ชัดเจน”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

“มีการกำหนดยุทธศาสตร์บริหารการวิจัยและจัดกระบวนการเพื่อสนับสนุนและจูงใจให้อาจารย์ผลิตและเผยแพร่ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้คุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีกระบวนการในเชิงรุกเพื่อแสวงหาทุนวิจัยจากภายนอกสถาบัน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรมีการปรับปรุงระบบบริหารจัดการภายในที่เกี่ยวข้องในรูปแบบบูรณาการกับคณะ สถาบัน สำนักและสำนักงานอธิการบดีทั้งด้านกระบวนการบริหารงานและบริบทที่เกี่ยวข้อง”

(คนที่ 1, สนทนากลุ่ม)

3.2 ควรส่งเสริมการวิจัย โดยให้คณาจารย์ผู้มีประสบการณ์เป็นหัวหน้าทีมวิจัย และให้นักวิจัยที่เชี่ยวชาญเป็นพี่เลี้ยงของนักวิจัยรุ่นใหม่ ร่วมกับการสนับสนุนให้อาจารย์ทำงานวิจัยในลักษณะของ “กลุ่มวิจัย”

“ให้นักวิจัยที่เชี่ยวชาญเป็นพี่เลี้ยงของนักวิจัยรุ่นใหม่ ร่วมกับการสนับสนุนให้อาจารย์ทำงานวิจัยในลักษณะของ “กลุ่มวิจัย””

(คนที่ 3, สนทนากลุ่ม)

3.3 ควรสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือมีการประสานความร่วมมือด้านการวิจัยในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มสาขาวิชา

“ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือมีการประสานความร่วมมือด้านการวิจัยในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มสาขาวิชา”

(คนที่ 3, สนทนากลุ่ม)

3.4 ควรผลักดันคณะ สาขาวิชา ให้มีการทำวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

“มหาวิทยาลัยควรผลักดันคณะ สาขาวิชา ให้มีการทำวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง”

(คนที่ 8, สนทนากลุ่ม)

3.5 ควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานวิจัยและมีการประชาสัมพันธ์ด้านการวิจัยในเชิงรุกสู่นักวิจัย

“มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานวิจัยและมีการประชาสัมพันธ์ด้านการวิจัยในเชิงรุกสู่นักวิจัย”

(คนที่ 2, สนนทนากลุ่ม)

3.6 ควรกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการทำวิจัยให้มากขึ้น โดยเฉพาะงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ซึ่งจะส่งผลถึงความสามารถในการจัดหาเงินสนับสนุนการวิจัยจากภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องศึกษาให้พบถึงสาเหตุของการไม่มีผลงานวิจัยแล้วแก้ไขให้ตรงประเด็น ซึ่งควรจะมีลักษณะของปัญหาหลากหลายต่างกันไปของแต่ละคณะวิชาและสถาบัน

“กระตุ้นและส่งเสริมให้มีการทำวิจัยให้มากขึ้น โดยเฉพาะงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ซึ่งจะส่งผลถึงความสามารถในการจัดหาเงินสนับสนุนการวิจัยจากภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องศึกษาให้พบถึงสาเหตุของการไม่มีผลงานวิจัยแล้วแก้ไขให้ตรงประเด็น ซึ่งควรจะมีลักษณะของปัญหาหลากหลายต่างกันไปของแต่ละคณะวิชาและสถาบัน”

(คนที่ 4, สนนทนากลุ่ม)

3.7 ควรจัดหาเงินสนับสนุนวิจัยจากภายนอกและเพิ่มงบประมาณเงินสนับสนุนวิจัยจากภายในให้มากขึ้น พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึงทุกคณะ/หน่วยงาน โดยเฉพาะกลุ่มอาจารย์ทำงานวิจัยใหม่ของแต่ละคณะที่ยังไม่สามารถหาเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกได้

“ถ้าจะให้ดีนะอยากเสนอว่ามหาวิทยาลัยควรจัดหาเงินสนับสนุนวิจัยจากภายนอกและเพิ่มงบประมาณเงินสนับสนุนวิจัยจากภายในให้มากขึ้น พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึงทุกคณะ/หน่วยงาน โดยเฉพาะกลุ่มอาจารย์ทำงานวิจัยใหม่ของแต่ละคณะที่ยังไม่สามารถหาเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกได้”

(คนที่ 5, สนนทนากลุ่ม)

3.8 รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยควรจะได้ศึกษาปัญหาอย่างจริงจังและเสนอให้มหาวิทยาลัยจัดประชุมระดมสมองจากทุกฝ่ายเพื่อแก้ปัญหานี้อย่างจริงจัง ภายหลังจากที่มีข้อมูลและรู้สาเหตุแน่ชัดของแต่ละหน่วยงานในระดับหนึ่งแล้ว

“รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยควรจะได้ศึกษาปัญหาอย่างจริงจังและเสนอให้มหาวิทยาลัยจัดประชุมระดมสมองจากทุกฝ่ายเพื่อแก้ปัญหานี้อย่างจริงจัง ภายหลังจากที่มีข้อมูลและรู้สาเหตุแน่ชัดของแต่ละหน่วยงานในระดับหนึ่งแล้ว”

(คนที่ 6, สนทนากลุ่ม)

6.3.4 แนวทางการพัฒนาผลผลิตในประเด็นที่ 4 การตีพิมพ์ผลงานวิจัย

“ส่งเสริมให้มีการตีพิมพ์ผลงานวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิจัย”

(กรรมการประจักษ์ฯ จ, สัมภาษณ์, 9 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้มีการตีพิมพ์ผลงานวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิจัยโดยมีแนวทางดังนี้

4.1 มหาวิทยาลัยและบางกลุ่มสาขาวิชาควรสร้างเครือข่ายระดับชาติหรือนานาชาติ ในกลุ่มวิชาการเพื่อรองรับการเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์และงานวิจัยอื่นๆ

“มหาวิทยาลัยและบางกลุ่มสาขาวิชา จะสร้างเครือข่ายระดับชาติหรือนานาชาติในกลุ่มวิชาการเพื่อรองรับการเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์และงานวิจัยอื่นๆ”

(คนที่ 2, สนทนากลุ่ม)

4.2 ควรดำเนินการยกระดับมาตรฐานวารสารของมหาวิทยาลัยและของคณะต่างๆซึ่งมีการผลิตเผยแพร่อยู่เดิมแล้ว ให้เป็นวารสารที่ได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สกอ. หรือ สกว. เพื่อให้เป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการที่ได้มาตรฐานของคณาจารย์และนิสิต

“ในเรื่องของการตีพิมพ์บทความเพื่อเผยแพร่ของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้คณะต่างๆ ที่ผลิตระดับบัณฑิต มีวารสารระดับชาติของตนเองหรือในกลุ่มเครือข่ายเพื่อเป็นอีกช่องทางในการเผยแพร่บทความ”

(คนที่ 1, สนทนากลุ่ม)

“คณะศึกษาศาสตร์ควรเร่งดำเนินการยกระดับมาตรฐานวารสารให้เป็นระดับชาติ”

(คนที่ 4, สนทนากลุ่ม)

“วารสารของฝ่ายวิจัยได้รับรองมาตรฐานแต่ปัจจุบันไม่มีการตีพิมพ์แล้ว”

(คนที่ 3, สนทนากลุ่ม)

“ถ้าหากมหาวิทยาลัยไม่มีมาตรการการส่งเสริมให้มีการรับรองมาตรฐานวารสาร อาจารย์ของเราก็ต้องไปหาตีพิมพ์ข้างนอกซึ่งก็ไม่สะดวก ทางด้านสังคมศาสตร์จะหาตีพิมพ์ได้ยาก แม้แต่วารสารของศึกษาศาสตร์ที่นี้เองยังไม่ได้มีการรับรอง”

(คนที่ 5, สนทนากลุ่ม)

“วารสารของมหาวิทยาลัยที่เป็นวารสารระดับชาติของมหาวิทยาลัยมีอยู่ประมาณ 5 วารสาร เช่น วารสารคณะเภสัชศาสตร์ วิทยาศาสตร์ แพทยศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ ซึ่งทางคณะได้เสนอไปที่ สกอ. เรียบร้อยแล้ว”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

“ดำเนินการยกระดับมาตรฐานวารสารของมหาวิทยาลัยและของคณะต่างๆซึ่งมีการผลิตเผยแพร่อยู่เดิมแล้ว ให้เป็นวารสารที่ได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สกอ. หรือ สกว. เพื่อให้เป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการที่ได้มาตรฐานของคณาจารย์และนิสิต”

(คนที่ 8, สนทนากลุ่ม)

4.3 ควรส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนางานวิจัยที่สามารถตีพิมพ์เผยแพร่ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

“มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้อาจารย์ตีพิมพ์ผลงานการวิจัยทั้งในระดับชาติหรือนานาชาติ”

(คนที่ 6, สนทนากลุ่ม)

6.3.5 แนวทางการพัฒนาผลผลิตในประเด็นที่ 5 การบริการวิชาการ

“ควรกระจายภาระการบริการวิชาการสู่สังคม ชุมชนของอาจารย์อย่างทั่วถึง เพราะผลจากข้อเสนอแนะที่ ก.พ.ร. เข้าเขาให้คำแนะนำไว้”

(ผู้บริหาร ฎ, สัมภาษณ์, 22 เม.ย. 51)

“การบริการวิชาการมีทั้งงบประมาณแผ่นดินและรายได้ควรมีการติดตามโครงการอย่างต่อเนื่องและชัดเจน”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ค, สัมภาษณ์, 23 เม.ย.51)

“มหาวิทยาลัยมีจำนวนโครงการบริการวิชาการเป็นจำนวนมาก แต่ผู้ทำไม่สนใจในเรื่องของการจัดทำรายงาน และการนับจำนวนชั่วโมงการทำงาน ซึ่งถ้ามีระบบและกลไกมารองรับคิดว่าไม่น่าจะเป็นปัญหา”

(ผู้บริหาร ค, สัมภาษณ์, 29 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรกระจายภาระการบริการวิชาการสู่สังคม ชุมชนของอาจารย์อย่างทั่วถึง โดยมีแนวทางดังนี้

5.1 ควรบรรจุการนับชั่วโมงการบริการวิชาการเป็นกลยุทธ์ในยุทธศาสตร์บริหารระบบและบุคลากร ซึ่งสามารถผลักดันเป็นส่วนหนึ่งของงานที่สามารถวัดประเมินได้

“มหาวิทยาลัยควรบรรจุเป็นกลยุทธ์ในยุทธศาสตร์บริหารระบบและบุคลากร ซึ่งสามารถผลักดันเป็นส่วนหนึ่งของงานที่สามารถวัดประเมินได้ และที่สังเกตพบว่า มหาวิทยาลัยมีจำนวนโครงการบริการวิชาการเป็นจำนวนมาก แต่ผู้ทำไม่สนใจในเรื่องของการจัดทำรายงาน และการนับจำนวนชั่วโมงการทำงาน ซึ่งถ้ามีระบบและกลไกมารองรับ คิดว่าไม่น่าจะเป็นปัญหา”

(คนที่ 8, สทนากลุ่ม)

5.2 ควรเร่งรัดกระจายให้อาจารย์ทำงานด้านการบริการวิชาการอย่างทั่วถึง

“มาตรฐานด้านการบริการวิชาการที่แม้ไม่ใช่จุดเน้น แต่ก็ควรพัฒนาให้อยู่ในระดับบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่ามหาวิทยาลัยมีโครงการบริการวิชาการจำนวนมาก แต่จำนวนอาจารย์ที่ให้บริการวิชาการ และจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยในการบริการวิชาการอยู่ในระดับต่ำมาก แสดงว่าการให้บริการวิชาการนั้น กระจุกตัวอยู่เพียงบางกลุ่ม ทั้งนี้เหตุผลที่คณาจารย์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์น้อย ไม่น่าจะเป็นปัญหาในการดำเนินงานดังกล่าว มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดกระจายให้อาจารย์ทำงานด้านการบริการวิชาการอย่างทั่วถึง”

(คนที่ 6, สทนากลุ่ม)

“แม้จำนวนโครงการ กิจกรรมที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชนจำนวนมาก แต่มีโครงการ กิจกรรมทั้งหมดกระจุกอยู่ในบางคนะ อย่างที่เห็นนะคะ คณะแพทย์ไปเยอะมาก ขณะที่หน่วยงานบางที่ไม่ออก อาจจะมีผลทำให้การให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชนขาดความหลากหลายในโครงการ กิจกรรมที่ให้บริการวิชาการ”

(คนที่ 4, สทนากลุ่ม)

“มีคณะ หน่วยงานจำนวนหนึ่งที่ไม่มีโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน โดยเฉพาะกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพทั้งที่เป็นคณะ/หน่วยงานที่มีศักยภาพและบุคลากรจำนวนมากเพื่อการแพร่หลายของกิจกรรมในการให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน ดังปณิธานของมหาวิทยาลัยแห่งนี้”

(คนที่ 5, สทนากลุ่ม)

5.3 ต้องกำหนดนโยบาย ทิศทาง และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการให้แก่ชุมชนในภาคประชาชน และภาคธุรกิจ ตลอดจนภาพอุตสาหกรรม ที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม

“ต้องกำหนดนโยบาย ทิศทางออกมา และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการ ให้แก่ชุมชนในภาคประชาชน และภาคธุรกิจ ตลอดจนภาพอุตสาหกรรม ที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม”

(คนที่ 1, สนทนากลุ่ม)

5.4 ควรมีการส่งเสริมให้คณะหรือกลุ่มสาขาร่วมจัดกิจกรรมในเชิงบูรณาการให้มากขึ้น

“ผมคิดว่ามหาวิทยาลัยควรมีการส่งเสริมให้คณะหรือกลุ่มสาขาจัดกิจกรรมในเชิงบูรณาการให้มากขึ้น”

(คนที่ 2, สนทนากลุ่ม)

5.5 ควรที่จะพัฒนาที่จะวางระบบของผลที่ได้จากการทำการบริการวิชาการมาสู่การพัฒนาการเรียนการสอน และการวิจัยที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

“มหาวิทยาลัยควรที่จะพัฒนาที่จะวางระบบของผลที่ได้จากการทำการบริการวิชาการ มาสู่การพัฒนาการเรียนการสอน และการวิจัยที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมหมายถึงว่าทำอะไรให้เห็นชัดๆ นะคะ”

(คนที่ 3, สนทนากลุ่ม)

5.6 พัฒนางานบริการที่เน้นฐานชุมชน (Community – Based) ดำเนินการในเชิงรุกที่ต้องประเมินความต้องการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ด้านต่างๆ สำหรับธุรกิจ และการเป็นตัวแบบการชุมชนท้องถิ่น

“พัฒนางานบริการที่เน้นฐานชุมชนหรือ Community – Based ดำเนินการในเชิงรุกที่ต้องประเมินความต้องการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ด้านต่างๆ สำหรับธุรกิจและการเป็นตัวแบบการชุมชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้จากการตรวจคุณภาพที่ สมศ. แนะนำไว้ด้วยค่ะ”

(คนที่ 7, สนทนากลุ่ม)

6.3.6 แนวทางการพัฒนาผลผลิตในประเด็นที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

“พัฒนาการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้มีความหลากหลาย เนื่องจากงานทำนุบำรุงส่วนใหญ่เป็นงานที่ซ้ำ โครงการปฐมนิเทศมีหลายคนๆ การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ”

(กรรมการประกันฯ สม, สัมภาษณ์, 23 เม.ย.51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรพัฒนาการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้มีความหลากหลาย มีแนวทางดังนี้

6.1 ควรส่งเสริมให้คณะ/หน่วยงานจัดโครงการ/กิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีจำนวนและความหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะโครงการ/กิจกรรมที่เป็นการพัฒนาและสร้างมาตรฐานศิลปวัฒนธรรมและโดยเฉพาะคณะ/หน่วยงานที่ยังไม่มีหรือมีโครงการ/กิจกรรมน้อย

“มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้คณะ หน่วยงานจัดโครงการ กิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีจำนวนและความหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะโครงการ/กิจกรรมที่เป็นการพัฒนาและสร้างมาตรฐานศิลปวัฒนธรรมและโดยเฉพาะคณะ/หน่วยงานที่ยังไม่มีหรือมีโครงการกิจกรรมน้อย พร้อมทั้งควรให้มีการประเมินผลการดำเนินโครงการกิจกรรม เพื่อให้มีการพัฒนาโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย”

(คนที่ 4, สนทนากลุ่ม)

6.2 ควรมีการวางแผนร่วมกันกับคณะหรือกลุ่มสาขาวิชาเพื่อให้เกิดแผนที่ชัดเจนและเป็นระบบในภาพรวมไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในบางโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งจะทำให้มีกิจกรรมที่หลากหลายได้

“ถ้าจะให้ดีผมขอเสริมว่ามหาวิทยาลัยควรมีการวางแผนร่วมกันกับคณะหรือกลุ่มสาขาวิชาเพื่อให้เกิดแผนที่ชัดเจนและเป็นระบบในภาพรวมไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในบางโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งจะทำให้มีกิจกรรมที่หลากหลายได้”

(คนที่ 2, สนทนากลุ่ม)

6.3 ควรให้มีการประเมินผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้มีการพัฒนาโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

“ทุกโครงการควรต้องทำการ**ประเมินโครงการ**และจัดเก็บเอกสารหลักฐานอย่างเป็นระบบค่ะ เพราะเนื่องจากตอนมาตรวจเขาขอดูแค่รายงานประเมินโครงการ”

(คนที่ 8, สนนากลุ่ม)

6.4 ควรจัดทำระบบในการคิดค่าใช้จ่ายและมูลค่าที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องและชัดเจน

“อยากทราบว่าทำไมมหาวิทยาลัยไม่จัดให้ใครก็ได้จัดทำ**ระบบในการคิดค่าใช้จ่ายและมูลค่า**ที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องและชัดเจน คนเก่งๆ มีตั้งเยอะค่ะ”

(คนที่ 3, สนนากลุ่ม)

“หน่วยงานหลายหน่วยงานที่ยังไม่ทราบ **Incash และ Inkind** มันต่างกันนะค่ะ บางทีไม่เอามาคิดคะแนนก็ตกประจำ”

(คนที่ 5, สนนากลุ่ม)

6.3.7 แนวทางการพัฒนาผลผลิตในประเด็นที่ 7 ด้านศึกษาศาสตร์

“มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงทางด้านศึกษาศาสตร์ ซึ่งเป็นชื่อเสียงในอดีตที่เคยมี แบรินด์ที่เคยใช้ได้ แต่หากไม่พัฒนา แบรินด์เหล่านี้จะช่วยให้เราได้แค่ไหน เราจะกินบุญเก่าได้อย่างเดียว”

(ผู้บริหาร ค, สัมภาษณ์, 23 เม.ย.51)

“ควรรักษาความโดดเด่นทางด้านศึกษาศาสตร์ ตอนนี่ที่เราเคยได้ยินเพลงอดีตที่เรา รุ่งเรืองเราต้องกลับมาทบทวนกันอีก”

(เจ้าหน้าที่ประกันฯ ข, สัมภาษณ์, 25 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรรักษาความโดดเด่นทางด้านศึกษาศาสตร์ โดยมีแนวทางดังนี้

7.1 ควรพัฒนาคณะศึกษาศาสตร์ให้มีคุณค่าและคุณภาพทางวิชาการเพิ่มขึ้น

“ผมเองไม่ได้อยู่ทางศึกษา ผมยังชื่นชมเลย มหาวิทยาลัยควรเพิ่มความสำคัญในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ให้มากขึ้น เพื่อดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงด้านการผลิตบุคลากรด้าน **ศึกษาศาสตร์** ควบคู่ไปกับการผลิตบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์ที่มีผลการดำเนินงานในระดับดีมาก อยู่แล้ว เพื่อมุ่งสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยสหวิทยาการที่มีคุณภาพ และสามารถรักษาอัตลักษณ์ของตน เช่น การจัดตั้งวิทยาลัยวิชาการศึกษา ในกำกับของมหาวิทยาลัย”

(คนที่ 1, สนนากลุ่ม)

“มหาวิทยาลัยควรพัฒนาคณะศึกษาศาสตร์ให้มีคุณค่าและคุณภาพทางวิชาการเพิ่มขึ้น พัฒนามากีช่วยในการบริหารมหาวิทยาลัยได้”

(คนที่ 3, สทนทากลุ่ม)

7.2 ควรเพิ่มบทบาทของโรงเรียนสาธิตเป็น “โรงเรียนชุมชนสาธิต” (Community School) เพื่อให้เป็นสถานปฏิบัติการของสาขาวิชาต่างๆ ไม่เฉพาะศึกษาศาสตร์ เพื่อเตรียมนักเรียนที่จะเข้าคณะต่างๆ และวิชาชีพต่างๆ ตามความถนัด

“โรงเรียนสาธิตควรปรับเปลี่ยนเป็นโรงเรียนชุมชนสาธิต Community School เพื่อให้เป็นสถานปฏิบัติการของสาขาวิชาต่างๆ ไม่เฉพาะศึกษาศาสตร์ เพื่อเตรียมนักเรียนที่จะเข้าคณะต่างๆ และวิชาชีพต่างๆ ตามความถนัด เพราะตอนที่ผู้ประเมินมาตรวจเขาได้แนะนำ ซึ่งอาจารย์ก็ฟังนะคะ รู้สึกว่าเราทำอะไรได้เยอะเลย”

(คนที่ 4, สทนทากลุ่ม)

7.3 ควรทำวิจัยศึกษาความสำเร็จของรากฐานการศึกษาในอดีต เพื่อมารักษาคณะศึกษาศาสตร์ให้มีความโดดเด่นอย่างยั่งยืน

“มหาวิทยาลัยควรทำวิจัยศึกษาความสำเร็จของรากฐานการศึกษาในอดีต เพื่อมารักษาคณะศึกษาศาสตร์ให้มีความโดดเด่นอย่างยั่งยืน”

(คนที่ 5, สทนทากลุ่ม)

6.3.8 แนวทางการพัฒนาผลผลิตในประเด็นที่ 8 ด้านวิทยาศาสตร์

“เร่งพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสู่ความเป็นสากล”

(ผู้บริหาร ช, สัมภาษณ์, 10 เม.ย. 51)

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยควรเร่งพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสู่ความเป็นสากล โดยมีแนวทางดังนี้

8.1 ควรเร่งพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ให้มีศักยภาพสูงทางด้านวิจัยควบคู่ไปกับการเรียนการสอนไปสู่ความเป็น Research Comprehensive University และการนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางและสร้างสรรค์งานคุณภาพหลากหลาย

“อันนี้ตรงทางด้านผมมากๆ มหาวิทยาลัยควรเร่งพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ให้มีศักยภาพสูงทางด้านวิจัยควบคู่ไปกับการเรียนการสอนไปสู่ความเป็น *Research Comprehensive University* และการนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางและสร้างสรรค์งานคุณภาพหลากหลาย”

(คนที่ 1, สนนากลุ่ม)

8.2 ควรสร้างเสริมแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ในการรวมกลุ่มผู้ทำวิจัย การตั้งกลุ่มวิชาการแขนงต่าง ๆ ที่จะกระตุ้นให้เกิดการวิจัยร่วมทั้งในลักษณะพี่เลี้ยงนักวิจัยใหม่ หรือการวิจัยเชิงบูรณาการระหว่างสาขา

“มหาวิทยาลัยควรสร้างเสริมแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ในการรวมกลุ่มผู้ทำวิจัย การตั้งกลุ่มวิชาการแขนงต่าง ๆ ที่จะกระตุ้นให้เกิดการวิจัยร่วมทั้งในลักษณะพี่เลี้ยงนักวิจัยใหม่ หรือการวิจัยเชิงบูรณาการระหว่างสาขา”

(คนที่ 2, สนนากลุ่ม)

8.3 ควรขยายงานด้านบัณฑิตศึกษาเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาควบคู่กับงานวิจัยของอาจารย์ จะช่วยเร่งให้การบรรลุผลในเรื่องนี้เป็นไปอย่างเชื่อมโยงเกิดประโยชน์ร่วมกัน

“ด้านวิทยาศาสตร์จะช่วยให้มหาวิทยาลัยมีงานวิจัยเยอะ และงานวิจัยค่อนข้างไปใช้ประโยชน์ได้มากการพัฒนาในด้านนี้ให้ไปสู่สากลลงทำได้อีก”

(คนที่ 3, สนนากลุ่ม)

“มหาวิทยาลัยควรขยายงานด้านบัณฑิตศึกษาเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาควบคู่กับงานวิจัยของอาจารย์ จะช่วยเร่งให้การบรรลุผลในเรื่องนี้เป็นไปอย่างเชื่อมโยงเกิดประโยชน์ร่วมกัน”

(คนที่ 8, สนนากลุ่ม)

8.4 ควรสร้างโอกาสในการยกระดับมาตรฐานในบางคณะของด้านวิทยาศาสตร์ที่มีศักยภาพพร้อมที่จะก้าวไปสู่การนำระบบคุณภาพ TQA (Thailand Quality Award) มาใช้ในระบบบริหารจัดการภายในองค์กร และใช้ในระบบการจัดการศึกษาให้เป็นระบบเดียวกัน

“มหาวิทยาลัยควรสร้างโอกาสในการยกระดับมาตรฐานในบางคณะของด้านวิทยาศาสตร์ที่มีศักยภาพพร้อมที่จะก้าวไปสู่การนำระบบคุณภาพ TQA มาใช้ในระบบบริหารจัดการภายในองค์กร และใช้ในระบบการจัดการศึกษาให้เป็นระบบเดียวกัน”

(คนที่ 4, สนนากลุ่ม)

“การพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ แพทย์ เกษัช ค่อนข้างมุ่งไปที่ TQM TQA กันแล้ว หากเพิ่มความร่วมมือกันนานาชาติมากขึ้น”

(คนที่ 5, สนนากลุ่ม)

นอกจากแนวทางการพัฒนาด้านผลผลิตที่กล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีประเด็นที่ผู้สนทนากลุ่มได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยมองว่าจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยได้ดียิ่งขึ้น คือ ประเด็นที่ 9 งานวิจัยของบัณฑิตศึกษาควรเป็นงานวิจัยที่สร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดดังนี้

6.3.9 แนวทางการพัฒนาผลผลิตในประเด็นที่ 9

งานวิจัยของบัณฑิตศึกษาควรเป็นงานวิจัยที่สร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างแท้จริง โดยมีแนวทางดังนี้

9.1 ต้องพัฒนาและสนับสนุนระบบผู้ช่วยวิจัยและผู้ช่วยสอนจัดสรรทุนและพัฒนาระบบสำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

“มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย และคณะ ต้องพัฒนาและสนับสนุนระบบผู้ช่วยวิจัยและผู้ช่วยสอนจัดสรรทุนและพัฒนาระบบสำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาต่อไป”

(คนที่ 1, สนนากลุ่ม)

9.2 ควรแสวงหาระเบียบวิธีการวิจัยแบบใหม่

“ควรอาจปรับหรือระเบียบวิธีการวิจัยให้มีกระบวนการวิจัยที่กว้างขวางหลากหลาย บูรณาการระเบียบวิธีการวิจัย ไม่ซ้ำซากน่าเบื่อหน่าย ยกเลิกการวิจัยแบบร้อยเนื้อทำนองเดียว มองวิจัยว่าเป็นกระบวนการแสวงหาความรู้มากกว่าติดยึดรูปแบบการวิจัย”

(คนที่ 2, สนนากลุ่ม)

9.3 ควรสนับสนุนให้มีการสังเคราะห์งานวิจัยในแต่ละหลักสูตร

“ควรเป็นการวิจัยที่มีการสังเคราะห์ประเด็นหรือ Concept ภาพรวมขององค์รวมในแต่ละหลักสูตร แต่ละโปรแกรมอาจพัฒนาเป็นชุดวิจัย มียุทธศาสตร์การวิจัย มีประเด็น มีโจทย์วิจัยที่ทำทนายและมีสารประโยชน์”

(คนที่ 4, สนนากลุ่ม)

9.4 ควรส่งเสริมให้บัณฑิตทำงานวิจัยที่มีผลกระทบต่อสังคม ชุมชนเอื้อต่อการแก้ปัญหา และการพัฒนาสังคมและชุมชนและผลักดันให้เกิดการวิจัยในลักษณะสหวิทยาการและการบูรณาการมากขึ้น

“ควรเป็นการวิจัยที่มีผลกระทบต่อสังคม ชุมชนเอื้อต่อการแก้ปัญหาและการพัฒนาสังคมและชุมชน การวิจัยเชื่อมโยงกับ Agenda Based Problem base Area Based ประมาณนี้ครับ”

(คนที่ 6, สทนทากลุ่ม)

“อาจพิจารณาสนับสนุนและผลักดันให้เกิดการวิจัยในลักษณะสหวิทยาการ การวิจัยเชิงบูรณาการให้มากขึ้น”

(คนที่ 7, สทนทากลุ่ม)

จากผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพที่กล่าวข้างต้น พบว่ามีแนวทาง 3 ประเด็นคือ แนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้า แนวทางการพัฒนาระบบกระบวนการและแนวทางการพัฒนาผลผลิต โดยสรุปแต่ละแนวทางได้ดังนี้

แนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้า มี 5 ประการคือ (1) ควรจัดตั้งกลุ่มหรือทีมนักวิจัยสถาบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย (2) ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพและการบริหาร (3) ควรสร้างระบบการทดแทนและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณสมบัติเพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย (4) ควรสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรร่วมกัน และ (5) เร่งสร้างเครือข่ายคนประกันคุณภาพ

แนวทางการพัฒนาระบบการผลิต มี 6 ประการคือ (1) ควรยกระดับคุณภาพของการทำแผนปฏิบัติการประจำปี (2) ควรเพิ่มความเป็นเอกภาพของผู้ประเมินคุณภาพภายใน (3) ควรเริ่มใช้การจัดอันดับเทียบเคียง (Benchmarking) อย่างเป็นทางการ (4) ควรเพิ่มกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพในกระบวนการทำงาน (5) ควรส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (6) ควรวางพื้นฐานของสำนักงานคณบดีเพื่อรองรับระบบการบริหารคุณภาพ ISO

แนวทางการพัฒนาผลผลิต มี 9 ประการคือ (1) ควรเร่งรัดการปรับปรุงหลักสูตรให้ได้มาตรฐานเพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของตลาด (2) ควรเร่งรัดการพัฒนาระบบการประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์ (3) ควรเร่งพัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ (4) ควรส่งเสริมให้มีการตีพิมพ์ผลงานวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิจัย (5) ควรกระจายภาระการบริการวิชาการสู่สังคม ชุมชนของอาจารย์อย่างทั่วถึง (6) ควรพัฒนาการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมให้มีความหลากหลาย (7) ควรรักษาความโดดเด่นทาง

ด้านศึกษาศาสตร์ (8) มหาวิทยาลัยควรเร่งพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสู่ความเป็นสากล (9) งานวิจัยของบัณฑิตศึกษาควรเป็นงานวิจัยที่สร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างแท้จริง

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัยของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในลักษณะการวิจัยกรณีศึกษา(Case Study) กรณีศึกษาเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกรณีศึกษาเป็นระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่ 3 มกราคม 2551 ถึง 30 มิถุนายน 2551 โดยวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การวิเคราะห์เอกสาร และการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย (1) แนวทางการสัมภาษณ์ (2) แนวทางการสนทนากลุ่ม และ (3) แบบบันทึกภาคสนามสำหรับการสัมภาษณ์

ขั้นตอนการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เป็นระยะก่อนลงภาคสนามเพื่อกำหนดกรอบในการสังเกต การวิเคราะห์เอกสาร และแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ระยะที่ 2 เป็นการศึกษภาคสนาม แบ่งเป็น 2 ช่วงคือ ช่วงที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลระดับกว้างเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของพื้นที่กรณีศึกษา ได้แก่ ประวัติ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ ที่ตั้ง ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัย บุคลากร นิสิต การวิจัย การบริการ วิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การผลิตบัณฑิต และการจัดการเรียนการสอน ช่วงที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลเฉพาะระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลระดับลึกเกี่ยวกับระบบ กระบวนการ แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ระยะที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ระบบ กระบวนการ และแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ระยะที่ 4 เป็นการตรวจสอบ โดยการนำผลที่ได้เกี่ยวกับระบบและกระบวนการไปตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ความเป็นจริง และความแม่นยำ และนำแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาไปตรวจสอบด้วยการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย จำแนกชนิดข้อมูล และเปรียบเทียบข้อมูล มีการตรวจสอบยืนยันแบบสามเส้าโดยหลายแหล่งวิธีการ แหล่งบุคคล และแหล่งเวลา

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำเสนอเป็น 2 ข้อตามวัตถุประสงค์ โดยเริ่มตั้งแต่ (1) ผลการวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา (2) แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ระบบการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย นโยบายการประกันคุณภาพ กลไกการประกันคุณภาพ โครงสร้างการบริหาร ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ระบบฐานข้อมูล บุคลากร และงบประมาณ (2) กระบวนการผลิต ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ และ (3) ผลผลิต ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และผลการดำเนินงานตามจุดเน้นและเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ส่วนกระบวนการประกันคุณภาพ มี 4 ขั้นตอนดังนี้ (1) การวางแผนการประกันคุณภาพ (2) การดำเนินการตามแผนการประกันคุณภาพ (3) การประเมินคุณภาพ และ (4) การปรับปรุงคุณภาพ

2. แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีดังนี้

แนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้า

1. มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งกลุ่มหรือทีมนักวิจัยสถาบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยมีแนวทางดังนี้

1.1 มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งทีมนักวิจัยโดยเป็นบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีความสามารถด้านการวิจัย รวมกลุ่มเพื่อทำวิจัยสถาบันในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

1.2 มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณการวิจัยอย่างเต็มที่และเพียงพอ

1.3 มหาวิทยาลัยควรกำหนดสัดส่วนภาระงานใหม่ให้กับทีมนักวิจัย โดยให้แบ่งเวลาส่วนหนึ่งมาทำการวิจัยเพื่อพัฒนาและสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับมหาวิทยาลัย

2. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพและการบริหารโดยมีแนวทางการพัฒนาดังนี้

2.1 มหาวิทยาลัยควรให้ทีมีวิจัยสถาบันทำวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ระบบฐานข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูลด้วยระเบียบวิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และวิจัยเชิงประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ สร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาดูแลระบบฐานข้อมูล

2.3 มหาวิทยาลัยควรสร้างเครือข่ายในการดูแลระบบฐานข้อมูลโดยการแต่งตั้งให้แต่ละหน่วยงานมีผู้รับผิดชอบดูแลระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพโดยเฉพาะ

3. มหาวิทยาลัยควรสร้างระบบการทดแทนและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณสมบัติเพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

3.1 มหาวิทยาลัยควรตั้งเป้าหมายในการเพิ่มคุณสมบัติบุคลากรสายวิชาการให้ มีวุฒิปริญญาเอกร้อยละ 60 ของจำนวนอาจารย์ทั้งหมดในอีก 3 ปีข้างหน้า

3.2 มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ลาศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก

3.3 มหาวิทยาลัยควรจัดทีมเพื่อสร้างระบบพี่เลี้ยงในการขอตำแหน่งทางวิชาการ

3.4 มหาวิทยาลัยควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

3.5 มหาวิทยาลัยควรให้ทีมีวิจัยสถาบันจัดทำวิจัยหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสูญเสียบุคลากร และหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร และมีความผูกพันกับองค์กร

3.6 มหาวิทยาลัยควรพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเพื่อปูพื้นฐานในการศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก หรือการนำเสนอผลงาน หรือการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ

4. มหาวิทยาลัยควรสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรร่วมกัน โดยมีแนวทางดังนี้

4.1 มหาวิทยาลัยควรจัดประชุมระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่ต้องร่วมกันสร้างภายในมหาวิทยาลัย โดยสรุปให้อยู่ในทิศทางเดียวกันเป็นภาษาที่เหมาะสม

4.2 มหาวิทยาลัยควรประกาศวัฒนธรรมคุณภาพที่องค์กรจะยึดถือปฏิบัติร่วมกัน โดยให้ถือเป็นคำปฏิญาณตนหรือคำมั่นสัญญาในการทำงาน

5. มหาวิทยาลัยเร่งสร้างเครือข่ายคนประกันคุณภาพ โดยมีแนวทางดังนี้

5.1 มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนบุคลากรของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาให้มีจำนวนที่เพียงพอ ได้รับการพัฒนาความรู้ เพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ และแนะนำแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาได้

5.2 มหาวิทยาลัยควรนำการจัดการความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษามาสร้างเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย

5.3 มหาวิทยาลัยควรจัดอบรมความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและติดตามผลสำเร็จของการจัดโครงการอบรมความรู้

แนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการผลิต

1. มหาวิทยาลัยควรยกระดับคุณภาพของการทำแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยมีแนวทางดังนี้

1.1 มหาวิทยาลัยควรให้ที่มิวิจัยสถาบันทำวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องในแผนปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในผลผลิต

1.2 มหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน ร่วมแสดงความคิดเห็น และพิจารณาความเหมาะสมอย่างจริงจังและทุกแผนการปฏิบัติงาน

1.3 มหาวิทยาลัยควรกำหนดการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนและมีการประเมินแผนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดโดยต้องกำหนดผู้รับผิดชอบในการควบคุม ติดตามการดำเนินงานตามแผนไว้ล่วงหน้า

1.4 มหาวิทยาลัยควรกำหนดรายละเอียดของแผนการปฏิบัติงานประจำปีให้ครบถ้วน ได้แก่ ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ โครงการ ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ ระยะเวลา ดำเนินการ เป้าหมาย และตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จ

2. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มความเป็นเอกภาพของผู้ประเมินคุณภาพภายใน มีแนวทางดังนี้

2.1 มหาวิทยาลัยควรมีการอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายในทั้งรายใหม่และรายเก่า เพื่อทบทวนรายละเอียดตัวบ่งชี้ วิธีการประเมิน หลักเกณฑ์ต่างๆ ให้เป็นไปทิศทางเดียวกัน

2.2 มหาวิทยาลัยควรเพิ่มผู้ประเมินรายใหม่โดยต้องกำหนดให้มีความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์

2.3 มหาวิทยาลัยควรชี้แจงระบบการประเมินคุณภาพภายใน เอกสาร เครื่องมือที่ต้องใช้ให้กับผู้ประเมินล่วงหน้า

2.4 มหาวิทยาลัยควรสร้างแบบประเมินอภิมานเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพของผู้ประเมิน เพื่อใช้ในการพิจารณาและคัดเลือกผู้ประเมินในปีต่อไป

3. มหาวิทยาลัยควรเริ่มใช้การจัดอันดับเทียบเคียง (Benchmarking) อย่างเป็นทางการ โดยมีแนวทางดังนี้

3.1 มหาวิทยาลัยควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดอันดับเทียบเคียง (Benchmarking) กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

3.2 มหาวิทยาลัยควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการจัดอันดับเทียบเคียง (Benchmarking) อย่างจริงจัง โดยผู้บริหารระดับสูงต้องมีความเข้าใจ ความหมาย ประโยชน์ และกระบวนการจัดอันดับเทียบเคียง (Benchmarking) อย่างถ่องแท้

3.3 มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนและให้รางวัลคุณภาพเพื่อกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3.4 มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้มีการจัดอันดับเทียบเคียง (Benchmarking) เรื่องประสิทธิผลในการประกันคุณภาพและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในลักษณะเดี่ยวและกลุ่ม โดยมีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานกลางเป็นผู้ประสานงานเก็บข้อมูล

4. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพในกระบวนการทำงาน โดยมีแนวทางดังนี้

4.1. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้สำนักงานคณบดีและสำนักงานอธิการบดีดำเนินกิจกรรม 5ส เพื่อเป็นกิจกรรมพื้นฐานของการปรับปรุงพัฒนาด้านต่างๆ

4.2. มหาวิทยาลัยควรจัดประกวดกิจกรรมความเป็นเลิศในการลดระยะเวลาและขั้นตอนกระบวนการทำงาน

4.3. มหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมอบรมความรู้ให้บุคลากรใช้เครื่องมือคุณภาพในการทำงาน เช่น แผนผังก้างปลา แผนภูมิพาเรโต Checklist เป็นต้น

5. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีแนวทางดังนี้

5.1 มหาวิทยาลัยควรมอบให้กลุ่มวิจัยสถาบันทำวิจัยประเมินผลลัพธ์การประกันคุณภาพการศึกษา

5.2 มหาวิทยาลัยควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ของหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอน

5.3 มหาวิทยาลัยควรนำผลการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

6. มหาวิทยาลัยควรวางพื้นฐานของสำนักงานคณบดีเพื่อรองรับระบบการบริหารคุณภาพ ISO โดยมีแนวทางดังนี้

6.1 มหาวิทยาลัยควรกำหนดตัวบ่งชี้เกี่ยวกับระบบและกลไกในการปฏิบัติงาน โดยให้หน่วยงานเริ่มจัดทำคู่มือคุณภาพ ทำขั้นตอนระบบงาน

6.2 มหาวิทยาลัยควรอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO ให้กับบุคลากร และให้มีการศึกษาดูงานของสำนักงานอธิการบดีซึ่งเคยเป็นหน่วยงานนำร่องที่ปฏิบัติแล้วประสบความสำเร็จ

6.3 มหาวิทยาลัยควรสร้างความตระหนักของผู้บริหารในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO

แนวทางการพัฒนาผลผลิต

1. มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดการปรับปรุงหลักสูตรให้ได้มาตรฐานเพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของตลาด โดยมีแนวทางดังนี้

1.1 มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดวางแผนการรับรองหลักสูตรตามกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 โดยเร็วที่สุด

1.2 พัฒนาหลักสูตรหรือรายวิชาที่ส่งเสริม นวัตกรรมหรือบัณฑิตในบางกลุ่มสาขาให้สามารถนำความรู้ประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือประกอบอาชีพที่หลากหลายได้

1.3 มหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจเป็นเรื่องสำคัญในการเตรียมการปรับปรุงหลักสูตร เพื่อให้มีองค์ประกอบของบัณฑิตที่ก้าวหน้าเข้าสู่ระดับที่เป็นที่ยอมรับในสากลมากขึ้น

1.4 มหาวิทยาลัยควรนำผลการวิจัยติดตามการผลิตบัณฑิต การมีงานทำ การได้งานทำตรงสาขา การได้รับเงินเดือนเริ่มต้น และความพึงพอใจของนายจ้าง มาวิเคราะห์และปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการ

1.5 มหาวิทยาลัยควรสำรวจความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นในการใช้หลักสูตรทุกปีและจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรในการจัดการเรียนการสอนร่วมกันอย่างเป็นระบบ

2. มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดการพัฒนาระบบการประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์ โดยมีแนวทางดังนี้

2.1 มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอน ให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน และใช้เป็นมาตรฐานกลางของมหาวิทยาลัยเพียงมาตรฐานเดียว

2.2 มหาวิทยาลัยควรจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินการเรียนการสอนทุกปีและวิเคราะห์หาจุดแข็งจุดอ่อนเพื่อนำไปพัฒนาระบบการเรียนการสอน

2.3 มหาวิทยาลัยควรประเมินการเรียนการสอนให้ครอบคลุมทุกรายวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอน แทนการประเมินอาจารย์เป็นรายบุคคลแต่จำเป็นต้องให้การประเมินดังกล่าวสะท้อนคุณภาพที่เกี่ยวข้องแต่ละคนด้วย

3. มหาวิทยาลัยควรเร่งพัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางดังนี้

3.1 มหาวิทยาลัยควรทบทวนนโยบาย แผนงานการจัดการวิจัย พัฒนาระบบการจัดงานวิจัยในเชิงรุก รวมถึงการมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์ทำวิจัยที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

3.2 มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการวิจัย โดยให้คณาจารย์ผู้มีประสบการณ์เป็นหัวหน้าทีมวิจัย และให้นักวิจัยที่เชี่ยวชาญเป็นที่เลี้ยงของนักวิจัยรุ่นใหม่ ร่วมกับการสนับสนุนให้อาจารย์ทำงานวิจัยในลักษณะของ “กลุ่มวิจัย”

3.3 มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือมีการประสานความร่วมมือด้านการวิจัยในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มสาขาวิชา

3.4 มหาวิทยาลัยควรผลักดันคณะ สาขาวิชา ให้มีการทำวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3.5 มหาวิทยาลัยควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานวิจัยและมีการประชาสัมพันธ์ด้านการวิจัยในเชิงรุกสู่นักวิจัย

3.6 มหาวิทยาลัยควรกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการทำวิจัยให้มากขึ้น โดยเฉพาะงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ซึ่งจะส่งผลถึงความสามารถในการจัดหาเงินสนับสนุนการวิจัยจากภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องศึกษาให้พบถึงสาเหตุของการไม่มีผลงานวิจัยแล้ว

แก้ไขให้ตรงประเด็น ซึ่งควรจะมีลักษณะของปัญหาหลากหลายต่างกันไปของแต่ละคณะวิชาและสถาบัน

3.7 มหาวิทยาลัยควรจัดหาเงินสนับสนุนวิจัยจากภายนอกและเพิ่มงบประมาณเงินสนับสนุนวิจัยจากภายในให้มากขึ้น พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึงทุกคณะ/หน่วยงาน โดยเฉพาะกลุ่มอาจารย์ทำงานวิจัยใหม่ของแต่ละคณะที่ยังไม่สามารถหาเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกได้

3.8 รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยควรจะได้ศึกษาปัญหาอย่างจริงจังและเสนอให้มหาวิทยาลัยจัดประชุมระดมสมองจากทุกฝ่ายเพื่อแก้ปัญหาอย่างจริงจัง ภายหลังจากที่มีข้อมูลและรู้สาเหตุแน่ชัดของแต่ละหน่วยงานในระดับหนึ่งแล้ว

4. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้มีการตีพิมพ์ผลงานวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิจัยโดยมีแนวทางดังนี้

4.1 มหาวิทยาลัยและบางกลุ่มสาขาวิชาควรสร้างเครือข่ายระดับชาติหรือนานาชาติ ในกลุ่มวิชาการเพื่อรองรับการเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์และงานวิจัยอื่นๆ

4.2 มหาวิทยาลัยควรดำเนินการยกระดับมาตรฐานวารสารของมหาวิทยาลัยและของคณะต่างๆ ซึ่งมีการผลิตเผยแพร่อยู่เดิมแล้ว ให้เป็นวารสารที่ได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สกอ. หรือ สกว. เพื่อให้เป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการที่ได้มาตรฐานของคณาจารย์และนิสิต

4.3 มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนางานวิจัยที่สามารถตีพิมพ์เผยแพร่และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

5. มหาวิทยาลัยควรกระจายภาระการบริการวิชาการสู่สังคม ชุมชนของอาจารย์อย่างทั่วถึง โดยมีแนวทางดังนี้

5.1 มหาวิทยาลัยควรบรรจุการนับชั่วโมงการบริการวิชาการเป็นกลยุทธ์ในยุทธศาสตร์บริหารระบบและบุคลากร ซึ่งสามารถผลักดันเป็นส่วนหนึ่งของงานที่สามารถวัดประเมินได้

5.2 มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดกระจายให้อาจารย์ทำงานด้านการบริการวิชาการอย่างทั่วถึง

5.3 มหาวิทยาลัยต้องกำหนดนโยบาย ทิศทาง และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการวิชาการให้แก่ชุมชนในภาคประชาชน และภาคธุรกิจ ตลอดจนภาพอุตสาหกรรมที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม

5.4 มหาวิทยาลัยควรมีการส่งเสริมให้คณะหรือกลุ่มสาขาเข้าร่วมจัดกิจกรรมในเชิงบูรณาการให้มากขึ้น

5.5 มหาวิทยาลัยควรที่จะพัฒนาที่จะวางระบบของผลที่ได้จากการทำกรบริการวิชาการมาสู่การพัฒนาการเรียนการสอน และการวิจัยที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

5.6 มหาวิทยาลัยพัฒนางานบริการที่เน้นฐานชุมชน (Community – Based) ดำเนินการในเชิงรุกที่ต้องประเมินความต้องการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ด้านต่างๆ สำหรับธุรกิจ และการเป็นตัวแบบการชุมชนท้องถิ่น

6. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้มีความหลากหลาย มีแนวทางดังนี้

6.1 มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้คณะ/หน่วยงานจัดโครงการ/กิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้มีจำนวนและความหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะโครงการ/กิจกรรมที่เป็นการพัฒนาและสร้างมาตรฐานศิลปะและวัฒนธรรม และโดยเฉพาะคณะ/หน่วยงานที่ยังไม่มีหรือมีโครงการ/กิจกรรมน้อย

6.2 มหาวิทยาลัยควรมีการวางแผนร่วมกันกับคณะหรือกลุ่มสาขาวิชาเพื่อให้เกิดแผนที่ชัดเจนและเป็นระบบในภาพรวมไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในบางโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งจะทำให้มีกิจกรรมที่หลากหลายได้

6.3 มหาวิทยาลัยควรให้มีการประเมินผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้มีการพัฒนาโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

6.4 มหาวิทยาลัยควรจัดทำระบบในการคิดค่าใช้จ่ายและมูลค่าที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องและชัดเจน

7. มหาวิทยาลัยควรรักษาความโดดเด่นทางด้านศึกษาศาสตร์ โดยมีแนวทางดังนี้

7.1 มหาวิทยาลัยควรพัฒนาคณะศึกษาศาสตร์ให้มีคุณค่าและคุณภาพทางวิชาการเพิ่มขึ้น

7.2 มหาวิทยาลัยควรเพิ่มบทบาทของโรงเรียนสาธิตเป็น “โรงเรียนชุมชนสาธิต” (Community School) เพื่อให้เป็นสถานปฏิบัติการของสาขาวิชาต่างๆ ไม่เฉพาะศึกษาศาสตร์ เพื่อเตรียมนักเรียนที่จะเข้าคณะต่างๆ และวิชาชีพต่างๆ ตามความถนัด

7.3 มหาวิทยาลัยควรทำวิจัยศึกษาความสำเร็จของรากฐานการศึกษาในอดีต เพื่อมารักษาคณะศึกษาศาสตร์ให้มีความโดดเด่นอย่างยั่งยืน

8. มหาวิทยาลัยควรเร่งพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสู่ความเป็นสากล โดยมีแนวทางดังนี้

8.1 มหาวิทยาลัยควรเร่งพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ให้มีศักยภาพสูงทางด้านวิจัย ควบคู่ไปกับการเรียนการสอนไปสู่ความเป็น Research Comprehensive University และการนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางและสร้างสรรค์งานคุณภาพหลากหลาย

8.2 มหาวิทยาลัยควรสร้างเสริมแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ในการรวมกลุ่มผู้ทำวิจัย การตั้งกลุ่มวิชาการแขนงต่างๆ ที่จะกระตุ้นให้เกิดการวิจัยร่วมทั้งในลักษณะพี่เลี้ยงนักวิจัยใหม่ หรือการวิจัยเชิงบูรณาการระหว่างสาขา

8.3 มหาวิทยาลัยควรขยายงานด้านบัณฑิตศึกษาเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนา ร่วมควบคู่กับงานวิจัยของอาจารย์ จะช่วยเร่งให้การบรรลุผลในเรื่องนี้เป็นไปอย่างเชื่อมโยงเกิด ประโยชน์ร่วมกัน

8.4 มหาวิทยาลัยควรสร้างโอกาสในการยกระดับมาตรฐานในบางคณะของ ด้านวิทยาศาสตร์ที่มีศักยภาพพร้อมที่จะก้าวไปสู่การนำระบบคุณภาพ TQA (Thailand Quality Award) มาใช้ในระบบบริหารจัดการภายในองค์กรและใช้ในระบบการจัดการศึกษาให้เป็นระบบ เดียวกัน

9 งานวิจัยของบัณฑิตศึกษาควรเป็นงานวิจัยที่สร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างแท้จริง โดยมีแนวทางดังนี้

9.1 มหาวิทยาลัยต้องพัฒนาและสนับสนุนระบบผู้ช่วยวิจัยและผู้ช่วยสอนจัดสรรทุนและพัฒนาระบบสำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

9.2 มหาวิทยาลัยควรแสวงหาระเบียบวิธีการวิจัยแบบใหม่

9.3 มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้มีการสังเคราะห์งานวิจัยในแต่ละหลักสูตร

9.4 มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้บัณฑิตทำงานวิจัยที่มีผลกระทบต่อสังคม ชุมชน เชื้อต่อการแก้ปัญหาและการพัฒนาสังคมและชุมชนและผลักดันให้เกิดการวิจัยในลักษณะสหวิทยาการและการบูรณาการมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นระบบมาตรฐานประยุกต์ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิต สอดคล้องกับแนวคิดระบบประกันคุณภาพการศึกษาของ Lewis and Douglas (1994) ที่กำหนดรูปแบบการประกันคุณภาพโดยประกอบด้วยระบบและกลไกการบริหารปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิต ทั้งนี้ระบบที่มหาวิทยาลัยนำมาประยุกต์ใช้ มาจากระบบของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา โดยได้มีการดัดแปลงให้เหมาะสมกับสภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2551) ว่า สถาบันอุดมศึกษาสามารถพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวันชัย ศิริชนะ (2537) พบว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกประเทศที่ศึกษาได้เน้นถึงหลักการในเรื่องของความเป็นอิสระในการกำกับดูแลตนเอง สามารถเลือกระบบได้ตามความเหมาะสม

สาเหตุที่มหาวิทยาลัยเลือกที่ใช้ระบบนี้และยังไม่ใช้ระบบที่เป็นมาตรฐานอันได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ เนื่องจากมหาวิทยาลัยเริ่มตั้งรากฐานแห่งความมั่นคงของการประกันคุณภาพ โดยพลิกเปลี่ยนภาพการประกันคุณภาพการศึกษาใหม่ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า โดยมีการปรับหรือกลไกในการประกันคุณภาพ เนื่องจากมหาวิทยาลัยต้องการให้เกิดความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการรองรับหน่วยประเมินคุณภาพที่หลากหลาย ได้แก่ สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) โดยหน่วยงานเหล่านี้กำหนดตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก มหาวิทยาลัยจึงถือโอกาสในช่วงของการปรับเปลี่ยน ปรับตัวบ่งชี้ใหม่โดยเป็นตัวบ่งชี้ที่มาจากหน่วยงานประเมินคุณภาพภายนอกต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นตัวอย่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่น่าสนใจอันจะทำให้เกิดความสามารถในการรองรับหน่วยประเมินคุณภาพอีกหลายๆ หน่วยที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

กระบวนการผลิตประกอบด้วย 4 กระบวนการคือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของการประกันคุณภาพการศึกษาที่ โชติภา วรรณบุรี (2547) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษามีถึงกระบวนการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าการศึกษามีคุณภาพ โดยได้รับ

การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ และข้อค้นพบเกี่ยวกับกระบวนการผลิตครั้งนี้มีความแตกต่างจากข้อค้นพบที่ผ่านมาตรงการพัฒนาคุณภาพเพิ่มเข้ามาในกระบวนการผลิต ซึ่งกระบวนการผลิตประกอบด้วย 3 ส่วน คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ (อุทุมพร จามรมาน, 2541: ชนัย วรรณะดี, 2546 : วารินทร์ สิ้นสูงสุด, 2541 : รุ่งอรุณ สุเวชวัฒน์กุล, 2543 : สุวิมล ราชธนบริหาร, 2541)

2. ผลการวิเคราะห์กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ (1) การวางแผนการประกันคุณภาพ (2) การดำเนินการตามแผนการประกันคุณภาพ (3) การประเมินคุณภาพ และ (4) การปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งกระบวนการประกันคุณภาพดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA (P = Plan, D = Do, C=Check, A=Action) ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2550) ระบุชัดเจนว่า ไม่ว่าจะ เป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และปรับปรุงพัฒนา

3. แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาจากผลการวิจัยครั้งนี้พบแนวทางการพัฒนาจาก 3 ระยะคือ ระยะที่ 1 การเปลี่ยนแปลงระบบ เป็นแนวทางการพัฒนาที่ได้จากการปรับระบบการประกันคุณภาพจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่ ระยะที่ 2 การใช้ระบบการประกันคุณภาพแบบใหม่ เป็นแนวทางตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างสมบูรณ์ตามระบบการประกันคุณภาพแบบใหม่ และระยะที่ 3 การยกระดับระบบการประกันคุณภาพ เป็นแนวทางที่ผู้วิจัยเสนอแนะสำหรับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพในอนาคตทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขออภิปรายแนวทางการพัฒนาใน 3 ประเด็นคือ (1) แนวทางการพัฒนาจากการเปลี่ยนแปลงระบบการประกันคุณภาพ (2) แนวทางการพัฒนาตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล และ (3) แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพในอนาคต

3.1 แนวทางการพัฒนาจากการเปลี่ยนระบบการประกันคุณภาพ

ข้อค้นพบที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งนั่นคือจุดเปลี่ยนการประกันคุณภาพการศึกษา ในขณะที่ผู้วิจัยทำการศึกษาคณะสนามในเดือนมกราคมมหาวิทยาลัยได้เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างรวดเร็ว อาทิ การปรับปรุงโครงสร้างของ

ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา การปรับคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา การปรับและพัฒนาตัวบ่งชี้ การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดเป็นการเริ่มต้นในการประกันคุณภาพครั้งใหม่ ภาพผลการวิจัยจึงมี 2 ภาพ คือภาพของก่อนการเปลี่ยนแปลง และภาพหลังการเปลี่ยนแปลง สิ่งที่ต้องรู้ว่าเป็นความรู้ใหม่ที่พบจากจุดเปลี่ยนครั้งนี้คือ การปรับโครงสร้างการบริหารฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อรองรับหน่วยการประเมินคุณภาพภายนอกที่มากขึ้นได้โดยไม่ต้องเพิ่มอัตรากำลังคน หรือปรับเปลี่ยนการทำงาน บทบาทของบุคลากรทำหน้าที่เป็นผู้รู้และที่ปรึกษา ซึ่งต่างจากโครงสร้างฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาเดิมที่หากมีหน่วยประเมินภายนอกเพิ่มขึ้นจะต้องเพิ่มอัตรากำลังและต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงาน การทำงานมีลักษณะทำแบบโดดเดี่ยว ขาดการวิเคราะห์การทำงาน ต้องเสียเวลามากในการทำงานธุรการ ทั้งนี้แนวคิดในการรวมหน่วยประเมินจึงได้พัฒนาตัวบ่งชี้รวมของมหาวิทยาลัยที่มาจากหน่วยประเมินภายนอกหลายหน่วยงาน และลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำรายงานและส่งข้อมูลให้กับฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น

การปรับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่ สาเหตุที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนนั้นคือ การพบปัญหาจากการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่มีความซ้ำซ้อน จึงได้มีการวิเคราะห์ระบบ และกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบมา 4 แนวทางคือ การสร้างความยืดหยุ่นและความคล่องตัวของระบบ การดำเนินงานตามวงจร PDCA การเพิ่มกระบวนการพัฒนาคุณภาพ และการสร้างควมมีส่วนร่วมของบุคลากร

3.2 แนวทางการพัฒนาตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล

แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าได้แนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้าจำนวน 5 ประเด็น กระบวนการผลิตจำนวน 6 ประเด็น ผลผลิตจำนวน 9 ประเด็น โดยแนวทางดังกล่าวเป็นประเด็นเฉพาะการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีการวางรากฐานความยั่งยืนมากขึ้น โดยที่มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยที่เป็นกรณีศึกษาโดยเฉพาะ ซึ่งจะทำให้มหาวิทยาลัยได้นำแนวทางไปพัฒนาเกิดกระบวนการทำงานที่ดีขึ้นและเหมาะสมกับสภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับอภิธีร์ ทรงบัณฑิต (2549) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการทั้งนี้ต้องเป็นข้อปฏิบัติและวิธีการดำเนินการใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรม อันจะส่งผลต่อกระบวนการทำงานที่ดีขึ้น

การจัดตั้งทีมวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งทีมวิจัยโดยเป็นบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีความสามารถด้านการวิจัยสถาบันในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ข้อเสนอแนะยังพบอีกว่ามหาวิทยาลัย

ควรส่งเสริมให้มีการค้นคว้าวิจัยทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากข้อค้นพบองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และการวิจัยมีความเกี่ยวข้องในทุกส่วนของกระบวนการทำงาน ทุกคนและทุกหน่วยงานต้องร่วมกัน นอกจากนี้ยังได้ข้อเสนอเพิ่มเติมว่าควรนำการวิจัยมาพัฒนากระบวนการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคคลากรในเรื่องของการหาสาเหตุปัจจัยการลาออกและคงอยู่ของบุคคลากร ซึ่งสอดคล้องกับประเวศ วะสี (2550) กล่าวว่า การวิจัยเป็นเรื่องของทุกคนและทุกองค์กร ไม่ใช่เฉพาะขององค์กรที่มีคำว่าวิจัยเท่านั้น ฉะนั้นคำว่าระบบวิจัยจึงไม่ได้เกี่ยวข้องกับนักวิจัยและสถาบันวิจัยอย่างที่รู้จักกันเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับทุกคน ทุกพื้นที่ ทุกองค์กร และทุกเรื่อง ทั้งนี้สำหรับการประกันคุณภาพประเด็นที่เสนอแนวทางในการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยควรมอบให้กลุ่มวิจัยสถาบันทำวิจัยประเมินผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับกิตติชัย วัฒนานิก (2550) กล่าวว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในระยะต่อไปต้องให้ความสำคัญกับการประเมินกระบวนการและผลสัมฤทธิ์ในระดับสาขาวิชาให้มากยิ่งขึ้น โดยในกรณีที่เป็นสาขาวิชาชีพควรนำเอาผลการสอบของสถาบันวิชาชีพนั้นๆ มาเป็นตัวบ่งชี้ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้การติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพกระบวนการให้การศึกษาและการเรียนรู้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 อันจะเป็นการยกระดับความสามารถของบัณฑิตไทย

การพัฒนาบุคลากร พบว่ามหาวิทยาลัยควรสร้างระบบการทดแทนและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณสมบัติเพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการสูญเสียบุคลากรทางการศึกษาหลายทางได้แก่ การปลดเกษียณ การออกจากราชการก่อน การลาออก เป็นต้น จึงทำให้มหาวิทยาลัยมีอาจารย์ใหม่และบุคลากรใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นที่น่าห่วงหากมหาวิทยาลัยยังไม่จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ โดยมหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรสอดคล้องกับอดุลย์ วิริยเวชกุล (2543) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การมีระบบบริหารบุคคลที่ดี เพราะคนเป็นความสำคัญอันดับแรกสุด นอกจากนี้พบข้อเสนอแนะว่ามหาวิทยาลัยควรตั้งเป้าหมายในการเพิ่มคุณสมบัติบุคลากรสายวิชาการให้มีวุฒิปริญญาเอกร้อยละ 60 ของจำนวนอาจารย์ทั้งหมดในอีก 3 ปีข้างหน้า ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวสอดคล้องกับมาตรฐานของ สมศ.ที่ 6 หลักสูตรและการเรียนการสอน ตัวบ่งชี้ 6.3 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ โดยกำหนดคะแนนเต็มไว้ที่มากกว่าร้อยละ 60 (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549) ทั้งนี้มีความแตกต่างจากกรอบแผนระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565) โดยกำหนดว่ามหาวิทยาลัยที่มีจุดเน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัยควรมีอาจารย์วุฒิปริญญาเอกร้อยละ 100 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550)

การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ แนวทางการพัฒนาที่เสนอให้มหาวิทยาลัยควรสร้างวัฒนธรรมคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม สาเหตุเนื่องจากมหาวิทยาลัยได้มีการประกาศนโยบายการประกันคุณภาพให้มีการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ แต่ขาดการดำเนินงานที่จริงจัง ยังไม่เห็นเป็นรูปธรรมชัดเจนว่าวัฒนธรรมคุณภาพของมหาวิทยาลัยจะดำเนินการไปในทิศทางใด ที่เป็นทิศทางเดียวกัน ทุกหน่วยงาน มหาวิทยาลัยจึงควรสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ เพื่อให้เกิดการกระตุ้นกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้ถือว่าการประกันคุณภาพเป็นภาระงานประจำปกติ และดำเนินการแทรกซึมอยู่ในทุกส่วนการทำงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับเยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ (2550) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งที่กระตุ้นให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมแต่ละระดับ จะทำให้สามารถพัฒนาความรู้ ความเข้าใจและความร่วมมือร่วมใจของบุคคลในการสร้างคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ที่จะส่งผลให้การผลิตบัณฑิตมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2539) ที่กล่าวว่า องค์การใดก็ตามถ้าหากมีการนำเอากลยุทธ์ใหม่มาใช้โดยที่มองข้ามความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรแล้ว อาจเกิดความล้มเหลวได้เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ต้องศึกษาทำความเข้าใจ เพราะเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบวิถีชีวิตของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยความคิด ความเชื่อทัศนคติและค่านิยม ที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกันเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร จึงจำเป็นต้องพัฒนาองค์การให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพเพื่อการพัฒนาองค์การให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร สอดคล้องกับ อมรวิรัช นาคทรพร (2540) กล่าวว่า ไม่ว่าจะเป็นอุดมศึกษารูปแบบใด หัวใจสำคัญของการศึกษาและการประเมินตนเองอยู่ที่การมีวัฒนธรรมและพันธกิจต่อคุณภาพไม่ใช่แค่จัดระบบ วางระเบียบ และการออกแบบฟอร์มตัวอย่างความสำเร็จในหลายกรณีล้วนชี้ถึงการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลัช จงสืบพันธุ์ (2545) ในการติดตามผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาพบว่า ทบวงมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ กระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอจนกระทั่งการคำนึงถึงคุณภาพกลายเป็นธรรมชาติส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน และส่วนการสร้างเครือข่ายคนประกันคุณภาพ ถือว่าเป็นแนวทางที่ดีในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพผ่านเครือข่าย เนื่องจากบุคลากรในหลายส่วนของมหาวิทยาลัยยังมีความไม่เข้าใจในตัวบ่งชี้ การดำเนินงานการประกันคุณภาพ นอกจากนี้กิติยา สีอ่อน (2547) ทำการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน สำหรับกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า วัฒนธรรมคุณภาพเป็นตัวแปรเดียวที่ส่งอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทุกโมเดล

การสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเร่งสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพ แนวทางการพัฒนานี้เป็นผลมาจากการปรับบทบาทใหม่ของฝ่ายประกันคุณภาพ การศึกษาโดยมีบทบาทของการเป็นที่ปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ และแนะนำ จึงทำให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างคณะ ทำให้เกิดเครือข่ายในการประกันคุณภาพการศึกษา และมีข้อเสนอแนะว่ามหาวิทยาลัยควรนำการจัดการความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษามาสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543) กล่าวว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกหน่วยงานภายในสถาบัน มิใช่เป็นเรื่องของคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ ทุกหน่วยงานต้องมีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งถ้าสถาบันมีการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็ง ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารหรือบุคลากรก็ยังดำเนินการต่อไปได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอมรรัตน์ ภิญโญอนันต์พงษ์ (2546) ที่พบว่า ความร่วมมือจะช่วยเพิ่มความแข็งแกร่งยิ่งขึ้นให้กับองค์กรอันเนื่องมาจากศักยภาพที่เพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวางในการปฏิบัติการตามที่ตั้งคณคาคหวังหรือต้องการ ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งที่ผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อันเนื่องมาจากการได้พบปะสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้และประสบการณ์ กลุ่มเดียวกันหรือต่างกลุ่ม

การจัดอันดับเทียบเคียง (Benchmarking) แนวทางการพัฒนาที่พบว่ามหาวิทยาลัยควรใช้การจัดอันดับเทียบเคียง (Benchmarking) อย่างเป็นทางการ และมหาวิทยาลัยควรวางพื้นฐานของสำนักงานคนบดีเพื่อรองรับระบบการบริหารคุณภาพ ISO ทั้งสองแนวทางนี้มีแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการคือ การจัดอันดับเทียบเคียง(Benchmarking)และการศึกษาการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ซึ่งหากมหาวิทยาลัยได้พัฒนาตามข้อเสนอแนะดังกล่าวจะสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระบบบัลดริจ (The Malcolm Baldrige National Quality Assurance Award) และสอดคล้องกับอภิธีร์ ทรงบัณฑิต (2549) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาระบบบัลดริจนับเป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ใช้แนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด ที่มีการดำเนินการเรื่องคุณภาพที่ครอบคลุมและเน้นผลสำเร็จ โดยเน้นกระบวนการและผลลัพธ์ของการดำเนินงานคุณภาพ ร่วมกับแนวคิดของการจัดอันดับเทียบเคียง(Benchmarking) นอกจากนี้ข้อเสนอแนะที่ให้มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนการให้รางวัลคุณภาพเพื่อกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และข้อเสนอแนะมหาวิทยาลัยควรจัดประกวดกิจกรรมความเป็นเลิศในการลดระยะเวลาและขั้นตอนกระบวนการทำงาน ยังสอดคล้องกับอภิธีร์ ทรงบัณฑิต (2549) ที่กล่าวว่า แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาระบบบัลดริจยังเน้นการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยมีการให้รางวัลคุณภาพ (Quality Award) แก่หน่วยงานที่สามารถพัฒนาไปจนถึงระดับความเป็นเลิศที่สามารถเป็นตัวอย่างให้กับหน่วยงานอื่นได้

การประเมินการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดพัฒนาระบบการประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์ แนวทางการพัฒนาประเด็นนี้ มีสาเหตุมาจากปัญหาที่เกิดขึ้น มหาวิทยาลัยตั้งแต่การประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก แต่ก็ไม่มีพัฒนาอย่างจริงจัง มีความไม่เข้าใจในการทำงาน โดยมหาวิทยาลัยจึงต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน เพราะการประเมินการสอนจะช่วยให้เห็นถึงสภาพปัญหาของการเรียนการสอน สอดคล้องกับ ศิริชัย กาญจนวาสี (2545) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพกับการประเมินเป็นสิ่งที่จะต้องควบคู่กันไปถ้าเราต้องการให้การพัฒนาที่แท้จริงจำเป็นจะต้องประเมินดูว่าได้ผลตามที่เรต้องการเพียงใด นอกจากนั้น การประเมินยังเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้สอนได้พัฒนาไปตามเป้าหมายที่วางไว้ด้วย ถ้าเราต้องการให้ผู้สอนสอนแบบเน้นการวิจัยเราจะต้องมีเป้าหมายการประเมินการสอนที่เน้นวิจัยอยู่ด้วย นอกจากนั้นการประเมินยังทำให้เราเห็นปัญหาของผู้สอน ผู้เรียนและการบริหารควบคู่กันไป ระบบการประเมินควรจะต้องสัมพันธ์กันทั้งสถาบันและร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะองค์กรวิชาชีพด้วย

ระบบการบริหารงานวิจัย สำหรับแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการวิจัย พบว่า มหาวิทยาลัยควรเร่งพัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมหาวิทยาลัยอยู่ในกลุ่มที่เน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย แต่พบว่าผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยยังไม่เหมาะสมกับการเป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย เช่น การตีพิมพ์ผลงานในระดับชาติและนานาชาติ การอ้างอิง (Citation) เป็นต้น มหาวิทยาลัยจึงควรทบทวนนโยบาย แผนงานการจัดการวิจัย พัฒนาระบบการจัดการงานวิจัยเชิงรุก รวมถึงการมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์ทำวิจัยที่สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับ จรัส สุวรรณเวลาและคณะ (2534) กล่าวว่า การกำหนดนโยบายและทิศทางที่ชัดเจนของมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาการวิจัยในมหาวิทยาลัย การกำหนดทิศทางการวิจัย จะช่วยให้กิจการตามหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ดำเนินไปโดยมีเป้าหมายที่เหมาะสมและสอดคล้องกันทั้งมหาวิทยาลัย นอกจากนี้แนวทางการพัฒนาการวิจัยยังพบว่ามหาวิทยาลัยควรกำหนดสัดส่วนภาระงานใหม่ให้กับทีมนักวิจัยโดยให้แบ่งเวลาส่วนหนึ่งมาทำวิจัยเพื่อพัฒนาและสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับจรัส สุวรรณเวลาและคณะ (2534) กล่าวว่า การลดภาระงานสอนเพื่อให้อาจารย์มีเวลาวิจัยมากขึ้นก็เป็นสิ่งที่ควรทำทั้งนี้มิได้หมายความว่าทำให้คุณภาพการสอนด้อยลง แต่เป็นการปรับปรุงวิธีการจัดกำลังคนให้เหมาะสม

การสร้างอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แนวทางการพัฒนาที่ถือว่าเป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยพบว่า มหาวิทยาลัยควรรักษาความโดดเด่นทางด้านศึกษาศาสตร์ เร่งพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสู่ความเป็นสากล เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีรากฐานมาจากการศึกษา และมีชื่อเสียงทางด้านศึกษาศาสตร์ และยังมีแหล่งสาธิตการเรียนการสอนที่มีคุณภาพคือ

โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยจึงรักษาจุดเด่นที่มีอยู่ในอดีตและเพิ่มการพัฒนาทางศาสตร์อื่นๆ เพื่อเป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบและมีความเป็นสากลซึ่งสอดคล้องกับกิตติชัย วัฒนานิก (2550) กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านความเป็นมา ปรัชญา สภาพแวดล้อม ซึ่งนำไปสู่จุดเน้นของตนเอง ดังนั้นคำถามจึงมีว่าจะทำอย่างไรให้ระบบประกันคุณภาพอุดมศึกษา ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้สถาบันอุดมศึกษาเหล่านั้นยังคงความเด่นเฉพาะตนแต่มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล

3.3 แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพในอนาคต

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล โดยมีแนวทางที่สำคัญคือ การสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพ การพัฒนาบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ การจัดอันดับเทียบเคียง (Benchmarking) การให้รางวัลคุณภาพ จากแนวทางดังกล่าวหากมหาวิทยาลัยดำเนินการได้ตามข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลแล้ว ในระยะต่อไปที่มหาวิทยาลัยควรดำเนินการต่อคือ การพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพที่เป็นระบบมาตรฐาน ซึ่งจากแนวทางการพัฒนาดังกล่าวเป็นแนวทางการพัฒนาขั้นพื้นฐานที่จะสามารถพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิต ให้เป็นระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM: Total Quality Management) ทั้งนี้ อมรวิชัย นาคธรรม (2540) ได้กล่าวว่า แนวคิดการประกันคุณภาพแบบ TQM ให้ความสำคัญกับ “คน” เป็นบุคคลสำคัญทั้งในฐานะผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้าเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรไปแล้วนั้น แต่แนวทางดังกล่าวยังไม่สามารถพัฒนาระบบการประกันคุณภาพให้เป็นระบบแบบ TQM ได้

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพที่เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยในอนาคต ดังนี้ (1) ขยายนโยบายการประกันคุณภาพของการบริหารคุณภาพ โดยขยายขอบเขตบริหารคุณภาพให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย กระจายนโยบายทั้งระยะยาวและระยะสั้นลงสู่การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม (2) สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดได้แก่ นิสิต/นักศึกษา นายจ้าง ชุมชน อาจารย์ เป็นต้น โดยการพิจารณาจากผลผลิต (3) ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง คือ สร้างภาวะผู้นำ ค่านิยมและวัฒนธรรมด้านคุณภาพ เพื่อมุ่งเน้นทัศนคติของคนต่อคุณภาพ เน้นการปลูกจิตสำนึกของคน (4) ให้การศึกษาและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพ และควรมีการกำหนดความต้องการด้านการฝึกอบรมในระดับต่างๆ

อย่างชัดเจนโดยพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการทำงาน และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย (5) ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการนำกระบวนการที่ปฏิบัติงานประจำวันและปัญหาข้ามสายงานมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารควรเป็นผู้ตรวจวินิจฉัยเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานอยู่เสมอ (6) การประเมินและจูงใจให้ประพฤติปฏิบัติเพื่อให้สร้างวัฒนธรรมคุณภาพที่แข็งแกร่งได้อย่างแท้จริง กำหนดมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจนให้สอดคล้องกับค่านิยม วัฒนธรรม พฤติกรรมในด้านคุณภาพที่ต้องการและเหมาะสมกับบุคลากร นอกจากนี้เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการบริหาร ควรมีการสื่อสารความคาดหวังให้ชัดเจนและมีการรับข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่องสร้างความมั่นใจในความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (8) การทำงานเป็นทีม รักษาระดับความสามัคคีของบุคลากรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากข้อค้นพบของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยใช้เป็นระบบที่ประยุกต์มาจากระบบของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เนื่องจากมหาวิทยาลัยต้องการเตรียมวางรากฐานในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพเป็นระบบมาตรฐาน ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการใช้ระบบมาตรฐานในอนาคต มหาวิทยาลัยควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรทุกคน

1.2 จากข้อค้นพบของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิต ซึ่งคุณภาพของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เน้นที่ผลผลิต ดังนั้นหากมหาวิทยาลัยต้องการเพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้เกิดความเพียงพอในปัจจัยนำเข้า และพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการโดยใช้เครื่องมือทางด้านคุณภาพเพื่อให้เกิดผลผลิตที่ดี

1.3 จากข้อค้นพบของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า กระบวนการผลิต ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งทุกกระบวนการมีการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA แต่การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่อยู่ในขั้นการวางแผน (P) การปฏิบัติ (D) และบางการดำเนินงานส่วนใหญ่ไม่มีขั้นการตรวจสอบ (C) และการปรับปรุง (A) ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรสร้างเสริมวัฒนธรรมคุณภาพให้มีการตรวจสอบ ประเมินผล และปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยให้วงจรการบริหาร PDCA เป็นวงจรในการทำงานประจำอย่างสม่ำเสมอ

1.4 จากข้อค้นพบของการวิจัยทำให้ได้รับแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิต ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย ควรนำแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพจากผลการวิจัยไปจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัย และกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของแผนพัฒนาคุณภาพอันจะเป็นการปรับปรุงในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยในครั้งต่อไป

1.5 จากข้อค้นพบของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่เน้นที่การวิจัยและกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพให้เกิดความยั่งยืนได้แก่ วัฒนธรรมคุณภาพ เครือข่ายการประกันคุณภาพ ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงมีความเหมาะสมกับมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย หากมหาวิทยาลัยอื่นจะนำผลการวิจัยไปใช้ควรนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพจุดเน้นและสภาพวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยประเมินคุณภาพภายนอกและหน่วยงานต้นสังกัด

2.1 จากข้อค้นพบของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า กระบวนการประเมินคุณภาพภายในเป็นการตรวจสอบยืนยันผลการดำเนินงาน และชี้ให้มหาวิทยาลัยเห็นจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาของตนเอง ทั้งนี้ปัจจุบันมหาวิทยาลัยหลายแห่งได้ใช้ระบบฐานข้อมูล และเก็บข้อมูลส่วนใหญ่ในคอมพิวเตอร์ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ประเมินคุณภาพภายในสามารถสะท้อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ดีนั้น ผู้ประเมินต้องมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ประเมินคุณภาพภายในโดยที่ ต้องมีความรู้ความสามารถพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูลและตรวจสอบยืนยันความเป็นจริงของเอกสารหลักฐาน

2.2 จากข้อค้นพบของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัญหาที่พบจากการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ความซ้ำซ้อนของตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของหลายหน่วยประเมิน หน่วยประเมินคุณภาพภายนอก เช่น สำนักงานรับรองมาตรฐานการศึกษาและประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นต้น และหน่วยงานต้นสังกัดคือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทำให้มหาวิทยาลัยเกิดความยุ่งยากในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นหน่วยงานประเมินภายนอกควรร่วมมือกันและประสานงานกันในการกำหนดตัวบ่งชี้ให้ชัดเจนมากขึ้นกว่าเดิม โดยสำรวจสภาพปัญหาและผลของตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยได้ใช้ และนำผลการสำรวจมาปรับปรุงความชัดเจนของตัวบ่งชี้ต่อไป

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพของกลุ่มสถาบันตามจุดเน้นอื่นๆ อันได้แก่ กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิต และวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบการประกันคุณภาพของแต่ละกลุ่มสถาบันตามจุดเน้น

3.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาผลของการใช้แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ เพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสม และตัวอย่างของการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) กับกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กิตติชัย วัฒนานิกกร. (2550). การประกันคุณภาพอุดมศึกษาระบบปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต. การประชุมวิชาการเฉลิมพระเกียรติฯ 2-3 พฤศจิกายน 2550 ณ อาคารคอนเวนชัน ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี.
- กิตติยา สีอ่อน. (2547). โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ภาคศึกษาวิจัย การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2534). บนเส้นทางสู่มหาวิทยาลัยวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรินทร์ เทศวานิช. (2541). “การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา : กรณีศึกษาสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.” วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช. (พฤษภาคม – สิงหาคม 2541).
- จตุพล ยงศร. (2547). การศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรโรงเรียนนายเรืออากาศกองบัญชาการฝึกศึกษาทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนัย วรรณะลี. (2546). การพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพทางวิชาการของวิทยาลัยนาฏศิลป์. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัช ชงส์พันธ์ และคณะ (2545). การติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. ศูนย์วิจัยและบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชลิดา ยืนยาว. (2546). การเปรียบเทียบการดำเนินการตามนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาระหว่างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- โชติกา วรรณบุรี. (2547). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เบญจา ยอดดำเนิน – แอ็ดติ๊ก และคณะ. (2533). การศึกษาเชิงคุณภาพ : เทคนิคการวิจัยภาคสนาม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล
- ประเวศ วะสี. (2550). ระบบการวิจัยของประเทศระบบสมองของประเทศ(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://research.doae.go.th>
- เยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์และปัทมธร ชัชวรัตน์. (2550). กลยุทธ์การพัฒนาวัดมณฑลคุณภาพการศึกษาของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.
- รุ่งอรุณ สุเวชวัฒนกุล. (2543). การพัฒนาโมเดลการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลลิตา จันท์แก้ง. (2543). การพัฒนาตัวบ่งชี้ระบบการประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ตามแนวทบทวนมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลดาวรรณ บัวผัน. (2543). การพัฒนาเกณฑ์การตรวจสอบผลการประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย ศิริชนะ. (2537). การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมกมล ภาวกรกิจ. (2543). รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุวิมล ราชชนนบริหาร. (2541). *การศึกษาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

สุพจน์ เอียงกฤษร. (กรกฎาคม, 2540). "ผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา," *มติชน*. หน้า 12.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). *แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมการประเมินคุณภาพภายนอก*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565)(ออนไลน์)*. แหล่งที่มา : <http://www.knit.or.th>.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน). (2548). *ความเป็นผู้นำและการปฏิรูปการศึกษาด้านคุณภาพระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย : เกณฑ์บัลลวริจ วัดอะไรได้บ้าง*. กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน).

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน). (2549). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน).

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน). (2550). *รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 – 2548*. กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน).

- สุพจน์ เอียงกฤษร. (กรกฎาคม, 2540). “ผู้บริหารมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา,” มติชน. หน้า 12.
- สุพัตรา ทรัพย์เสถียร. (2546). โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2549). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2549). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- อดุลย์ วิริยเวชกุล. (2541). การประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยไทย. กรุงเทพฯ : เจริญดีการพิมพ์.
- อภิธีร์ ทรงบัณฑิต. (2549). การพัฒนาแบบประเมินสถานศึกษาตามแนวการประกันคุณภาพ การศึกษาระบบมัลติคอมบัลคริจ สำหรับสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทการศึกษาดุชฎีบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อมรรัตน์ ภิณโญอนันต์พงษ์. (2546) การพัฒนารูปแบบความร่วมมือทางด้านวิชาการด้านการ เรียนการสอนระหว่างสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทการศึกษา ดุชฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อมรวิชัย นาคทรพร. (2540). รายงานวิจัยเรื่องในกระแสแห่งคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- อมรวิชัย นาคทรพร. (2543). คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทรรศน์การปฏิรูปอุดมศึกษา ไทย. กรุงเทพฯ : พรักหวานกราฟฟิค.
- อุทุมพร จามรมาน. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- อุทุมพร จามรมาน. (2544). รายงานการวิจัยเรื่องดัชนี เกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในและภายนอกสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ : โครงการวิจัย และพัฒนา

ภาษาอังกฤษ

Merriam, S.B. (1998). *Qualitative research and case study applications in education.*

San Francisco : Jossey-Bass Publishers.

Travers, M. (2001). *Qualitative Research Through Case Studies.* London : Sage

Yin, R. K. (1994). *Case Study Research Design and Methods.* California : Stage
Publication.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- แนวทางการสัมภาษณ์
- แนวทางการสนทนากลุ่ม
- แบบบันทึกภาคสนามการสัมภาษณ์

แนวทางการสัมภาษณ์

1. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

- 1.1) มหาวิทยาลัยของท่านเลือกใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาแบบใดหรือพัฒนาขึ้นมาเอง
- 1.2) เหตุผลที่เลือกใช้/พัฒนา ระบบประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าว
- 1.3) ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ดังกล่าว ท่านได้แนวคิดหรือที่มาจากแหล่งใด

2. กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

- 2.1) มหาวิทยาลัยมีกระบวนการประกันคุณภาพภายในอย่างไร
- 2.2) การควบคุมคุณภาพมีขั้นตอนอย่างไร ดำเนินการอะไรบ้าง
- 2.3) การตรวจสอบคุณภาพ มีขั้นตอนอย่างไร มีการดำเนินการอะไรบ้าง
- 2.4) การประเมินคุณภาพ มีขั้นตอนอย่างไร มีการดำเนินการอะไรบ้าง
- 2.5) ขณะนี้มหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาถึงขั้นตอนใด

3. แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

- 3.1) ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ท่านได้พบปัญหา/อุปสรรคใดบ้างและมีแนวทางในการแก้ไขอย่างไร
- 3.2) ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านปัจจัยนำเข้าอย่างไร
- 3.3) ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการอย่างไร
- 3.4) ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านผลผลิตอย่างไร
- 3.5) ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย

<p>2. กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>2.1) มหาวิทยาลัยมีกระบวนการประกันคุณภาพภายในอย่างไร</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>รายการตรวจสอบ</p> <p>การประกันคุณภาพภายใน</p> <p><input type="checkbox"/> การควบคุมคุณภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> การตรวจสอบคุณภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> การประเมินคุณภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ</p> <p>.....</p> <p>การประเมินคุณภาพภายนอก</p> <p><input type="checkbox"/> การตรวจสอบคุณภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> การประเมินคุณภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> การรับรองคุณภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ</p> <p>.....</p>
<p>2.2) การควบคุมคุณภาพมีขั้นตอนอย่างไร ดำเนินการอะไรบ้าง</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>รายการตรวจสอบ</p> <p>การควบคุมคุณภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> วางแผน (PLAN)</p> <p><input type="checkbox"/> ปฏิบัติ (DO)</p> <p><input type="checkbox"/> ตรวจสอบ (Check)</p> <p><input type="checkbox"/> ปรับปรุง (Action)</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ</p> <p>.....</p>
<p>2.3) การตรวจสอบคุณภาพ มีขั้นตอนอย่างไร มีการดำเนินการอะไรบ้าง</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>รายการตรวจสอบ</p> <p>การตรวจสอบคุณภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> วางแผน (Plan)</p> <p><input type="checkbox"/> ปฏิบัติ (Do)</p> <p><input type="checkbox"/> ตรวจสอบ (Check)</p> <p><input type="checkbox"/> ปรับปรุง (Action)</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ</p> <p>.....</p>

แนวทางการสนทนากลุ่ม

- เรื่อง** แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- วัตถุประสงค์** เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- กลุ่มตัวอย่าง** บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 8 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 2 คน รองคณบดีประกันคุณภาพการศึกษา 5 คน บุคลากรฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา 1 คน

การสนทนากลุ่มครั้งที่ 1 วันที่ 22 พฤษภาคม 2551

ขั้นเริ่มสนทนา

1. แนะนำผู้ดำเนินการ ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยที่ช่วยจัดบันทึกข้อมูลเพื่อการสนทนากลุ่ม
2. ผู้ดำเนินการชี้แจงเหตุผลและวัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม
3. อธิบายให้ผู้สนทนาเข้าใจถึงขอบเขตและขั้นตอนในการสนทนากลุ่ม

ขั้นการสนทนาในประเด็นที่ศึกษา

ผลจากการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้า

1. มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งกลุ่มหรือทีมนักวิจัยสถาบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
2. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพและการบริหาร
3. มหาวิทยาลัยควรลดการสูญเสียบุคลากรและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณสมบัติเพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย
4. มหาวิทยาลัยควรสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรร่วมกัน
5. มหาวิทยาลัยเร่งสร้างเครือข่ายคนประกันคุณภาพ

1. จากผลการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาปัจจัยนำเข้า ท่านคิดว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับการนำไปใช้เป็นแนวทางมาพัฒนาปัจจัยนำเข้าของมหาวิทยาลัยอย่างไร และท่านคิดว่าควรมีแนวทางดำเนินการอย่างไรในแต่ละประเด็น

2. มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยนำเข้าเพิ่มเติม นอกเหนือจากประเด็นข้างต้น

ผลจากการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิต

1. มหาวิทยาลัยควรยกระดับคุณภาพของการทำแผนปฏิบัติงานประจำปี
2. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มความเป็นเอกภาพของผู้ประเมินคุณภาพภายใน
3. มหาวิทยาลัยควรเริ่มใช้การจัดอันดับเทียบเคียง Benchmarking อย่างเป็นรูปธรรม
4. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพในกระบวนการทำงาน

1. จากผลการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิต ท่านคิดว่ามีความเหมาะสม สอดคล้องกับการนำไปใช้เป็นแนวทางมาพัฒนากระบวนการของมหาวิทยาลัยอย่างไร และท่านคิดว่าควรมีแนวทางดำเนินการอย่างไรในแต่ละประเด็น

2. มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการผลิตเพิ่มเติม นอกเหนือจากประเด็นข้างต้น

ขั้นการปิดการสนทนา

1. สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
2. นัดหมายวัน เวลา สถานที่ของการสนทนาในประเด็นต่อไป
3. แสดงความขอบคุณผู้สนทนาทุกคน

การสนทนากลุ่มครั้งที่ 2 วันที่ 29 พฤษภาคม 2551

ขั้นเริ่มสนทนา

สรุปประเด็นจากการสนทนาครั้งก่อนและเริ่มสนทนาต่อ

ขั้นการสนทนาในประเด็นที่ศึกษา

ผลจากการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาผลผลิต

1. มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดการปรับปรุงหลักสูตรให้ได้มาตรฐานเพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของตลาด
2. มหาวิทยาลัยควรเร่งรัดการพัฒนาระบบการประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์

3. มหาวิทยาลัยควรเร่งพัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ
4. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้มีการตีพิมพ์ผลงานวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิจัย
5. มหาวิทยาลัยควรกระจายการบริการวิชาการสู่สังคม ชุมชน อย่างทั่วถึง
6. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้มีความหลากหลาย
7. มหาวิทยาลัยควรรักษาความโดดเด่นทางด้านศึกษาศาสตร์
8. มหาวิทยาลัยควรเร่งพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสู่ความเป็น

สากล

1. จากผลการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาปัจจัยผลผลิต ท่านคิดว่าจะมีความเหมาะสมสอดคล้องกับการนำไปใช้เป็นแนวทางมาพัฒนาปัจจัยนำเข้าของมหาวิทยาลัยอย่างไร และท่านคิดว่าควรมีแนวทางดำเนินการอย่างไรในแต่ละประเด็น

2. มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาผลผลิตเพิ่มเติม นอกเหนือจากประเด็นข้างต้น

ขั้นการปิดการสนทนา

1. สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

2. แสดงคำขอบคุณแก่ผู้สนทนากลุ่ม

ภาคผนวก ข
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่
แนวทางการสัมภาษณ์ และแนวทางการสนทนากลุ่ม มีรายนามดังต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุณีย์ เหมะประสิทธิ์ ดำรงตำแหน่งรองคณบดีประกันคุณภาพ
การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำเร็จการศึกษาระดับ
ปริญญาดุษฎีบัณฑิต กศ.ด.(การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร) คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย มีชาญ ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการสำนักทดสอบ
ทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำเร็จการศึกษาระดับ
ดุษฎีบัณฑิต กศ.ด. (การทดสอบและการวัดผลการศึกษา) มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ
3. นายชำนาญ แสงแก้ว ดำรงตำแหน่งรักษาราชการแทนหัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพ
การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำเร็จการศึกษาระดับมหาบัณฑิต
Master of Education The Maharaja Sayajirao University of Baroda
ประเทศอินเดีย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายปิยพงษ์ คล้ายคลึง เกิดเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2527 ที่จังหวัดนครนายก เมื่อปีการศึกษา 2549 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (เกียรตินิยม) สาขาวิชาประถมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย