

5) ในระดับบัณฑิตศึกษา ต้องมุ่งที่การศึกษาค้นคว้าและวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ จากภูมิปัญญาพื้นฐานที่มีอยู่แล้วอย่างอุดมสมบูรณ์ในท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยมีความหมาย ต่อการพัฒนาวิถีชีวิตและคุณภาพชีวิตอย่างมีสัมพันธภาพกับประวัติความเป็นมาของท้องถิ่น โดยที่ พัฒนาการดังกล่าวนี้จะทำให้ของดีของงามในท้องถิ่นได้รับการสืบทอดและปรับปรุงให้มีคุณค่า ยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้คนในท้องถิ่นเกิดความภาคภูมิใจ มั่นใจและเกิดความสำนึกในอันที่จะรักษา และพัฒนาท้องถิ่นของตนบนพื้นฐานแห่งวิถีของท้องถิ่นนั้น ๆ สืบไป

จากที่กล่าวมามีหลายประเด็นสอดคล้องกับที่ ลีวีน และลีโซท (Levine & Lezotte cited in Cuttance, 1994, pp. 56 - 57) กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของสถานศึกษาว่า สถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและการติดตาม ความก้าวหน้าของนักเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อนักเรียนจะได้ประโยชน์สูงสุดในการเรียนรู้ จัดหาวัสดุอุปกรณ์การสอนให้สมบูรณ์และเหมาะสม มีการพัฒนานักเรียนเป็นรายบุคคล ในปี 2000 แฮร์ริส และจอห์น (Harris & Jon, 2000, pp. 37 - 39) ได้ศึกษาเปรียบเทียบ โปรแกรม การปรับปรุงสถานศึกษาของประเทศอังกฤษและประเทศแคนาดา และได้ข้อสรุปเป็นองค์ประกอบ ร่วมกันในการปรับปรุงคุณภาพให้ประสบผลสำเร็จประเด็นที่เกี่ยวกับด้านการสอนและการเรียนรู้ คือ สถานศึกษา มีเป้าหมายเน้นที่การสอนและการเรียนรู้ จะมีส่วนกระตุ้นและสนับสนุนให้เกิด การปรับปรุง สถานศึกษาในด้านการสอนและการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี สำหรับการปรับปรุง การเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องในสถาบันอุดมศึกษา ฟรีด และคลักแมน (Freed & Klugman, 1997, pp. 104 - 115) ได้เสนอแนวคิด ไว้ดังนี้

- 1) การเปลี่ยนแปลงจากการมุ่งเน้นการสอนไปเป็นการเรียนรู้ และจากศูนย์กลาง อยู่ที่ความคิดเกิดจากครูผู้สอน เป็นความคิดอยู่ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง
- 2) การสร้างกลไกในการป้อนข้อมูลกลับจากชั้นเรียนอย่างต่อเนื่อง และ การประเมินผลที่ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 3) การสร้างวัฒนธรรมความไว้วางใจจากครูผู้สอนไปสู่ผู้เรียน เพื่อช่วยทำให้เกิด การประเมินและการป้อนข้อมูลกลับจากความจริง โดยการป้อนข้อมูลกลับในทันที
- 4) การเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการเรียนการสอน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวคิด ของผู้สอนในการมอบหมายงาน การวัดผลและการตัดสินใจต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้เรียน
- 5) การสร้างการติดต่อระหว่างผู้เรียนกับคณะวิชา
- 6) การปรับปรุงแนวทางการร่วมมือกันระหว่างผู้เรียน คุณภาพและการรักษาเวลา ในงานที่ได้รับมอบหมาย

7) การมุ่งเน้นให้จัดการสอนมีคุณค่า ความหมาย การเพิ่มคุณค่า และการสร้างแรงจูงใจ

8) การจัดการสอนแบบข้ามวิทยาการ ความสำเร็จ และความท้าทายของการสอนที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในต่างวิทยาการกัน ช่วยทำให้นักลกรเกิดความสนใจและเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

9) การให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดการเรียนการสอน และกำหนดหลักสูตร

10) พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบ LEARN ได้แก่ (1) การกำหนดโอกาสในการปรับปรุง (Locate) (2) ริเริ่มการสร้างทีมงานสำหรับกระบวนการ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของทีมงานและกฎระเบียบพื้นฐาน (Establish) (3) ประเมินกระบวนการปัจจุบันโดยการใช้บัญชีรายการและสำรวจเพื่อหาประเด็นในชั้นเรียนที่กำหนด (Assess) (4) วิจัยหาสาเหตุของประเด็นโดยใช้ผังสาเหตุและผล (Research) (5) การตั้งชื่อการปรับปรุงและการนำเข้าสู่วัฏจักรการปรับปรุงอย่างค่อเนื่อง (Nominate)

11) การปรับปรุงการเรียนการสอนโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในสถาบัน

3) กระบวนการวิจัย

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ (2550) ได้ให้ความเห็นในการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2550 - 2564) ว่า การวิจัยถือเป็นภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาประเทศ แต่การทำวิจัยในสถาบันอุดมศึกษามีปัญหา เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น อาจารย์มีภารกิจมากทำให้ไม่มีเวลา อาจารย์บางท่านอาจไม่สนใจที่จะทำวิจัย รวมทั้งได้รับการสนับสนุนการทำวิจัยไม่เพียงพอ และได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาว่ารัฐบาลควรให้การสนับสนุนงบประมาณด้านการวิจัยอย่างเพียงพอ เพื่อเป็นการจูงใจให้อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาทำผลงานวิจัย และใช้งบประมาณเป็นกลไกกระตุ้นให้มีผลงานวิจัยเพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของประเทศ มิใช่ทำผลงานวิจัยที่ตอบสนองความต้องการของผู้วิจัยเหมือนที่ผ่านมา และจากที่กล่าวมาในตอนต้นว่าภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 กำหนดภารกิจให้สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และต่อมาเมื่อเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 ยังได้กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเช่นเดิม ดังนั้นในการวิจัยจึงมีหลักการและวิธีการ ดังต่อไปนี้ (กรมการฝึกหัดครู, 2536, หน้า 77 - 80)

หลักการ ส่งเสริม สนับสนุนและริเริ่มการศึกษาค้นคว้าและวิจัยเพื่อรวบรวม อนุรักษ์ พัฒนาและเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่นใช้ผลการวิจัยให้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหลักสูตรและ กิจกรรมการเรียนการสอน และในการสร้างคุณภาพระหว่างมนุษย์สังคม และสิ่งแวดล้อมใน ท้องถิ่น

วิธีการ การดำเนินงานด้านการวิจัยตามหลักการข้างต้นสามารถกระทำได้ด้วยวิธีการ ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการให้อาจารย์ของสถาบันได้ทำวิจัยพื้นฐาน วิจัยประยุกต์และวิจัยสถาบัน เพื่อความแตกฉานเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับท้องถิ่น สนับสนุนให้อาจารย์ของสถาบันขอตำแหน่งทางวิชาการ โดยเขียนผลงานจากการศึกษาและวิจัยเรื่องเกี่ยวกับ ภูมิปัญญาหรือศักยภาพทางปัญญาของคนในท้องถิ่น

2) จัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น (Community Research and Development Resource Center) ขึ้นในสถาบันทำหน้าที่เป็นศูนย์ส่งเสริม ประสานงาน รวบรวม และเผยแพร่ผลการวิจัยทั้งภายในสถาบันเอง และร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกสถาบัน ทั้งนี้ เป็นหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของเอกชน

3) จัดตั้งกองทุนหรือมูลนิธิการวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นขึ้นในสถาบันทำหน้าที่ รณรงค์ และรวบรวมความช่วยเหลือในด้านงบประมาณเพื่อใช้สนับสนุน โครงการ และงานวิจัยเพื่อ การพัฒนาภูมิปัญญาและศักยภาพทางปัญญาของคนในท้องถิ่น โดยเฉพาะการวิจัย เพื่อนำภูมิปัญญา และศักยภาพทางปัญญาของคนในท้องถิ่นนั้นเองมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

4) กระบวนการบริการวิชาการแก่สังคม

จากที่กล่าวมาในคอนต้นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนา ท้องถิ่น ดังนั้นในการบริการวิชาการแก่สังคม จึงมีหลักการและวิธีการดังต่อไปนี้ (กรมการฝึกหัดครู, 2536, หน้า 77 - 80)

หลักการ สถาบันต้องทำหน้าที่เป็นคลังแห่งความรู้ของท้องถิ่น ต้องสามารถประยุกต์ หรือแปลงความรู้สากลให้เกิดประโยชน์ต่อคนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง และต้องเป็น ผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของรัฐและของเอกชนเพื่อตอบสนองความต้องการ ทางวิชาการของคนในท้องถิ่น

วิธีการ การดำเนินงานด้านบริการทางวิชาการตามหลักการข้างต้น สามารถกระทำ ได้ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1) สำรวจและสร้างเครือข่ายผู้รู้หรือเครือข่ายนักศึกษาขึ้นในท้องถิ่น แล้วใช้เครือข่ายนี้เป็นช่องทางสำหรับกระจายความรู้และข่าวสารไปสู่คนในท้องถิ่น ในขณะเดียวกันก็ใช้เครือข่ายนี้สำหรับรวบรวมปัญหาและความต้องการของคนในท้องถิ่นด้วย

1.1) จัดให้มีการประชุม สาธิตและฝึกอบรมในเรื่องต่าง ๆ ตามความต้องการของคนในท้องถิ่น

1.2) ดำเนินการให้คนในท้องถิ่นได้ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา และร่วมกันแสวงหาแนวทางในการแก้ปัญหา โดยสถาบันจะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนหรือหาแหล่งสนับสนุนเพื่อช่วยให้การแก้ปัญหตามแนวทางนั้น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.3) จัดให้อาจารย์และนักศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้ปฏิบัติงานภาคสนามเพื่อเรียนรู้จากความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งจะเปิดโอกาสให้ได้บริการทางวิชาการแก่คนในท้องถิ่นโดยตรง และในขณะเดียวกันก็จะได้เรียนรู้เรื่องต่าง ๆ จากผู้รู้ในท้องถิ่นด้วย

1.4) ศึกษาและรวบรวมกรณีการพัฒนาท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จ หรือกรณีการแก้ปัญหาที่น่าสนใจของคนในท้องถิ่นต่าง ๆ แล้วนำมาเผยแพร่หรือนำคนในท้องถิ่นเดินทางไปดูด้วยตัวเอง หรือจัดให้คนในท้องถิ่นได้พบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการแก้ปัญหากับคนในท้องถิ่นต่าง ๆ

5) กระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

จากที่กล่าวมาในตอนต้นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้นในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จึงมีหลักการและวิธีการดังต่อไปนี้ (กรมการศึกษาค้นคว้า, 2536, หน้า 77 - 80)

หลักการ สถาบันจะต้องมีบทบาทสำคัญในการศึกษา เผยแพร่ ทำนุบำรุงและแสดงให้คนในท้องถิ่นได้ตระหนักในคุณค่าของวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น และแสดงให้เห็นที่ประจักษ์แก่คนในท้องถิ่นและแก่คนโดยทั่วไปด้วยว่า วัฒนธรรมพื้นบ้านมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศโดยรวม สถาบันจะต้องศึกษาและเสนอทางเลือกในการตอบสนองต่อวัฒนธรรมเมือง และวัฒนธรรมต่างชาติที่แผ่เข้ามาสู่ท้องถิ่นอย่างรู้เท่าทัน ข้อดี ข้อเสียและอย่างรู้จักคัดเลือกให้สอดคล้องกับชีวิตของท้องถิ่น

วิธีการ การดำเนินงานตามหลักการข้างต้น สามารถกระทำได้ด้วยวิธีการต่อไปนี้

1) สำรวจและรวบรวมเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเป็นมา ความเชื่อนิทาน ขนบธรรมเนียมและประเพณีของท้องถิ่นจากผู้เฒ่าผู้แก่หรือปัญญาชนในท้องถิ่น ร้อยกรองข้อมูลที่รวบรวมได้ แล้วถ่ายทอดคืนกลับสู่สมาชิกของชุมชนอย่างมีชีวิตชีวา กระบวนการนี้จะทำให้วัฒนธรรมพื้นบ้านมีความหมายและมีความชัดเจนและสามารถสืบทอดต่อไปได้

2) จัดตั้งศูนย์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นขึ้นในสถาบัน ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการศึกษา สำรวจและรวบรวมข้อมูลทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมถึงศึกษาหาแนวทางปรับหรือผนวกส่วนที่ก้าวหน้าของวัฒนธรรมเมืองและวัฒนธรรมตะวันตกกับวัฒนธรรมพื้นบ้านให้เข้ากันได้อย่างพอเหมาะ โดยไม่เป็นการทำลายวัฒนธรรมพื้นบ้าน

3) ดำเนินการให้คนในท้องถิ่นได้ร่วมกันวิเคราะห์และแสวงหาทางเลือกที่เหมาะสมในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม โดยอาศัยวัฒนธรรมพื้นบ้านเป็นพื้นฐาน และโดยที่ยังคงรักษาเอกลักษณ์ของท้องถิ่นไว้ได้ ในการนี้สถาบันจะต้องช่วยให้คนในท้องถิ่นรู้จักวิธีวิเคราะห์และประเมินคุณค่าของวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมเมือง หรือวัฒนธรรมตะวันตกด้วย

4) สถาบันจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างจริงจังและจริงจังในการจัดกิจกรรมเนื่องในเทศกาลต่าง ๆ ของท้องถิ่น และนำเอาภูมิปัญญาของท้องถิ่นซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของความเชื่อ ค่านิยม นิทาน เพลง การละเล่น ประเพณี ฯลฯ มาใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรในสถาบันด้วย

5) สถาบันจะต้องจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้คนในท้องถิ่นมีความสำนึกในประวัติของท้องถิ่นด้วยการชูความเป็นมาของท้องถิ่น ชูประสบการณ์ร่วมกันของคนในท้องถิ่น ชูของดี หรือคนดีในท้องถิ่น จิตสำนึกนี้เองจะเป็นปรกาศที่สำคัญที่สุดในการพิทักษ์เอกลักษณ์ของท้องถิ่นไว้ และทำให้ท้องถิ่นมีพลังในอันที่จะสืบทอดวิถีชีวิตของท้องถิ่นต่อไป

6) กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นใหม่ในวงการศึกษไทย ซึ่งจากการวิจัยของไพบุลย์ เปานิล (2543) พบว่า หลักการสำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารระดับสูงสุดของสถานศึกษาต้องเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และผู้บริหารจะต้องผลักดันให้อาจารย์รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงส่วนบุคคลในสถาบันทุกคนทุกระดับต้องเกิดการตื่นตัว ร่วมกันพัฒนาในเป้าหมายร่วมกันสร้างความเข้าใจร่วมกันในวิธีการดำเนินงาน โดยการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน และนิเทศงานประชาสัมพันธ์ วิธีการ และผลงาน มีการเสริมแรงและประเมินผลงานเป็นระยะ ๆ และกล้า ทองขาว (2544, หน้า 27) ได้อธิบายไว้ว่าผู้บริหารที่ดีต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อบุคลากร สร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพ และสร้างความเชื่อมั่นว่าการประกันคุณภาพทำให้สถาบันดีขึ้น ควรให้บุคลากรในสถาบันมีค่านิยมร่วม ให้บุคลากรทุกคนคิดในทางเดียวกัน และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2545, หน้า 25) ได้นำเสนอเทคนิคการรวมพลังของบุคลากรที่ควรนำมาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพ

การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา คือการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ (AIC Technique) ซึ่งเป็น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) ที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้มีโอกาสแลกเปลี่ยน ความรู้ ประสบการณ์ และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งกระทำให้เกิดความเข้าใจสภาพปัญหา ข้อจำกัด ความต้องการ และศักยภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาและ กำหนดแนวทางในการพัฒนาได้ กิจกรรม AIC ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน ดังนี้ (อรพินท์ สพโชคชัย, 2538, หน้า 13 - 16)

- 1) ขั้นตอนการสร้างความรู้ (Appreciation หรือ A) ทุกคนมีจินตนาการ มีฝัน มีความคิดที่ดี จินตนาการออกมาให้เป็นรูปธรรม
- 2) ขั้นตอนการสร้าง การพัฒนา (Influence หรือ I) นำความฝันทั้งหมดมาบูรณาการ ประสานเป็นหนึ่งเดียว
- 3) ขั้นตอนในการสร้างแนวทางปฏิบัติ (Control หรือ C) ทำอย่างไรให้ฝันเป็นจริง ต้องร่วมคิดร่วมหาหนทางเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย

นอกจากนี้ ผู้บริหารอาจนำเทคนิคการบริหารอื่น ๆ มาใช้เป็นเครื่องมือในการประกัน คุณภาพการศึกษาได้ เช่น SWOT Analysis/ Workshop Group Dynamic/ Empowerment และ Learning Organization ซึ่งทั้งหมดนี้จะใช้คนเป็นหัวใจของการประกันคุณภาพ ส่วน Ted (Ted, 1993, pp. 78 - 80) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านมนุษย์ในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยมี ความเห็นว่า แม้การประกันคุณภาพและ TQM จะให้ความสำคัญกับการจัดระบบองค์การที่จะให้ บรรลุความต้องการขององค์การ แต่การเน้นที่รูปแบบและวิธีการมากเกินไป จนไม่เห็นความสำคัญ ของผู้ปฏิบัติงานถือเป็นความล้มเหลว เพราะไม่สามารถสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้ Ted (Ted) สรุปว่า การประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับบุคคลไม่ใช่เพียงแค่รูปแบบ และได้ นำเสนอกฎพื้นฐาน 4 ประการที่ผู้บริหารควรใช้ในการนำโปรแกรมคุณภาพมาใช้ คือ

- 1) คนส่วนใหญ่ จะไม่ยอมรับแนวคิดใหม่ ๆ ได้รวดเร็ว และจะต่อต้าน ถ้าแนวคิด เหล่านั้นถูกผลักดันเข้ามาอย่างมากแม้ว่าจะเห็นด้วยในหลักการ
- 2) คนจะทำงานอย่างดีเมื่อพวกเขามีความรู้สึกรักพอใจ
- 3) ภาระงานต้องเข้ากันได้กับบุคลิกภาพของบุคคลที่ได้รับเลือกให้ทำ
- 4) ความอึดจรรยาของการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้โดยผ่านการทำงานเป็นทีมเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตาม

ในการนำการประกันคุณภาพไปปฏิบัติ Ted (Ted) กล่าวว่า มีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง ดังนี้

1) วัฒนธรรม ในการนำ TQM และการประกันคุณภาพมาใช้งานที่แท้จริง คือ การเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กร นั่นคือ ต้องรู้ว่าวัฒนธรรมขององค์กรเน้นเรื่องอะไร การดำเนินการประกันคุณภาพจึงไม่ใช่การนำเสนอโปรแกรมที่ไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรม แต่จะต้องปรับปรุงบนพื้นฐานวัฒนธรรมที่มีอยู่แล้ว

2) กระบวนการโดยทั่วไปโปรแกรมการประกันคุณภาพจะสับสนในเรื่องของการจัดทำเอกสารด้วยการเขียนและจบท้ายด้วยการทำคู่มือ ความจริงแล้วองค์การควรเตรียมบุคลากรที่จะดำเนินการตามแผนกลยุทธ์มากกว่าผู้เชี่ยวชาญด้านการเขียนเอกสาร โดยจะต้องจัดทำแผนเพื่อให้เห็นว่าภารกิจหลักขององค์กรเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพอย่างไร องค์กรหลายแห่งต้องเสียเงินเป็นจำนวนมากในการจัดทำเอกสารในการประกันคุณภาพ แต่ในที่สุดก็ต้องยกเลิก เพราะตระหนักได้ว่าแท้จริงการเขียนเอกสารไม่ใช่การประกันคุณภาพ และไม่ได้ทำให้เกิดความแตกต่างด้านคุณภาพ

3) การวัด เป็นสิ่งสำคัญในการประกันคุณภาพ ถ้าบุคลากรไม่ชอบการถูกวัดประเมินในระดับบุคคล ก็จะเป็นการดีที่จะวัดเป็นกลุ่มหรือแผนก หรือวัดในระดับระบบใหญ่ขึ้นเพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพ นอกจากนั้นการวัดที่ไม่ประสบผลสำเร็จอาจเป็นเพราะผู้บริหารไม่เข้าใจถึงการต่อต้านที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานกำลังถูกตัดสินโดยกระบวนการบริหารจัดการที่ไม่เหมาะสม

4) ผู้นำการประกันคุณภาพ อาจใช้บุคคลที่เข้าใจงานในองค์กรเป็นอย่างดี และมีทักษะส่วนบุคคล มีทักษะของผู้นำ รวมถึงความสามารถในการชักชวน ขยายความคิด ได้แข่งเปิดการสนทนาและดำเนินการต่าง ๆ ทักษะที่นอกเหนือจากนี้ คือ การฟังผู้อื่น

5) ทีมงาน หน่วยงานที่ทันสมัยจะมีกลไกการทำงานเป็นทีมและมีความสามารถที่จะรวมทีม การรวมทีมถือเป็นการรวมบุคลิกภาพแบบต่าง ๆ ที่มีความสร้างสรรค์ สำหรับองค์กรทั่วไปจะมีผู้ต่อต้าน การที่ผู้บริหารรู้วิธีดำเนินการอย่างชาญฉลาด โดยนำกลุ่มนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรจะช่วยให้การดำเนินการประกันคุณภาพประสบความสำเร็จ

6) วิสัยทัศน์ การจูงใจและคุณธรรม ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ ที่จะทำให้เกิด คุณธรรม และการจูงใจ การดำเนินการต้องมีความเชื่อถือในผู้ร่วมงานและผู้นำ

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2543, หน้า 20 - 21) ได้เสนอว่าควรมีขั้นตอน ดังนี้

1) การสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรภายในมีความเข้าใจตรงกันว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คืออะไร ทำไมต้องมีการประกันคุณภาพ และถ้ามีจะเกิดผลดีผลเสียอะไรบ้าง

2) จัดให้มีการเลือกกระบวนการประกันคุณภาพ โดยระบบที่เลือกควรง่ายต่อ

การดำเนินงาน

- 3) นิยามคุณภาพ กำหนดดัชนีตรวจสอบและเกณฑ์
- 4) จัดประชุมระดมสมองเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง วิธีเสริมจุดอ่อน วิธีแก้ไข และจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง พร้อมทั้งจัดเตรียมหลักฐาน

- 5) ตรวจสอบคุณภาพภายใน
- 6) ให้ข้อมูลย้อนกลับสู่ผู้เกี่ยวข้องกับการะงาน เพื่อการแก้ไขปรับปรุง
- 7) ดำเนินการซ้ำตั้งแต่ ข้อ 4 เป็นต้นมา จนได้ผลการประกันคุณภาพในระดับที่พอใจแล้วแจ้งให้มีการประกันคุณภาพจากภายนอก

นอกจากนี้ สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ (2550) ยังได้เสนอแนวคิดไว้ว่า รัฐบาลต้องมีมาตรการในการบริหารจัดการกับสถาบันอุดมศึกษาที่ประเมินแล้วไม่ได้มาตรฐาน โดยระบบของต่างประเทศเป็นตัวอย่าง รวมทั้งต้องแยกกลุ่มบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพแตกต่างกัน โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาที่ตั้งใหม่ควรทำ Pre Audit เนื่องจากยังไม่เข้มแข็งพอ

โดยสรุปแล้ว ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษาและประสิทธิผลทางการศึกษา คือ ปัจจัยในการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้และการพัฒนางานในด้านวิชาการ ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดการเรียนการสอน การกำหนดมาตรฐานและความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการในสถานศึกษา ให้การสนับสนุน ผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินงานอย่างอิสระ สามารถจัดหาทรัพยากรสนับสนุน และสามารถเป็นผู้นำในด้านวิชาการ ปัจจัยในการจัดโครงสร้างและการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนที่เอื้อต่อการพัฒนาและการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร ปัจจัยด้านทีมงานที่มีความร่วมมือ การมีปฏิสัมพันธ์ในหมู่ครู ความเป็นอิสระ และมุ่งสู่เป้าหมายของสถานศึกษา ปัจจัยด้านครู ได้แก่ พฤติกรรมเอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน และการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศของสถานศึกษาที่ปลอดภัย มีระเบียบ มีการยอมรับของผู้ปฏิบัติงานตามพันธกิจ และมีความสามัคคี เน้นการพัฒนาภาพรวมของสถานศึกษา รวมทั้งปัจจัยในการกำกับติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน โดยสร้างกลไกการทบทวนคุณภาพทั้งระหว่างและสิ้นสุดของแผน ปัจจัยภายนอก คือ การมีส่วนร่วมและความรู้สึกร่วมรับผิดชอบและความเป็นเจ้าของผู้ปกครองและชุมชน

2.4 ผลผลิต (output) เป็นผลที่ได้จากกระบวนการเปลี่ยนสภาพ ผู้วิจัยยึดตาม

เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้ ที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษากำหนด ในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสอง (พ.ศ. 2549 - 2553) โดยจัดให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลผลิตด้านต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับมาตรฐานและตัวบ่งชี้

ผลผลิต	มาตรฐาน และตัวบ่งชี้
4.1 ปริมาณ และคุณภาพ การบริหารจัดการ	5. มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร ตัวบ่งชี้ 5.1 สถานสถาบัน และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ขับเคลื่อนพันธกิจ และสามารถสะท้อนถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ และนำไปสู่เป้าหมายของการบริหารจัดการที่ดี มีการบริหารแบบมีส่วนร่วม เน้นการกระจายอำนาจ โปร่งใสและตรวจสอบได้ รวมทั้งมีความสามารถในการผลักดันสถาบันให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ตัวบ่งชี้ 5.2 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์การเรียนรู้ โดยอาศัยผลการประเมินจากภายในและภายนอก ตัวบ่งชี้ 5.3 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ตัวบ่งชี้ 5.4 การใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน ตัวบ่งชี้ 5.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย ตัวบ่งชี้ 5.6 สิ้นทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา (เต็มเวลาเทียบเท่า) ตัวบ่งชี้ 5.7 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวนนักศึกษา (เต็มเวลาเทียบเท่า) ตัวบ่งชี้ 5.8 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องบ่งชี้การ ตัวบ่งชี้ 5.9 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่เข้าร่วมประชุมวิชาการหรือนำเสนอผลงานวิชาการทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ ตัวบ่งชี้ 5.10 งบประมาณสำหรับการพัฒนาอาจารย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศต่ออาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 5.11 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ 6. มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ตัวบ่งชี้ 6.1 ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด ตัวบ่งชี้ 6.2 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 6.3 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 6.4 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ตัวบ่งชี้ 6.5 การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ (Professional Ethics) ตัวบ่งชี้ 6.6 กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการเรียนรู้จากการปฏิบัติและประสบการณ์จริง ตัวบ่งชี้ 6.7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ 6.8 ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/ โครงการพัฒนานักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ 6.9 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดคอมพิวเตอร์และศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษา

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ผลผลิต	มาตรฐาน และตัวบ่งชี้
4.2 ปริมาณ และคุณภาพบัณฑิต	1. มาตรฐานคุณภาพบัณฑิต ตัวบ่งชี้ 1.1 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำและประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้ทำงานตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษา ตัวบ่งชี้ 1.3 ร้อยละของบัณฑิตที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์ ตัวบ่งชี้ 1.4 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต ตัวบ่งชี้ 1.5 จำนวนนักศึกษา หรือศิษย์เก่าที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่อง ในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม หรือรางวัลทางวิชาการ หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบัณฑิตในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา ตัวบ่งชี้ 1.6 จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิชาการของนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา ตัวบ่งชี้ 1.7 ร้อยละของบทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโททั้งหมด ตัวบ่งชี้ 1.8 บทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกทั้งหมด
4.3 ปริมาณและคุณภาพ งานวิจัย และงานสร้างสรรค์	2. มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ตัวบ่งชี้ 2.1 ร้อยละของงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ และ/ หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในชาติและระดับนานาชาติ ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 2.2 เงินสนับสนุนงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ของสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 2.3 เงินสนับสนุนงานวิจัย และงานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 2.4 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับทุนทำวิจัย หรืองานสร้างสรรค์จากภายในสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 2.5 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 2.6 ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน Refereed Journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 2.7 จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตรในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ผลผลิต	มาตรฐาน และตัวบ่งชี้
4.4 ปริมาณและคุณภาพการบริการวิชาการแก่สังคม	3. มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ ตัวบ่งชี้ 3.1 ร้อยละของกิจกรรม/ โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 3.2 ร้อยละของอาจารย์ที่เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการและกรรมการวิชาชีพในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 3.3 มีการนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการวิชาการและวิชาชีพมาใช้ในการเรียนการสอนและการวิจัยที่เป็นรูปธรรม เช่น แผนการสอน แผนการวิจัย หลักสูตร เป็นต้น ตัวบ่งชี้ 3.4 ค่าใช้จ่าย และมูลค่าของสถาบันในการบริการวิชาการและวิชาชีพเพื่อสังคมต่ออาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 3.5 จำนวนแหล่งใช้บริการและวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ ตัวบ่งชี้ 3.6 รายรับของสถาบันในการให้บริการวิชาการและวิชาชีพ ในนามสถาบันต่ออาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ 3.7 ระดับความสำเร็จในการบริการวิชาการและวิชาชีพตามพันธกิจของสถาบัน
4.5 ปริมาณและคุณภาพการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4. มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ 4.1 ร้อยละของโครงการ/ กิจกรรมในการอนุรักษ์ พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปและวัฒนธรรมต่อจำนวนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ 4.2 ร้อยละของค่าใช้จ่ายและมูลค่าที่ใช้ในการอนุรักษ์ พัฒนาและเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปและวัฒนธรรมต้องดำเนินการ ตัวบ่งชี้ 4.3 มีผลงานหรือชิ้นงานการพัฒนางานองค์ความรู้ และสร้างมาตรฐานศิลปและวัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ 4.4 ประสิทธิภาพในการอนุรักษ์ พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์ ศิลปะและวัฒนธรรม
4.6 ปริมาณและประกันคุณภาพการศึกษา	7. มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ 7.1 มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษอย่างต่อเนื่อง ตัวบ่งชี้ 7.2 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน

2.5 ผลกระทบ (Impact) คือ ผลที่เกิดขึ้นตามมา ได้แก่

2.5.1 ศรัทธาของประชาชนต่อมหาวิทยาลัย

2.5.2 การสนองด้านกำลังคนของประเทศ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ในหัวข้อ การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เสนอตามหัวข้อย่อย ดังนี้ 1) ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ 3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ 4) การตรวจสอบความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูล และ 5) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ

เบญญา ยอดคำเนิน - แอ็คติคัจ และกาญจนา ตั้งชลทิพย์ (2552, หน้า 1) ได้อธิบายความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นกระบวนการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์ทางสังคมวิธีหนึ่ง คือ เป็นวิธีการแสวงหาความรู้ หรือข้อเท็จจริงที่มีอยู่ตามสภาพความเป็นจริงหรือตามลักษณะที่เป็นอยู่ตามธรรมชาติ ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยรู้จักและเข้าใจการดำเนินชีวิต และสภาพแวดล้อมของผู้ให้ข้อมูล ทำให้การวิเคราะห์และการตีความข้อมูลมีความหมายใกล้เคียงกับความเป็นจริง เนื่องจากมีจุดเน้นที่การให้ความหมาย ประสบการณ์ ความเชื่อ และความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูลเอง สุภางค์ จันทวานิช (2551, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพว่า คือ การแสวงหาความรู้โดยการพิจารณาปรากฏการณ์สังคมจากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงในทุกมิติเพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์กับสภาพแวดล้อมนั้น วิธีการนี้จะสนใจข้อมูลด้านความรู้สึกนึกคิด ความหมาย ค่านิยมหรืออุดมการณ์ของบุคคลนอกเหนือไปจากข้อมูลเชิงปริมาณ มักใช้เวลานานในการศึกษาติดตามระยะยาว ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เป็นวิธีหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย นิศา ชูโต (2545, หน้า 23 - 24) ได้อธิบาย ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพว่า หมายถึง การปฏิบัติกระทำกับข้อมูลที่เจงนั่มไม่ได้ หรือไม่เป็นตัวเลขที่กล่าวเช่นนี้ หมายความว่า การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพมิได้ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ผลการวิจัยทั้งเรื่อง แต่เราสามารถใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลบางส่วนได้ และการวิจัยเชิงคุณภาพเน้นการสร้างแนวคิด การตีความทำให้เกิดการเข้าใจมนุษย์และสังคมดีขึ้น ส่วนอมรา พงศาพิชญ์ (2546, หน้า 1 - 8) ได้ให้ ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ หมายถึง งานวิจัยที่สามารถรวบรวมข้อมูลให้ได้ภาพรวมทั้งหมด (Holistic) การศึกษาปรากฏการณ์หรือสภาพของปัญหาจะต้องเป็นการทำความเข้าใจปรากฏการณ์หรือสภาพของปัญหาในบริบท

หรือสภาพแวดล้อมที่ปรากฏ หรือปัญหานั้นเกี่ยวข้องอยู่ (Contextual)

จากความหมายที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ หมายถึง การวิจัยที่ศึกษาหาความรู้ความจริง โดยการพิจารณาปรากฏการณ์ทางสังคมจากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงในทุกมิติเพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์กับสภาพแวดล้อมนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพหรือเป็นข้อมูลเชิงคุณลักษณะที่ไม่อาจจัดทำในรูปของปริมาณได้ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว นักวิจัยจะตีความหมายและสร้างเป็นข้อสรุปแบบอุปนัย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพมักเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่น่าสนใจมี 4 วิธี คือ การใช้ข้อมูลเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม

2.1 การใช้ข้อมูลเอกสาร

ข้อมูลจากเอกสารเป็นข้อมูลสำคัญประเภทหนึ่ง ที่ช่วยให้ประหยัดเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้ข้อมูลเอกสาร เช่น ข้อมูลทางสถิติบางอย่างถูกบันทึกไว้อย่างเป็นระบบระเบียบแล้ว หรือเรื่องราวในอดีต หรือประวัติศาสตร์อันยาวนานที่ไม่อาจสามารถหาได้จากภาคสนาม นักวิจัยเชิงคุณภาพไม่ควรละเลย แม้โดยทั่วไปนักวิจัยจะได้ข้อมูลจากภาคสนามด้วยการสังเกต สัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่มแล้วก็ตาม แต่ข้อมูลเอกสารก็เป็นสิ่งที่ช่วยให้นักวิจัยได้ข้อมูลอีกแง่มุมหนึ่ง ที่จะนำมาใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้อีกทางหนึ่ง

2.2.1 ชนิดของข้อมูลเอกสาร

สุภางค์ จันทวานิช (2551, หน้า 105 - 106) ได้จำแนกข้อมูลเอกสาร ออกเป็น 3

ชนิด คือ

- 1) ข้อมูลเกี่ยวกับร่องรอยตามปกติธรรมดา แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การสีกกร่อน หรือสึกหรอ และส่วนที่เหลืออยู่หรือเพิ่มเข้ามา
- 2) ข้อมูลสถิติและบันทึกต่าง ๆ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติที่มีการบันทึกสม่ำเสมอ และข้อมูลซึ่งเป็นบันทึกเหตุการณ์สำคัญขององค์กร หรือเรื่องราวส่วนตัวของบุคคล
- 3) ข้อมูลที่อาจสังเกตเห็นได้โดยง่าย ข้อมูลประเภทนี้ ได้แก่ ข้อมูลที่อาจปรากฏอยู่แล้วแต่อาจไม่มีผู้ใดให้ความสนใจมาก่อน

เมอริแอม (Merriam, 1998, pp. 113 - 120) แบ่งชนิดของเอกสารออกเป็น 3 ชนิด คือ

- 1) บันทึกสาธารณะ (Public Records) ได้แก่ สิ่งที่เป็นบันทึกถึงความเป็นไปของสังคม เช่น สำมะโนประชากร เอกสารราชการต่าง ๆ

2) เอกสารส่วนบุคคล (Personal Documents) หมายถึงเอกสารที่บรรยายถึง การกระทำ ความเชื่อ หรือประสบการณ์ของบุคคล เช่น สมุดบันทึกส่วนตัว จดหมาย บันทึก การเติบโตของเด็ก อัลบั้มภาพ สมุดสะสมต่าง ๆ เป็นต้น

3) วัสดุ (Physical Material) หมายถึง วัสดุ สิ่งของต่าง ๆ ที่ช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับ เรื่องที่ต้องการศึกษาได้ เช่น เครื่องใช้ เครื่องมือ เป็นต้น

สรุป ข้อมูลเอกสารในการวิจัยเชิงคุณภาพ มีความหมายรวมถึงสิ่งที่เป็นตัวหนังสือ และไม่ใช่ว่าตัวหนังสือ แต่สามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่ต้องศึกษาได้

2.1.2 การใช้ข้อมูลเอกสาร ข้อมูลเอกสารจำแนกได้เป็นหลายประเภท ได้แก่ เอกสารชั้นต้น คือ เอกสารที่เป็นข้อมูลหรือหลักฐานโดยตรงถือเป็นต้นฉบับ เช่น บันทึก ประกาศ หรือกฎหมาย และเอกสารชั้นรอง คือ ข้อมูลหลักฐานที่มีมาได้มาโดยตรงจากเหตุการณ์ หรือ สถานการณ์หนึ่ง ๆ แต่ได้มาจากแหล่งอื่น เช่น ได้มีผู้รวบรวมไว้แล้ว เมื่อนำมาวิเคราะห์เสนอ หรืออ้างอิง ผู้ที่ได้รับการอนุญาตจึงจะมีสิทธิใช้ได้ และผู้วิจัยจะต้องตรวจสอบและวิเคราะห์ ด้ความ (สุภางค์ จันทวานิช, 2551, หน้า 107 - 108)

การใช้ข้อมูลเอกสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัย จึงจำเป็นต้องตรวจสอบเอกสารนั้นก่อนว่า เอกสารนั้นตรงกับความต้องการและเป็นเอกสารที่ แท้จริงหรือไม่

2.2 การสังเกต (Observation)

สุภางค์ จันทวานิช (2551, หน้า 45) ได้ให้ความหมายของการสังเกต หมายถึง การเฝ้าดู สิ่งที่เกิดขึ้นหรือปรากฏขึ้นอย่างเอาใจใส่และกำหนดไว้อย่างมีระเบียบวิธี เพื่อวิเคราะห์หรือ ความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นกับสิ่งอื่น และจรรยา เศรษฐบุตร (2535, หน้า 15) ได้ให้นิยามของ การสังเกตไว้ว่า เป็นเทคนิคอย่างหนึ่งเกี่ยวกับการใช้ประสาทสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ หลายอย่างพร้อมกัน เช่น ใช้ตา ดู ใช้หู ฟัง ซึ่งจัดเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทางอ้อม (Indirect Methods)

ดังนั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตในครั้งนี้ จึงหมายถึง การที่ผู้สังเกตเข้าไปอยู่ ในเหตุการณ์ที่ต้องการศึกษา และใช้ประสาทสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือใช้ประสาทสัมผัสหลาย ๆ ทาง เพื่อรับรู้เหตุการณ์และจดจำหรือบันทึกเหตุการณ์ที่พบ โดยผู้สังเกตอาจใช้วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูลวิธีอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การจดบันทึก การบันทึกเสียง การถ่ายรูป และ การถ่ายวิดีโอ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในการวิจัยที่ครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2.1 รูปแบบการสังเกต

การสังเกต ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ มี 2 รูปแบบ คือ

1) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยเข้าไปใช้ชีวิตอยู่กับกลุ่มคนที่ตนเองต้องการศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสังเกตเหตุการณ์ต่างๆ และเรียนรู้วิถีชีวิต ความรู้สึกนึกคิดของคนในชุมชนนั้น ๆ เพื่อให้เข้าใจความหมายได้ตรงกับสิ่งที่สมาชิกในกลุ่มที่ตนเองศึกษารับรู้ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมนี้ ผู้วิจัยจะต้องกำหนดบทบาทของตนเองว่าจะเข้าไปมีส่วนร่วมแบบใด เช่น มีส่วนร่วมโดยสมบูรณ์ โดยทำตัวเหมือนเป็นสมาชิกคนหนึ่งในกลุ่มที่ตนเองต้องการศึกษา ซึ่งแบบนี้ผู้วิจัยอาจต้องปกปิดฐานะความเป็นนักวิจัยไว้เพื่อให้กลมกลืนกับสมาชิกของกลุ่ม หรือมีส่วนร่วมบางส่วน คือร่วมใช้ชีวิตในกลุ่มที่ตนเองต้องการศึกษาเป็นครั้งคราวซึ่งแบบนี้นักวิจัยสามารถเปิดเผยตัวเองว่าเป็นนักวิจัย แต่ที่สำคัญ คือต้องพยายามเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนเพื่อสังเกตการณ์และเรียนรู้

2) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participant Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปใช้ชีวิตร่วมอยู่ในกลุ่มคนที่ตนเองต้องการศึกษา เป็นเพียงผู้เฝ้าสังเกตอยู่ห่าง ๆ วิธีการนี้ ผู้สังเกตต้องวางตัวเป็นกลางและพยายามสังเกตการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นกลางตรงตามข้อเท็จจริง แต่เนื่องจากผู้สังเกตไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วม ทำให้ขาดโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มคนที่ตนเองต้องการศึกษา ผู้สังเกตจึงต้องใช้วิธีการหลาย ๆ วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเรียนรู้ร่วมกับการสังเกต อย่างไรก็ตามวิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมนี้ ก็มี ส่วนดีในเรื่องการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และเหมาะกับการสังเกตเรื่องราวบางอย่างที่ไม่ซับซ้อนจนต้องเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ในกลุ่มที่ต้องการศึกษานั้นด้วย

2.2.2 สิ่งที่สังเกต

ในการสังเกตที่ดีนั้น นักวิชาการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพเสนอกรอบในการสังเกตไว้ 6 ประเภท (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2551, หน้า 50 - 52) ดังนี้

1) การกระทำ (Acts) หมายถึง การสังเกตการใช้ชีวิตประจำวัน การกระทำ หรือพฤติกรรมและกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ถูกสังเกต เช่น การแต่งกาย ที่อยู่อาศัย การปฏิบัติอื่น ๆ ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น

2) แบบแผนการกระทำ (Activities) หมายถึง การสังเกตการกระทำ หรือพฤติกรรมให้เข้าใจถึงกระบวนการขั้นตอนที่เป็นแบบแผนของการกระทำ เช่น สังเกตพิธีการขั้นตอนในการดำเนินการ เป็นต้น

3) ความหมาย (Meaning) เป็นการสังเกตให้เข้าใจถึงความหมายของการกระทำและแบบแผนพฤติกรรมตามความหมายของผู้กระทำหรือผู้ถูกสังเกต เช่น การประชุมกระทำได้

ในหลายโอกาส หรือหลายครั้ง แต่ผู้สังเกตต้องเข้าใจความหมายของการกระทำแต่ละครั้งว่ามีผู้กระทำมีเจตนา และมีความหมายอย่างไร

4) ความสัมพันธ์ (Relationship) เป็นการสังเกตให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ของบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่ม หรือ กลุ่มกับกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เข้าใจถึงการกระทำและความหมายของการกระทำได้ดียิ่งขึ้น ความสัมพันธ์นี้แยกออกได้หลายลักษณะ เช่น ความสัมพันธ์อันดี ความสัมพันธ์ในทางขัดแย้ง ความสัมพันธ์ทางเครือญาติ ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจและการเมือง เป็นต้น

5) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในชุมชน (Participation) เป็นการสังเกตว่าบุคคล หรือ กลุ่มบุคคลที่เราสังเกตเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมอะไร และใช้วิธีการใดในการมีส่วนร่วม ซึ่งการสังเกตลักษณะนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ของผู้เข้ามามีส่วนร่วมได้อีกทางหนึ่ง

6) สภาพสังคม (Setting) คือ การสังเกตสภาพงานสนามที่นักวิจัยใช้เป็นพื้นที่ ที่ศึกษา โดยรวมทุกอย่างเพื่อให้เข้าใจในสภาพการณ์ได้ทุกแง่มุม เช่น การสังเกตสภาพความเป็นอยู่ การแต่งกาย ภาษาวัยฒรรวมประเพณีต่าง ๆ ดังนั้น การสังเกตสภาพสังคมนี้จึงหมายถึง การสังเกตทุกอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

2.2.3 ประเภทของการสังเกต

การสังเกต แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2551, หน้า 46 - 48)

1) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม คือ การสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปอยู่ และปฏิบัติตนให้เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่ศึกษา แยกออกเป็น 3 ประเภทย่อย คือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมโดยสมบูรณ์ การมีส่วนร่วมในฐานะเป็นผู้สังเกต และการสังเกตแบบไม่ได้มีส่วนร่วมโดยสมบูรณ์

2) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม คือ การสังเกตที่ผู้สังเกตไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของผู้ถูกสังเกตแต่คอยสังเกตอยู่ห่าง ๆ เช่น สังเกตโดยไม่ให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว การสังเกตแบบนี้อาจใช้อุปกรณ์ช่วย และสังเกตโดยไม่ให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว ซึ่งควบคุมความถูกต้องได้ โดยการสังเกตซ้ำ หรือการสัมภาษณ์

ผู้ที่ใช้การสังเกตทั้งแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วม อาจแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่ใช้การสังเกตแบบไม่มีเค้าโครงกำหนดล่วงหน้า และกลุ่มที่ใช้การสังเกตแบบกำหนดเค้าโครงล่วงหน้า

2.3 การสัมภาษณ์ (Interview)

นิสา ชูโต (2545, หน้า 114) ได้ให้ความหมาย ของการสัมภาษณ์ไว้ว่า เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามเชิงคุณภาพที่สำคัญควบคู่ไปกับการสังเกต วิธีการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลสนาม

ไม่มีรูปแบบผิดถูกที่ตายตัว และไม่มีคำถามวิธีถามใด ๆ ที่เป็นมาตรฐานที่สามารถนำไปใช้ได้ ในทุกสภาพสนาม ผู้สัมภาษณ์ต้องค้นหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับตนเอง และปรับให้เข้ากับสถานการณ์สนามต่าง ๆ อันเป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่ง บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2540, หน้า 114) ได้ให้ความหมาย ของการสัมภาษณ์ หมายถึง การพูดคุย หรือสนทนากันระหว่างคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีจุดมุ่งหมายแน่นอนที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เป็นเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์อาจทำแบบซึ่งหน้าตัวต่อตัว หรืออาจทำเป็นกลุ่มก็ได้ และ สุภาภรณ์ จันทวานิช (2551, หน้า 74) ได้ให้ความหมายของการสัมภาษณ์ เป็นการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ซึ่งเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นิยมมากวิธีหนึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ หมายถึง การที่ผู้สัมภาษณ์ได้พูดคุย หรือสนทนากับผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างมีจุดมุ่งหมาย

2.3.1 ประเภทของการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (สุภาภรณ์ จันทวานิช, 2551, หน้า 75 - 77)

1) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จึงมีลักษณะคล้ายการใช้แบบสอบถาม โดยผู้สัมภาษณ์เตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า โดยปกตินักวิจัยเชิงคุณภาพ มักไม่ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบนี้เป็นวิธีการหลัก เพราะไม่ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้ง

2) การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้มากในการวิจัยเชิงคุณภาพ และเป็นแบบที่มักใช้ควบคู่กับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมซึ่งต้องการข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้ง ในการสัมภาษณ์แบบนี้ ตัวผู้วิจัย หรือผู้วิเคราะห์มักเป็นผู้ที่สัมภาษณ์เอง จึงรู้ความต้องการข้อมูลแบบใด เพื่อวัตถุประสงค์ใด ฉะนั้น จึงตั้งคำถามในขณะที่สัมภาษณ์ได้ โดยอาจจะเตรียมคำถามมาล่วงหน้า การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างนี้ สุภาภรณ์ จันทวานิช (2551, หน้า 76 - 79) จำแนกออกเป็น 4 แบบย่อย ๆ คือ

2.1) การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ คำถามมีลักษณะยืดหยุ่นมาก เพราะมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระที่จะอธิบายแนวความคิดของตนเองไปเรื่อย ๆ ในบางครั้งผู้สัมภาษณ์เพียงกล่าวนำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบแนวความต้องการ แล้วให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่าเรื่องโดยอิสระ ฉะนั้น การสัมภาษณ์แบบนี้จึงเหมาะที่จะใช้กับเรื่องที่ผู้วิจัยไม่ต้องการกำหนดกรอบแนวคิดที่เฉพาะเจาะจงสำหรับข้อมูลที่ได้รับ หากแต่มีแนวคิดทฤษฎีในเรื่องนั้น ๆ อยู่บ้างแล้ว เพื่อให้เหมาะสมกับบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ในการสัมภาษณ์ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำตรงครบถ้วน คำถามจึงปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของการสัมภาษณ์ (Patton, 1990, p. 281)

2.2) การสัมภาษณ์แบบมีจุดความสนใจเฉพาะ (Focus Interview) หรือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In Depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์มีจุดสนใจเฉพาะ อยู่แล้ว และมุ่งค้นหาคำตอบที่ต้องการเฉพาะ จึงพยายามหันความสนใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ไปยังจุด ที่สนใจ และกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบตามประเด็นเหล่านั้น

2.3) การตะล่อมกล่อมเกล้า (Probe) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์พยายาม ล้วงเอาความจริงจากผู้ถูกสัมภาษณ์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยผู้สัมภาษณ์พยายามใช้เทคนิค ต่าง ๆ ทั้งวิธีการตั้งคำถาม การสรุปนำ การเปรียบเทียบ หรือสมมุติสถานการณ์ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ เปิดเผยความลับ หรือความในใจออกมา

2.4) การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) เป็นการสัมภาษณ์ ที่มุ่งไปยังบุคคลที่รู้ข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยจะต้องสืบค้นหรือคัดเลือกก่อนว่า ใครบ้างที่สมควรเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสัมภาษณ์ชนิดนี้ ผู้สัมภาษณ์ควรประยุกต์วิธีการสัมภาษณ์ ให้เหมาะสมกับเรื่องราว และบุคคลที่สัมภาษณ์ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนที่สุด

2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์

ลักษณะของแนวคำถาม

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยทั่วไป ควรมีลักษณะดังนี้ (เบญญา ยอดคำเนิน-แอ็ดติง, บุปผา ศิริธรรม, และวาทินี บุญชะลิกย์, 2548, หน้า 196 - 199)

1) แนวคำถามจะมีลักษณะเป็นเค้าโครง (Outline) หรือหัวข้อการสนทนา ซึ่งจะมี หัวข้อใหญ่หลายหัวข้อ และแต่ละหัวข้อนั้นจะมีคำถามย่อย เพื่อถามให้ได้คำตอบที่เน้นรายละเอียด โดยจะถามว่าอะไร เมื่อใด ที่ไหน อย่างไร และทำไม

2) แนวคำถามจะต้องมีความยืดหยุ่น (Flexible) จากคำถามที่กำหนดไว้เป็นแนวทาง ในการสัมภาษณ์หรือสนทนากลุ่ม ผู้สัมภาษณ์ หรือผู้นำสนทนากลุ่ม จะต้องใช้วิจารณญาณของ ตนเองในการพิจารณาว่าจะใช้คำถามใดจึงจะเหมาะสม คำถามใดควรจะถามเมื่อใด ซึ่งอาจมี การเปลี่ยนแปลงเมื่อถึงเวลาปฏิบัติจริง เพื่อให้ลำดับของเนื้อหามีความต่อเนื่องเป็นธรรมชาติ และ เข้ากับบรรยากาศการสนทนา

3) การเรียงลำดับคำถามในแนวคำถาม ควรเรียงลำดับหัวข้อคำถามให้คำถามมี ความต่อเนื่อง หรือเนื้อหากระโดดข้ามไปข้ามมาจะทำให้เสียเวลาทั้งผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์

4) เนื้อหาของแนวคำถามในการร้อยเรื่องเดียวกันที่ใช้กับตัวอย่าง หรือกลุ่มตัวอย่าง แต่ละกลุ่มอาจไม่เหมือนกันก็ได้ ผู้วิจัยอาจต้องการข้อมูลจากบุคคลหลายประเภท หรือ การจัดสนทนากลุ่ม ในการร้อยแต่ละเรื่องอาจแบ่งการสนทนากลุ่มออกเป็นหลายกลุ่ม ซึ่งจำนวน บุคคลที่เป็นตัวอย่างหรือจำนวนกลุ่มสนทนาจะขึ้นอยู่กับตัวแปรอิสระที่นำมาร่วมพิจารณา เช่น

เพศ กลุ่มอายุ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม เขตที่อยู่อาศัย เป็นต้น

5) ความยาวของแนวคำถาม โดยปกติแนวคำถามควรมีความยาวประมาณ

2 - 3 หน้ากระดาษ เพราะเป็นแนวคำถามเพื่อช่วยเรียบเรียงลำดับการสนทนา และช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ ไม่ลืมประเด็นที่ต้องการศึกษา แนวคำถามควรประกอบด้วยหัวข้อใหญ่ ๆ (Subtopic) ไม่เกิน 6-7 หัวข้อ ส่วนหัวข้อย่อย ๆ ซึ่งเป็นรายละเอียดที่จะให้คำตอบเสริมหัวข้อใหญ่นั้นจะต้องสามารถตอบคำถาม ได้ครบตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัย และเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อการสนทนาควรเป็น ระยะเวลาประมาณ 2 ชั่วโมง ไม่เกิน 3 ชั่วโมงครึ่ง

ลักษณะของคำถามในแนวคำถาม

ลักษณะของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ หรือการนำสนทนาควรมีลักษณะ ดังนี้ (เบญจา ขอดคำเนิน-แอ็คติค, บุปผา ศิริธรรม, และวาที นุญชะลิกย์, 2548, หน้า 200 - 201)

- 1) เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions) คือเป็นคำถามในลักษณะที่ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบ ตอบได้อย่างเสรี ตามความพอใจ เช่น ไม่ถามแบบให้ตอบว่า ใช่ - ไม่ใช่ ถูกต้อง-ไม่ถูกต้อง หรือกำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ
- 2) เป็นคำถามที่ไม่เป็นการถามนำหรือเสนอแนะให้ผู้ตอบตอบไปในแนวทางที่วางไว้
- 3) เป็นคำถามที่จะไม่ทำให้ผู้ตอบเกิดความรู้สึกไม่อยากตอบ หรือจะทำให้ผู้ตอบเกิดความเสื่อมเสียหรืออับอาย
- 4) เป็นคำถามที่เน้นในเรื่องความคิดเห็น หรือเหตุผลมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องปริมาณ
- 5) ไม่ควรถามคำถามที่เป็นความรู้ทางวิชาการมากเกินไป เพราะถ้าผู้ตอบ ตอบไม่ได้ จะรู้สึกว่าเขาเองไม่มีความรู้ จะรู้สึกกลัวที่จะตอบ หรือพุดคุยต่อไป นอกจากนี้ ผู้สัมภาษณ์ควรใช้ ภาษาและคำถามที่เข้าใจง่าย เหมาะกับกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ หลีกเลี่ยงศัพท์ทางวิชาการที่จะทำให้ ผู้ตอบคำถามเข้าใจผิด

2.4 การสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการเก็บข้อมูล เชิงคุณภาพ ในลักษณะการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างอิสระและกว้างขวางในกลุ่มคนที่ เข้าร่วมสนทนา ซึ่งจะถูกเลือกโดยนักวิจัย ซึ่งต้องเป็นผู้มีความรู้ในเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะ สนทนาอย่างดีพอ (พันธ์ทิพย์ งามสุต, 2540, หน้า 22) การสนทนากลุ่ม แต่ละครั้งต้องคัดเลือก กลุ่มผู้ที่มีความรู้ในประเด็นที่ต้องการศึกษา จำนวนประมาณ 6 - 12 คน และจัดกลุ่มสนทนาหลาย ๆ ครั้งก็ได้ แต่การสนทนากลุ่มแต่ละครั้ง ไม่ควรใช้นานเวลาเกินไป โดยทั่วไปไม่ควรใช้เวลาเกิน

2 ชั่วโมง (สมโภชน์ อเนกสุข, 2549, หน้า 6) ผู้จัดการสนทนากลุ่มต้องจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพูดคุย และต้องเตรียมแนวคำถามมาล่วงหน้า ระหว่างการสนทนามีการบันทึกการสนทนาเอาไว้ ซึ่งควรใช้ทั้งการจดบันทึกเสียง ดังนั้น การสนทนากลุ่มจึงควรมีผู้ช่วย มาช่วยดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ

ข้อดี ของการสนทนากลุ่ม คือ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการรวบรวมข้อมูลสูง ช่วยให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย และถ้าผู้ใช้เทคนิคนี้มีความชำนาญมากก็จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้ง และกว้างขวางมาก เพราะคำถามจากผู้ดำเนินการสนทนา และคำตอบจากกลุ่มผู้สนทนาจะกระตุ้นให้ได้ประเด็นคำตอบที่กว้างขวางลึกซึ้งต่อไป

สำหรับการจัดแฟ้มข้อมูล (บุปผา ศิริรัศมี, 2550, หน้า 14 - 16) ได้อธิบายไว้ว่า ควรจัดเป็น 3 แฟ้ม ดังนี้

- 1) แฟ้มจีปาดะ (Mundane Files) เป็นแฟ้มที่มีข้อมูลบุคคล สถานที่ ชุมชน ประวัติสถาบัน สถาปณมิติศาสตร์ เศรษฐกิจ คมนาคม การประกอบอาชีพ ลักษณะวัฒนธรรม ประเพณี โครงสร้างประชากร เป็นต้น
- 2) แฟ้มวิเคราะห์เบื้องต้น (Analytic Files) เป็นแฟ้มที่จัดแยกข้อมูลตามหัวเรื่อง ประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3) แฟ้มงานสนาม (Fieldwork Files) เป็นแฟ้มที่มีข้อมูลตามขั้นตอนวิธีการเก็บข้อมูล เช่น ทำความรู้จักกับผู้นำ สัมภาษณ์ระดับลึกผู้นำ ใช้ Snowball Technique สัมภาษณ์ประชากรเป้าหมาย ศึกษาโครงสร้าง เป็นต้น

3. การตรวจสอบความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูล

ความถูกต้องของข้อมูล (Validity) ก็คือ ข้อสรุปที่ได้จากการเก็บข้อมูลสนามไม่ว่าเก็บด้วยวิธีการสังเกต การจดบันทึก หรือการสัมภาษณ์ ควรที่จะมีความถูกต้อง แม่นยำ หรือเที่ยงตรงที่สุด ไม่บิดเบือนไปจากธรรมชาติ

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) ก็คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาควรที่จะมีความคงเส้นคงวาไม่เปลี่ยนแปลง แม้ว่าจะมีการทดสอบซ้ำแล้วซ้ำอีก ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นผลจากการศึกษาที่ได้มาโดยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ หรือการจดบันทึกก็ตาม

ผู้วิจัยควรทำการตรวจสอบ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ทั้งนี้ เพื่อให้ผลของการวิจัยนั้นเป็นที่เชื่อถือได้ (เบญญา ยอดดำเนิน-เอ็ดดิกซ์, บุปผา ศิริรัศมี, และวาทีนิ บุญชะลิกย์, 2548, หน้า 77) การตรวจสอบทำดังนี้

3.1 ใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ตามวิธีการของการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น ข้อมูลเรื่องเดียวกันใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลหลายวิธี (Data Triangulation) ซึ่งใช้ทั้งการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล การสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม และการสังเกต ซึ่งเป็นการใช้วิธีการหลายวิธี (Methodological Triangulation) และใช้การเก็บข้อมูล เรื่องเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง

3.2 ให้นักลที่อยู่ในปรากฏการณ์ที่ศึกษาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธีการนำข้อมูล หรือสิ่งที่ตีความจากข้อมูลกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูล หรือสมาชิกที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ (Member Checks)

4. หลักการการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ คือการนำเอาข้อมูล (Data) มาแยกแยะผสมผสาน เพื่อให้เกิดเป็นแนวความคิด (Concepts) และนำแนวความคิดเหล่านั้นมาแยกแยะ ผสมผสาน และประกอบกันเพื่อให้ได้มาซึ่งความสัมพันธ์ (Relationships) หรือรูปภาพที่สมบูรณ์ ที่ใช้อธิบายและตอบคำถามการศึกษาวิจัยในแต่ละครั้ง ดังนั้น หัวใจของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือการหาความหมาย/คำอธิบาย แบบแผนพฤติกรรม และปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ก่อนที่จะให้ความหมายและคำอธิบายได้ ผู้วิจัยเชิงคุณภาพจะต้องหาแบบแผนพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นให้ได้เสียก่อน หลักการสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพสรุปได้ ดังนี้ คือ (เบญญา ยอดดำเนิน-เอ็ดดิงส์ และกาญจนา ตั้งชลทิพย์, 2552, หน้า 51 - 55)

4.1 การหาแบบแผนพฤติกรรม (Pattern-Matching) เป็นการหาข้อมูลที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ จนเป็นแบบแผนขึ้น แบบแผนจะเห็นได้ชัดจากการที่ได้ข้อมูลมาจากหลายแห่ง หลายคนในเรื่องเดียวกัน จะออกมาในทิศทางเดียวกัน ซึ่งในแบบแผนพฤติกรรมเรื่องเดียวกันอาจมีแบบแผนย่อย ๆ อยู่อีกหลายแบบแผน

4.2 การให้คำอธิบาย (Explanation-Building) และการให้ความหมาย (Interpretation) ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยควรทำความเข้าใจว่า แบบแผนพฤติกรรมดังกล่าวที่พบในตอนแรกเกิดขึ้นได้อย่างไร มีอะไรเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์นั้น ๆ บ้าง หรือพฤติกรรม/ปรากฏการณ์นั้น ๆ เกี่ยวข้องกับปัจจัย /พฤติกรรม หรือปรากฏการณ์อื่น ๆ ในสังคมอย่างไร และมีความหมายอย่างไรในสังคมนั้น

4.3 การวิเคราะห์โดยแบ่งเวลาออกเป็นช่วง ๆ (Time-Series Analysis) โดยทั่วไปแล้ว การศึกษาเชิงคุณภาพ มักศึกษาถึงกระบวนการของปรากฏการณ์บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ไม่ได้เกิดขึ้นมาอย่างโดดเดี่ยวไร้ความเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่น ๆ และแน่นอนย่อมมีจุดเริ่มต้น แล้วค่อย ๆ พัฒนาเป็นรูปร่าง เช่น ที่เกิดหรือเป็นอยู่ในปัจจุบัน

การวิเคราะห์กระบวนการดังกล่าว จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการสืบสาวย้อนกลับไปในอดีต และจัดแบ่งเวลาออกเป็นช่วง ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์และความเข้าใจ รวมทั้งไม่ให้เงื่อนไขในช่วงเวลาอื่นมาบดบังความเป็นจริงในช่วงเวลานั้น ๆ อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละช่วงก็ยังคงเอาหลักการ ในข้อแรกการหาแบบแผน และข้อที่สองการหาคำอธิบายมาใช้ด้วย

5. เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีหลายเทคนิค ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคใด หรือใช้หลาย ๆ เทคนิคร่วมกัน ไม่มีสูตรตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของโครงการและลักษณะของข้อมูลที่ผู้วิจัยมีอยู่ ผู้วิจัยควรตระหนักว่าแต่ละเทคนิคนั้นจะช่วยผู้วิจัยในเรื่องใดบ้าง และเมื่อใดควรใช้เทคนิคใด เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมี 6 ประเภท คือ (เบญญา ยอดคำเนิน-แอ็ดติง และกาญจนา ดังชลทิพย์, 2552, หน้า 55 - 63)

5.1 การปรับเปลี่ยนแนวคิดตามข้อมูลเชิงประจักษ์ (Successive Approximation)

วิธีการนี้ใช้เพื่อให้ผู้วิจัยได้ภาพรวมของสาระสำคัญของโครงการวิจัย ซึ่งเป็นผลของการวิเคราะห์เบื้องต้น จากการเก็บข้อมูลในแต่ละครั้ง วิธีการนี้ก็คือ การปรับเปลี่ยนแนวความคิด หรือข้อสมมุติต่าง ๆ ที่นักวิจัยมีอยู่ก่อนเก็บข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งอาจเป็นการขยายหรือปรับเปลี่ยนไปตามข้อมูลที่มีมากขึ้น

5.2 การวิเคราะห์เพื่อแสดงตัวอย่าง (Illustrative Method) เป็นวิธีการที่นำเอาข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Evidence) มาแสดงให้เห็นเป็นตัวอย่างของทฤษฎี หรือปรากฏการณ์ทางประวัติศาสตร์ หรือสังคม ซึ่งนอกจากจะเป็นการฉายภาพตัวอย่างแล้ว ยังทำให้ทฤษฎี หรือปรากฏการณ์นั้น ๆ หนักแน่นขึ้น

5.3 การวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มแนวคิด (Domain Analysis) มักใช้ในการแยกแยะและจัดกลุ่มข้อมูล ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

5.3.1 กลุ่มแนวคิดเชิงทฤษฎี (Analytic Domains) หมายถึง การจัดกลุ่มความคิดและการปฏิบัติตามทฤษฎี โดยที่ไม่ได้คำนึงถึงการจัดกลุ่มตามแบบพื้นบ้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในบางเรื่องนั้นเป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่ทางสังคมพื้นบ้านยังไม่มีแนวทางการจัดกลุ่มความคิดก็เป็นได้

5.3.2 กลุ่มผสม (Mixed Domains) หมายถึง การผสมผสานระหว่างแนวคิดพื้นบ้านกับทฤษฎี เป็นการจัดกลุ่มความคิด หรือการปฏิบัติตามคำพูด หรือความหมายของสมาชิกในชุมชนนั้น บวกกับแนวความคิดของผู้วิจัย

5.3.3 กลุ่มแนวคิดพื้นบ้าน (Folk Domains) หมายถึง การจัดกลุ่มความคิด แนวความคิด หรือการปฏิบัติตามแบบที่สมาชิกในชุมชนนั้นจัดกัน ซึ่งการจัดกลุ่มแบบนี้ ทำให้การเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ มีความถูกต้อง และเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

5.4 การวิเคราะห์โดยการตั้งเกณฑ์มาตรฐาน (Ideal Types) เป็นเครื่องมือที่ช่วยค้นหาแบบแผนของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์หาคำอธิบาย โดยการเปรียบเทียบข้อมูลเชิงประจักษ์กับเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งอาจทำได้ 2 ลักษณะ คือ ผู้วิจัยจะตั้งรูปแบบ หรือเกณฑ์มาตรฐานจากข้อมูลที่มีอยู่แล้วสร้างให้เป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ หรือผู้วิจัยอาจใช้เกณฑ์ที่ผู้อื่นตั้งไว้และได้รับการยอมรับโดยทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยจะต้องเอาข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ ข้อมูลจากโครงการวิจัย มาเปรียบเทียบกับรูปแบบมาตรฐานที่ตั้งไว้ วิธีการเปรียบเทียบสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ การเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่าง (Contrast) และการเปรียบเทียบโดยการอุปมาอุปมัย (Analogy) เพื่อหาความเหมือน

5.5 การวิเคราะห์เชิงวัฒนธรรม (Cultural Analysis)

การวิเคราะห์เชิงวัฒนธรรม เป็นการเชื่อมโยงบริบททางสังคม - วัฒนธรรม กับพฤติกรรมของคน และปัญหาที่ต้องการศึกษา มี 4 มิติ คือ

มิติแรก ผู้วิจัยวิเคราะห์ถึงเหตุผลที่เป็นพื้นฐานของการปฏิบัติ ความคิด ความเชื่อต่าง ๆ

มิติที่สอง ผู้วิจัยวิเคราะห์เพื่อหาความเข้าใจในแบบแผนพฤติกรรมนั้น ๆ

มิติที่สาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ถึงหน้าที่ประโยชน์ (Function) หรือจุดมุ่งหมายของข้อห้าม (การปฏิบัติ) นั้น ๆ ในสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ ผู้วิจัยควรศึกษาว่าการปฏิบัติ ความคิด ความเชื่อเหล่านั้น ให้ประโยชน์อย่างไรบ้างต่อสังคม

มิติที่สี่ ผู้วิจัยวิเคราะห์ถึงเงื่อนไขที่ทำให้เกิดข้อห้าม (การปฏิบัติ) ความคิด ความเชื่อเหล่านั้น ซึ่งการปฏิบัติ ความคิด ความเชื่อเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงแบบแผนทางวัฒนธรรมในแต่ละสังคม

5.6 การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ (Analytic Comparison) เป็นวิธีการที่เน้นถึงการหาแบบแผนหรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอในบริบทสังคมวัฒนธรรมหนึ่ง พร้อมทั้งวิเคราะห์หาคำอธิบาย โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบ 2 ลักษณะ คือ การเปรียบเทียบหาแบบแผนที่เหมือนกัน (Method of Agreement) และเปรียบเทียบหาแบบแผนที่แตกต่าง (Method of Difference)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้เสนอ 2 หัวข้อย่อย คือ งานวิจัยในประเทศ และงานวิจัยในต่างประเทศ

1.1 งานวิจัยในประเทศ

เข็มทอง ศิริแสงเลิศ (2540, หน้า 175 - 182) ได้ศึกษาวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน 16 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน ผู้ปกครอง นักเรียน และนักเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียน แบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน แบบสอบถามผู้ปกครอง และแบบสอบถามนักเรียน การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่และหาค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้การหาค่าร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระบบที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใช้ประกันคุณภาพการศึกษา คือ ระบบประกันคุณภาพที่เน้นการควบคุมการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา และใช้ปฏิทินการศึกษาเป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนปฏิบัติงานระยะ 1 ปีมากที่สุด ส่วนการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานของงาน ตลอดจนการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ยังไม่พบแบบแผนที่ชัดเจน นอกจากนั้น 2) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนยังขาดปัจจัยสำคัญตามแนวทางของทฤษฎี ทั้ง 3 ระบบย่อย กล่าวคือ (1) ระบบการวางแผน บุคลากรมีส่วนร่วมน้อย และไม่มีเป้าหมาย มาตรฐาน และเกณฑ์การวัดที่ชัดเจน (2) ระบบการควบคุมคุณภาพ ขาดการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก (3) ระบบการทบทวน และการปรับปรุงการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับ ผู้รับใบอนุญาต บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการทบทวน ผลการปฏิบัติงาน 3) ประสิทธิภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษา 3 ด้าน คือ คุณภาพ ด้านกระบวนการบริหาร คุณภาพของนักเรียน และคุณภาพของการบริการ ไม่พบว่ามีโรงเรียนแห่งใด มีประสิทธิภาพครบทั้ง 3 ด้าน

สยาม สุ่มงาม (2541) ได้ศึกษากระบวนการดำเนินงาน ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา การประกันคุณภาพการศึกษา โดยศึกษากรณีโรงเรียนนาร่อง สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุทัยธานี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาการดำเนินงานของสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุทัยธานี และการดำเนินงานของโรงเรียนนาร่อง พบว่า การดำเนินงานในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ 3 ขั้นตอน คือ การควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบและปรับปรุงโรงเรียน และการประเมินคุณภาพ

โรงเรียนเพื่อการรับรองมาตรฐาน สำหรับการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในขั้นตอนของการควบคุมคุณภาพการศึกษา โดยสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุทัยธานีจัดให้มีการอบรมบุคลากรซึ่งเป็นผู้บริหารและศึกษานิเทศก์ จำนวน 50 คน เพื่อให้มีความรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพและขยายผลต่อแต่การดำเนินการไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากการอบรมจัดขึ้นผนวกกับงานปกติ ไม่ได้ให้ความสำคัญอย่างแท้จริง การนิเทศ กำกับติดตามยังไม่เป็นระบบ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน ขาดการมีส่วนร่วมและไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากรัฐ จังหวัดได้จัดทำแนวทางแก้ปัญหาแต่ยังไม่ปรากฏผลชัดเจน ในด้านโรงเรียนอยู่ในขั้นการควบคุมคุณภาพ มีการจัดทำธรรมนูญโรงเรียนแต่เป็นการจัดทำโดยขาดความรู้ความเข้าใจ และขาดการมีส่วนร่วม

จุฑารัตน์ วิทยาขาว (2541) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการดำเนินการ และการดำเนินการจะมีผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรของสถาบัน ดังนั้น ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในขณะนี้จึงเกิดจากปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ การสื่อสารภายในองค์กร การขาดแคลนทรัพยากร และลักษณะความแตกต่างของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้ยังพบว่ามีปัจจัยอื่น ๆ อีก คือ สถาบันยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเฉพาะ จึงมีปัญหาเรื่องการประสานงาน การติดตามผลตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งมีลักษณะความเป็นธรรมชาติของการเป็นองค์กรแบบมหาวิทยาลัยที่มีความอิสระในการทำงานมาก และไม่มีสายการบังคับบัญชา

สมกุล ฉาวรังกิจ (2543, หน้า 227 - 234) ได้ศึกษารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ โดยการวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ผลจากการศึกษานำมา สร้างเป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา และทดลองใช้รูปแบบในสถาบันราชภัฏ 1 แห่ง การวิจัยนี้ได้แบ่งขั้นตอนดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอนคือ ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพจากผู้บริหารและอาจารย์ 180 คน วิเคราะห์ตัวบ่งชี้คุณภาพเพื่อสร้างรูปแบบการประกันคุณภาพและการประเมินรูปแบบ โดยผู้เชี่ยวชาญ 9 คน ทดลองใช้รูปแบบที่สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยศึกษาจากคณะอนุกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพประจำคณะ และโปรแกรมวิชา 10 คน อาจารย์ 39 คน และนักศึกษา 50 คน เปรียบเทียบผลการทดลองก่อนและหลัง เพื่อหาประสิทธิภาพของรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการศึกษาวิจัย พบว่า 1) การศึกษาองค์ประกอบและ

ตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ มี 4 องค์ประกอบหลัก คือ การบริหาร และการจัดการ การเรียนการสอน อาจารย์และบุคลากร นักศึกษาและบัณฑิต มีองค์ประกอบย่อย 38 องค์ประกอบ ผู้บริหารและอาจารย์เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก และตัวบ่งชี้คุณภาพ 112 ตัวบ่งชี้ มีความเหมาะสมระดับปานกลาง และมาก 2) รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย หลักการประกันคุณภาพ มี 8 หัวข้อ คือ ระดับคณะ ได้แก่ ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย แผนพัฒนาคณะ หลักการบริหารงาน คุณลักษณะบัณฑิต ส่วนระดับโปรแกรมวิชา ได้แก่ พันธกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย แผนพัฒนา หลักการบริหารงาน คุณลักษณะบัณฑิต ระบบและกลไก การบริหารการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย องค์การดำเนินงาน บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบขององค์กร และดำเนินงาน ความสัมพันธ์ระหว่างระบบ องค์การการบริหาร การประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารงาน และวิธีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ การจัดการการประกันคุณภาพ การศึกษา หรือการจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และวิธีการประเมินตรวจสอบ การควบคุมและการกำกับดูแล ผู้เชี่ยวชาญ เห็นว่า มีความเหมาะสมมากที่สุด สามารถนำไปใช้ได้ดีมาก 3) การทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ได้ดำเนินการ 3 อย่างคือ การศึกษาตนเองและการประเมินตนเอง การทดสอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ การสนทนากลุ่ม พบว่า การศึกษาตนเองและการประเมินตนเองระดับคณะและ โปรแกรมวิชา มีการกำหนดสาระสำคัญไว้ 8 ประการคือ ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ นโยบายแผนพัฒนาการบริหารคณะและ โปรแกรมวิชา คุณลักษณะบัณฑิต ไว้ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการทดลองใช้รูปแบบ ในระดับคณะ ก่อนและหลังพบว่า มีค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 เพียง 2 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอนอาจารย์บุคลากร เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่กำหนด พบว่า ด้านการบริหารและการจัดการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ และบุคลากรส่วนใหญ่ได้มาตรฐานระดับดีมาก และมีมาตรฐานคุณภาพระดับดี ในระดับโปรแกรมวิชา พบว่า มีค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นน้อยกว่าไม่เพิ่มขึ้นและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน และด้านนักศึกษาและบัณฑิต เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่กำหนดส่วนใหญ่ได้มาตรฐาน และมีมาตรฐานคุณภาพระดับปานกลางและดีมาก การทดสอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ ทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 จากการสนทนากลุ่ม สรุปได้ว่า ในการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นรูปแบบที่ดีสามารถปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้

ทั้งหลักการ ระบบ กลไก และวิธีการดำเนินการเหมาะสมดี ในอนาคตของการใช้รูปแบบ การประกันคุณภาพการศึกษานี้ จะต้องมีการปรับสภาพการณ์และตัวอาจารย์ให้เหมาะสมกับการใช้รูปแบบ ผลจากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปความคิดเห็นเป็นค่าเฉลี่ยของร้อยละ 87.35

ชาคริต ชมชื่น (2545) ได้ทำการวิจัยรูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา พบว่า รูปแบบ ประกอบด้วย แนวคิดของรูปแบบ ซึ่งใช้กรอบแนวคิดการวิจัยและพัฒนา การพัฒนาเชิงระบบ การบริหารโรงเรียนโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน และการพัฒนาทั้งระบบ โรงเรียน โดยมีเป้าประสงค์ สำคัญ คือ สถานศึกษามีคุณภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและคุณภาพ มาตรฐาน 3 ด้าน คือ ด้านการบริหาร การจัดการ ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู และด้านคุณภาพ นักเรียน โดยมีขั้นตอน/ กิจกรรมการดำเนินงาน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุน และระดับสถานศึกษาที่เริ่มจาก 1) การกำหนดกรอบแนวคิดและการดำเนินงาน เสริมสร้าง ระบบประกันคุณภาพสถานศึกษา 2) ระบุนโยบาย เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ดำเนินงาน เสริมสร้างระบบประกันคุณภาพสถานศึกษา 3) ร่วมวิเคราะห์และประเมินระบบประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษา 4) เสริมสร้างจิตลักษณะที่เอื้อต่อการพัฒนางาน และความตระหนักใน ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรแกนนำของสถานศึกษา 5) เสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิรูปการบริหาร การจัดการเรียนรู้ และการประเมินผลตามกรอบงาน ประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรของโรงเรียน 6) สถานศึกษาดำเนินการพัฒนาคุณภาพในวงจร PDCA ตามองค์ประกอบ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา 7) นิเทศ ติดตาม ประเมินผล การพัฒนาระบบประกันคุณภาพของสถานศึกษา 8) ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา ของสถานศึกษา ก่อนที่จะเสนอให้การศึกษาเข้ารับการประเมินคุณภาพภายนอก และยังพบปัจจัย ที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยด้าน คุณลักษณะของบุคลากรในสถานศึกษา ซึ่งเป็นคุณลักษณะของผู้บริหาร สถานศึกษา และคุณลักษณะและจำนวนครูในสถานศึกษา ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเชิงระบบ ปัจจัยด้านการสนับสนุน การกระตุ้นจากหน่วยงานต้นสังกัด/ หน่วยงานภายนอก และปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในสถานศึกษา

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2546) ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มคุณภาพที่ 1-2 และกลุ่มคุณภาพที่ 5 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาจากกรณีศึกษา

2 โรงเรียนแล้ว นำผลการวิจัยทั้ง 2 ส่วน มาสังเคราะห์ สรุปได้ดังนี้ 1) สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ข้อค้นพบเชิงปริมาณ พบว่า สถานศึกษาทั้ง 2 กลุ่มคุณภาพส่วนใหญ่ดำเนินการครบกระบวนการ คือมีการวางแผน การดำเนินการ และการตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงคุณภาพ ข้อค้นพบเชิงคุณภาพ พบว่า การดำเนินการแต่ละงานยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ โรงเรียนที่เป็นกรณีศึกษาในกลุ่มคุณภาพที่ 1 ดำเนินการครบถ้วนกว่าโรงเรียนที่เป็นกรณีศึกษาในกลุ่มคุณภาพที่ 5

2) ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท สนใจใฝ่เรียนรู้ ใช้ทั้งการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารแบบเข้มงวด การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี คือ มีความสัมพันธ์ที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม มีตัวแบบการเป็นครูที่ดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเห็นคุณค่าของการประเมิน รวมทั้งการที่ครูมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อการสอน สนใจใฝ่เรียนรู้และเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษานำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา นอกจากนั้น โครงสร้างการประสานงานที่คล่องตัว และมีบุคลากรหรือคณะทำงานรับผิดชอบงานประกันคุณภาพก็เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมเช่นกัน สำหรับกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่ การที่ชุมชนและกรรมการสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการศึกษาและสนับสนุนช่วยเหลือ และการที่กฎหมาย/นโยบายต้นสังกัดผลักดันให้โรงเรียนดำเนินการประกันคุณภาพ รวมทั้งหน่วยงานต้นสังกัดนิเทศช่วยเหลือโรงเรียนจริงจัง และ 3) ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่วัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะแตกแยก แข่งขัน ไม่ให้เกียรติและไม่ไว้วางใจกัน ขาดการยอมรับความสามารถของเพื่อนครู ครูไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และครูไม่เพียงพอ ขาดความรับผิดชอบและความสนใจใฝ่เรียนรู้ มีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับโรงเรียนเต็มที่ ใจดีเกินไป ขาดความเด็ดขาด นำการเปลี่ยนแปลงเข้ามาเร็วจนครูรับไม่ทัน ใช้รูปแบบการบริหารแบบชี้นำมากกว่าการมีส่วนร่วม และผู้ช่วยผู้บริหารขาดความสามารถในการบริหารและมีงานธุรการมาก นอกจากนั้นการที่โครงสร้างการบริหารขาดการประสานงานที่ดี ขาดระบบการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล ขาดการกำหนดบทบาทหน้าที่บุคลากรและมอบหมายความรับผิดชอบไม่ชัดเจนก็เป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคเช่นกัน สำหรับกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่ ชุมชน และกรรมการสถานศึกษาขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และนโยบายปรับลดอัตรากำลัง รวมทั้งหน่วยงานต้นสังกัดขาดการนิเทศช่วยเหลือ

ชุดินันท์ อิทธิรัตน (2546) ได้ศึกษารูปแบบการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สาระการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาของในประเทศและต่างประเทศภายใต้กรอบของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

(องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 วิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ การประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย และพัฒนารูปแบบการจัดการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และใช้แบบสอบถาม แล้วนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปสอบถามความเหมาะสม และความเป็นไปได้ในการนำองค์ประกอบฯ ไปพัฒนารูปแบบฯ จากนั้น นำไปพัฒนารูปแบบการจัดการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การจัดการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาของในประเทศและต่างประเทศมีสาระเกี่ยวกับ จุดประสงค์ของการประเมินแบบแผนการประเมิน ผู้ประเมิน รายงานการประเมิน ตลอดจนการติดตามผลการส่งเสริมเพื่อการพัฒนาคุณภาพ และผลกระทบของการประเมินคุณภาพภายนอกต่อสถาบันอุดมศึกษา 2) องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย มี 7 องค์ประกอบ คือ หลักการและแนวปฏิบัติในการประเมินคุณภาพภายนอก ประเด็นในการประเมินการจัดคณะผู้ประเมิน การคัดเลือกผู้ประเมิน วิธีการคัดเลือกและประเมินผลผู้ประเมิน ด้านจรรยาบรรณ ทักษะผู้ประเมิน และการประเมินคุณภาพภายนอกในอนาคต 3) รูปแบบการจัดการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทยเป็นรูปแบบที่แสดงถึงจุดประสงค์และแนวปฏิบัติในการประเมินคุณภาพภายนอก แนวปฏิบัตินี้มีการดำเนินงานใน 4 ด้าน คือ การเตรียมผู้ประเมิน การจัดให้มีการตรวจเยี่ยม การจัดทำรายงานการประเมิน และการติดตามผล การส่งเสริมเพื่อพัฒนาคุณภาพและผลกระทบของการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินงานทั้ง 4 ด้านนี้ เป็นการดำเนินงานตามหลักการบริหารที่เป็นระบบครบวงจร (PDCA)

ในส่วนผลของการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิต นักศึกษาและผู้ปกครองที่ได้รับผลกระทบจากการประเมินคุณภาพภายนอก สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ (ชุดินันท์ อธิธิธินา, 2546, หน้า 192 - 195)

1. ทักษะเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่จะรับบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง ซึ่งจะมีความสามารถทางวิชาการและมีความสามารถทางด้านภาษาสำหรับบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏและสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลไม่อาจตัดสินใจในเรื่องของคุณภาพนักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า คุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาไทยในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี - ดี ดีได้จากเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วสามารถทำงานได้ และผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความเห็นว่า คุณภาพของบัณฑิตไทยในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี เพราะสำเร็จการศึกษาแล้วสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

2. ผลกระทบที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิต นักศึกษาและผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิตเห็นพ้องกันว่า การประเมินคุณภาพภายนอกส่งผลกระทบในทางดี คือ สถาบันอุดมศึกษาจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพ

ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นให้สาธารณชน อีกทั้งผู้ใช้บัณฑิตจะได้กำลังคนที่มีคุณภาพไปใช้
นักศึกษาเห็นพ้องกันว่า การประเมินคุณภาพภายนอกส่งผลทำให้สถาบันตื่นตัว ให้ความสนใจ
ในการพัฒนาคุณภาพมากขึ้น เพราะถ้าหากผลการประเมินออกมาไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อจำนวนที่จะมา
เข้าเรียน ทำให้สถาบันหันมาทบทวนหลักสูตรให้ทันสมัย ปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น
ส่วนผู้ปกครองเห็นพ้องกันว่า การประเมินคุณภาพภายนอกส่งผลกระทบในทางดี เพราะทำให้
เชื่อมั่นว่าบุตรหลานได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ

3. การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายนอก ผู้ใช้บัณฑิตเห็นพ้องกันว่าสามารถ
มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับฟัง และนำไปแก้ไข หรือ
อาจมีส่วนร่วมเป็นผู้ประเมินในคณะกรรมการประเมินได้ นักศึกษาเห็นว่าตนควรมีส่วนร่วม
ในลักษณะการให้ข้อมูลย้อนกลับ เช่น การกรอกแบบสอบถาม หรือการประชุมปฏิบัติการ
ส่วนผู้ปกครองเห็นว่าสามารถมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยชี้แจงปัญหาเกี่ยวกับการ
การเรียนการสอนและให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของตน

อาภรณ์ กรองกิจการ (2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายอาจารย์ที่มีต่อ
การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่
ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากร และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร
สายอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวม และ
ในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ อายุ กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพ
ประสบการณ์ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ
บุคลากรสายอาจารย์ จำนวน 254 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 54 ข้อ
โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบ
ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรสายอาจารย์ มีความคิดเห็นว่า
มหาวิทยาลัยมหิดลมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้าน
ในระดับปานกลาง 2) บุคลากรสายอาจารย์ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม และ
ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ กลุ่มสาขาวิชา สถานภาพ ประสบการณ์
ทางการบริหาร และประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ
การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาด้านย่อยจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรสายอาจารย์
ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และผู้ที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ที่มีอายุ

ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ในด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากร และด้านทรัพยากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า บุคลากร สายอาจารย์ที่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรสายอาจารย์ ที่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีในด้านกระบวนการ และด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ ด้านทรัพยากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม สถานภาพของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการ สาย ก มีความคิดเห็นแตกต่างจากพนักงาน มหาวิทยาลัยสายอาจารย์ ในด้านกระบวนการและด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ ทางการบริหาร พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ทางการบริหาร และผู้ที่ไม่มีความประสบการณ์ทางการบริหาร มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากรมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทางการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากร สายอาจารย์ที่มีประสบการณ์ และไม่มีประสบการณ์มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากรมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

สุริยงค์ ขวณขันธ์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ราชภัฏ: กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ: กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านบุคลลของอาจารย์ มี 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรภาระของอาจารย์ ประสบการณ์การสอนและการวิจัย และความมุ่งมั่นในการทำงาน 2) ปัจจัยด้านเรียนการสอน มี 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรกิจกรรม การบริหารที่นำไปสู่ความสำเร็จของนโยบายบรรยากาศองค์การ การบริหารงานวิชาการ และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการสนับสนุน 3) ปัจจัยด้านการบริหาร มี 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรความเหมาะสมของหลักสูตร คุณภาพการสอน สิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถาบัน 4) ปัจจัยด้านการเข้าร่วมกิจกรรม นักศึกษา มีตัวแปร คือ ตัวแปรกิจกรรมด้านวิชาการ กิจกรรมด้านกีฬา กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม และกิจกรรมด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ประจำของ สถาบันราชภัฏสวนดุสิตจำนวน 298 คน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง ด้วยโปรแกรมลิสเรล และใช้การสนทนากลุ่มเพื่อตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์จากผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพล ต่อคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ: กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิตที่พัฒนาขึ้น

มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และความตรงของรูปแบบพิจารณาได้จาก ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 23.05 ($p = .587$) มีตัวดัชนีความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 1.00 และดัชนีความสอดคล้องที่ปรับค่า (AGFI) เท่ากับ 0.962) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษามี 4 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตได้ร้อยละ 68.3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุโดยตรงอย่างเดียวต่อคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ: กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ ปัจจัยด้านการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุโดยทางตรงและทางอ้อมต่อคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ: กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิกของอาจารย์ ปัจจัยด้านการเรียนการสอน และปัจจัยด้านการบริหาร 4) ผลการตรวจสอบรูปแบบอิทธิพลจากผู้ทรงคุณวุฒิด้วยวิธีสนทนากลุ่มจากปัจจัยอิทธิพลทั้ง 4 ด้านสรุปได้ว่า สถาบันควรพิจารณาลดภาระงานสอนของอาจารย์ลง รวมทั้งแยกภาระงานสอนกับงานวิจัยให้ชัดเจน และมีการอบรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร และวัฒนธรรมองค์กรเพิ่มขึ้น มีการปรับปรุงหลักสูตรโดยใช้งานวิจัยรองรับ และต้องมีระบบการประเมินผลการสอนของอาจารย์อย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงการจัดกิจกรรมนักศึกษาให้เน้นทางด้านการบริการวิชาการต่อสังคม รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นและชุมชน

พนิดา บุญเกิด (2548) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายหลัก 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม ตัวแปรอิสระ ระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการสนใจในการทำงานกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ 2) เพื่อค้นหาตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ตัวแปรอิสระระดับคณะที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นคณาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 408 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบ 2 ขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์หุระดับ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.0 และโปรแกรม HLM Version 4.01 ผลการศึกษาพบว่า 1) ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วมมีความผูกพันกับตัวแปรตาม คือ การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง .200-.362 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า 2) ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร

ที่ส่งผลทางบวกกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของคณาจารย์ มี 2 ตัวแปร คือ ความผูกพันต่อองค์กร และการปรับตัว โดยที่ ตัวแปรอิสระระดับบุคลากรร่วมมือกันอธิบาย ความแปรปรวนของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ได้ร้อยละ 13.64 3) ตัวแปรอิสระระดับคณะจำนวน 2 ตัว ได้แก่ ภาวะผู้นำ และการจงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ไปปฏิบัติ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .389 และ .411 โดยการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ 4) ตัวแปรอิสระระดับคณะทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจงใจในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 386 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวัดบรรยากาศ องค์กร การติดต่อสื่อสาร การรับรู้ แรงสนับสนุนขององค์กร เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เส้นทาง โดยใช้โปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุ อยู่ระหว่าง .448-.6012) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเท่ากับ .43 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 4 ที่นำมาศึกษาในโมเดลได้แก่ การวัดบรรยากาศองค์กร การติดต่อสื่อสาร การรับรู้ แรงสนับสนุนขององค์กร เจตคติต่อการมีส่วนร่วม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ร้อยละ 43 3) ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการติดต่อสื่อสารการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .31, .39 และ .22 ตามลำดับ

สำหรับอิทธิพลทางอ้อมของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับจากตัวแปร บรรยายการสองครั้ง ผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติของการมีส่วนร่วม มีขนาด อิทธิพลเท่ากับ .28 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรการติดต่อสื่อสาร โดยส่งอิทธิพลผ่าน การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .22

ทบวงมหาวิทยาลัยโดยสำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษาร่วมกับศูนย์บริการวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อมรวิรัช นาคทรพร, 2547, หน้า 49 - 59) ได้จัดทำโครงการวิจัย และพัฒนาและระบบการประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะนำ ประสพการณ์ดำเนินการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มาประมวลและสังเคราะห์ เพื่อสรุปเป็นยุทธศาสตร์และแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสม ได้ใช้ข้อมูลจากการ จัดเสวนาประกันคุณภาพ โดยนักวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพของสถาบันต่าง ๆ และ การนำเสนอข้อคิดเห็นโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากการจัดเสวนาในหัวข้อตามยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับ การประกันคุณภาพ อันได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์การนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการ ประกันคุณภาพการศึกษา 2) ยุทธศาสตร์การนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มามีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษา 3) ยุทธศาสตร์การจัดรายงานการศึกษาตนเอง 4) ยุทธศาสตร์ การใช้เพื่อนร่วมวิชาชีพจากภายนอกมาร่วมประเมิน 5) ยุทธศาสตร์การใช้ข้อมูลสารสนเทศและ ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพ 6) ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมงานประกันคุณภาพ โดยจะกล่าวถึงยุทธศาสตร์ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์การนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพ การศึกษา

1.1) ISO 9002 กับการต่อยอดไปสู่ SSA และ SAR: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นได้ประยุกต์ระบบ ISO 9002: 1994 มาใช้ในมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรในหลาย ๆ หน่วยงานต่างเห็นชอบและให้การสนับสนุน เมื่อทบวงมหาวิทยาลัยได้มี นโยบายให้ทุกสถาบันการศึกษาจัดทำ Self Study Report (SSR) เพื่อเป็นเอกสารเบื้องต้น ในการประเมินคุณภาพการศึกษา จึงได้ปรับหัวข้อ รวมทั้งรูปแบบเอกสารให้สอดคล้องกับ SSR เพื่อใช้บันทึกคุณภาพทั้งในส่วนของการประกันคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัยและระบบมาตรฐาน คุณภาพ ISO 9002 ผลกระทบโดยทั่วไปภายหลังการใช้ระบบ ISO 9002: 1994 ข้อดี คือ การทำงาน มีระบบ เก็บเอกสารง่ายต่อการค้นหา การทำงานมีเอกสารรองรับ เห็นภาพรวมในการทำงาน พัฒนาศักยภาพให้ทดแทนกันได้ง่ายขึ้น ข้อเสีย คือ ใช้เวลาในการเตรียมเอกสาร สิ้นเปลืองกระดาษ ขาดความยืดหยุ่น และใช้เวลาในการปรับทัศนคติของบุคลากร ส่วนในด้านความรู้และความเข้าใจ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้และความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO 9002 ค่อนข้างมาก

มีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบคุณภาพ

1.2) กรณีศึกษา: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลแนวทางการประกันคุณภาพของสถาบัน
 ทำดังนี้ 1) การประกันคุณภาพภายใน โดยวิทยาเขต/ คณะ/ หน่วยงาน โดยใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มาเป็นระบบควบคุมคุณภาพ มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานปีละ 4 ครั้ง
 2) การประกันคุณภาพโดยสถาบัน หน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สำนักพัฒนาและบริการวิชาการ โดยมีหน้าที่ตรวจประเมินคุณภาพให้เป็นตามมาตรฐานของสถาบัน และ 3) การประกันคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เริ่มจากการวิเคราะห์สถานการณ์ กำหนดนโยบายคุณภาพ จัดตั้งคณะกรรมการและพิจารณาเครื่องมือในการจัดทำระบบคุณภาพ วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและปัจจัยบ่งชี้คุณภาพการศึกษารวมทั้งการกำหนดแผนกลยุทธ์และกิจกรรมสนับสนุน

ข้อพึงระวังในการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ต้องศึกษาข้อมูลจาก พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพมาใช้ประกอบด้วยที่สำคัญต้องสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร ให้เป็นเนื้อเดียวกับงานประจำ และควรเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำเอกสารคุณภาพ ทัศนคติของบุคลากรที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงขององค์กรจะมีผลกระทบต่อผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน จึงต้องเร่งสร้างความเข้าใจ และในการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารมักจะมีผลกระทบต่อพัฒนาะบบคุณภาพ

เงื่อนไขของความสำเร็จในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้

- 1) ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงทุกระดับภายในองค์กรที่จะผลักดันให้เกิดระบบคุณภาพ
- 2) การจัดการเชิงกลยุทธ์ การสร้างแนวคิดกับบุคลากรในองค์กรโดยการวิเคราะห์สถานการณ์
- 3) การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ 4) บุคลากรภายในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ และ 5) จัดให้มีระบบการตรวจติดตามคุณภาพ

1.3) กรณีศึกษาวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ลักษณะการดำเนินงานตามระบบมาตรฐาน ISO 9002

การดำเนินงาน ดำเนินไปตามหลักวงจรคุณภาพ คือ วางแผน (PLAN) ดำเนินงานตามแผน (DO) ตรวจสอบ (CHECK) ติดตามและแก้ไขป้องกัน (ACTION) สรุปบทเรียนที่ได้ คือ การบริหารงานที่มีระบบก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาระบบคุณภาพเป็นของสมาชิกทุกคนในองค์กร และการปรับปรุงคุณภาพใด ๆ ย่อมมีผลกระทบต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย รวมทั้งผู้บริหารต้องตระหนักและเห็นคุณค่าการประกันคุณภาพและ

เทียบเท่าเคียงไหล่กับผู้ได้บังคับบัญชาตลอดเวลา ข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม สถานศึกษาต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ หน่วยงานต้นสังกัดควรกำหนดแผนการประกันคุณภาพให้ครอบคลุมทุกระดับของสถานศึกษา รวมทั้งควรมีการจัดโครงการ/ กิจกรรมร่วมกันในการขยายเครือข่ายการประยุกต์ใช้ ISO 9002 เพื่อการประกันคุณภาพในสถานศึกษา

2. ยุทธศาสตร์การรายงานการศึกษาค้นเอง (Self-Study)

2.1 กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ใช้แนวคิดเชิงระบบ 3 ระบบ คือ ระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษาภายใน ระบบการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน และระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายนอก การดำเนินงานประกัน ทำโดย การเตรียมระบบ และบุคลากรรองรับงานประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานตามคู่มือประกันคุณภาพ มีการปรับปรุงองค์ประกอบเพื่อใช้ในการทำรายงานการศึกษาค้นเอง การพัฒนาองค์ประกอบและดัชนีที่เน้นเอกลักษณ์ของระบบการศึกษาทางไกล ก่อให้เกิดการประกันคุณภาพ มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาและหน่วยงานที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพ ข้อดี ที่เห็นได้ชัดจากการทำ SSR เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้เกิดการทำงานเป็นกลุ่ม มีการทบทวนจุดแข็งและจุดอ่อนที่กำลังเกิดขึ้นในระบบการเรียนการสอน มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาสาขาวิชาในส่วนเป็นจุดอ่อน และการแก้ปัญหาของสาขาวิชา

2.2 กรณีศึกษา: วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ลักษณะการมีส่วนร่วมและความเป็นประชาคมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม โดยการสร้างความเข้าใจแก่บุคลากร ให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ นำกระบวนการทัศน์ใหม่ในการพัฒนา คือ การบริหารงานเน้นการมีส่วนร่วม ใช้การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สถานการณ์ การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ทำให้ได้ทราบสภาพการดำเนินงานตามแผน เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพียงใด และทำการตรวจสอบคุณภาพภายใน เพื่อจะได้ทราบว่าการทำงานเป็นไปตามปรัชญา วัตถุประสงค์ แผนงานหรือไม่ อย่างไร และเพียงใด ดังนั้น บทเรียนที่ได้จากการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีความสำเร็จอยู่ที่การมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร ต้องอาศัยยุทธวิธีการบริหารที่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม ได้แก่ การแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงาน ใช้กลไกการประชุม รวมทั้งการทำงานร่วมกัน มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก และการทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 1) ผู้นำต้องเห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและมีภาวะผู้นำ 2) การสร้างจิตสำนึกให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพและการมีส่วนร่วมของทุกคน 3) ความชัดเจนของดัชนีและเกณฑ์การตรวจสอบหรือเกณฑ์การประเมิน 4) เป้าหมายและแผนงานดำเนินงานต้องชัดเจน มีความเป็นไปได้ ควรได้มาจากการกำหนดร่วมกัน 5) ทุกคนควรกำหนดรูปแบบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองร่วมกัน มีการจัดทำเป็นตัวอย่าง และ 6) การยอมรับความจริงเป็นกลวิธีหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนางานได้

3. ยุทธศาสตร์ การใช้เพื่อนร่วมวิชาชีพจากภายนอกมาร่วมประเมิน กรณีศึกษา: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การทำงานประกันคุณภาพได้นำหลักแห่งกัลยาณมิตรมาเป็นเครื่องกำกับนำทางสู่การพัฒนางานประกันคุณภาพ แบ่งออกเป็น 3 ระบบ คือ กัลยาณมิตรแห่งตน กัลยาณมิตรในกลุ่มเพื่อนและกัลยาณมิตรสังคม เช่น การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ มีคณะทำงานรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำแผนการทำงานประกันคุณภาพของคณะ สร้างความเข้าใจเรื่อง การประกันคุณภาพกับบุคลากรของคณะฯ กำหนดรูปแบบการประกันคุณภาพของคณะฯ จัดทำองค์ประกอบ ดัชนีชี้วัดคุณภาพและนิยามศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้งานประกันคุณภาพการศึกษา มีการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการศึกษาตนเองของทุกภาควิชา เพื่อขอรับการตรวจสอบภายนอกจากทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อนร่วมวิชาชีพของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ สภาการพยาบาล ที่ประชุมคณบดี และหัวหน้าสถาบันการศึกษา เพื่อนร่วมวิชาชีพจากสถาบันอื่น ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายนอก เพื่อนร่วมวิชาชีพจากฝ่ายให้บริการ รวมทั้งศิษย์ปัจจุบัน และศิษย์เก่า

ประสบการณ์ที่ได้จากงานประกันคุณภาพ บุคลากรได้ทบทวนการศึกษาของตนเองให้มีคุณภาพและตรวจสอบได้ มีการปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การประเมินคุณภาพทำให้เห็นภาพที่คนในองค์กรมองไม่เห็น การมีผู้มาเยี่ยมเยือน ชี้นำอย่างสร้างสรรค์ทำให้องค์กรสามารถจัดมุมมิตขององค์กร ทำให้องค์กรมีความโปร่งใส ซึ่งการประกันคุณภาพทำให้เห็นผลทันตาจากการพยายามทำงานตามเกณฑ์คุณภาพในทุกองค์ประกอบ บทบาทเพื่อนร่วมวิชาชีพได้มีบทบาทในการเป็นเครือข่ายของคณาจารย์ และการร่วมเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบคุณภาพภายในและการตรวจและประเมินภายนอก

4. ยุทธศาสตร์การใช้ข้อมูลสารสนเทศและตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพ

การใช้ดัชนีบ่งชี้จากผลการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย:
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ)

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เน้นการประกันคุณภาพในการผลิตบัณฑิตและการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการประเมินคุณภาพครั้งเดียวในรอบปีการศึกษา แต่ให้ผลทั้งระดับมหาวิทยาลัยและภาพย่อยพร้อมกัน และ มุ่งหาข้อมูลการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนี้ ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ (1) ทรัพยากร ทุน และแนวทางการจัดการศึกษา (2) หลักสูตร (3) คณาจารย์ (4) นักศึกษา (5) ห้องสมุดและ สื่อการศึกษา (6) ห้องปฏิบัติการ (7) เทคโนโลยีสารสนเทศ (8) อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม (9) ระบบบริหารและการบริการ (10) นวัตกรรมการศึกษา ปัจจัยกระบวนการ ได้แก่ การเรียนการสอน กิจกรรมนักศึกษา ปัจจัยผลผลิต ได้แก่ ผลผลิต

วิธีการประเมินคุณภาพการศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบกรอกข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ส่งให้ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายวิชาการรวบรวมข้อมูลแล้วจัดส่งให้สำนักวิชา/ สาขาวิชา คณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้องทำการประเมินตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในคู่มือแล้วจัดส่งผลการประเมินให้ฝ่ายวิชาการ เพื่อจัดทำรายงานผลการประเมินต่อไป

การใช้ผลประเมินเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

1) คัดนี้บ่งชี้ภาระงานอาจารย์ ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนจัดสรรอัตรากำลัง ในแต่ละสาขาวิชาและการเชิญอาจารย์พิเศษจะพิจารณาปริมาณภาระงานของสาขาวิชาอย่างละเอียด เปรียบเทียบกับจำนวนวิชาคณาจารย์ในสาขาวิชา ในกรณีที่มีความจำกัดด้านงบประมาณที่จะบรรจุ อาจารย์หรือไม่สามารถสรรหาและคัดเลือกอาจารย์ได้ จะใช้คัดนี้บ่งชี้ภาระงานอาจารย์เป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาอนุมัติให้สาขาวิชานั้น ๆ เชิญอาจารย์พิเศษได้ตามความจำเป็น

2) คัดนี้ด้านนักศึกษาและการเรียนการสอน การพิจารณาจำนวนนักศึกษาที่สมัครเข้า ศึกษาและอัตราการสละสิทธิ์เพื่อเข้าศึกษา มหาวิทยาลัยได้นำมาศึกษาวิเคราะห์หาสาเหตุและ แนวทางแก้ไขทำให้เกิดการปรับปรุงเร่งรัดการประชาสัมพันธ์และแนะแนวการศึกษา ด้านการเรียนการสอน เมื่อผลการเรียนของนักศึกษาในบางรายวิชาอยู่ในระดับต่ำ มหาวิทยาลัย ได้ทำการวิจัยสถาบัน เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขข้อค้นพบที่ได้จากคณะทำงานมหาวิทยาลัย กำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินการต่อไปในทันที และประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ มหาวิทยาลัยได้ใช้ข้อมูลผลการประเมินประสิทธิภาพการสอนโดยนักศึกษามาเป็นแนวทาง ในการกำหนดทิศทางการพัฒนาอาจารย์ ทั้งในด้านการจัดอบรม/ สัมมนา ในเรื่องเทคนิคการสอน การใช้สื่อการสอน การวัดผลและการประเมินผล

3) คัดนี้ด้านห้องสมุดและการสื่อสาร ผลการประเมินคุณภาพปีการศึกษา 2541 พบว่า ระดับคุณภาพของปัจจัยทางด้านหนังสือและสื่อการศึกษาอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจ จึงได้พิจารณา

จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพื่อจัดหาหนังสือและสื่อการศึกษาตามความจำเป็นและความต้องการ ทั้งของอาจารย์และนักศึกษา ทำให้ผลการประเมินของปีการศึกษาต่อมาระดับคุณภาพของปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ

เงื่อนไขบางประการสำหรับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารทุกระดับต้องให้การสนับสนุนการประกันคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จัดระบบงานให้เหมาะสมและสามารถจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นจำเป็นสำหรับการประเมินคุณภาพได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุน พิจารณาใช้ประโยชน์จากดัชนีต่าง ๆ ที่ปรากฏในผลการประกันคุณภาพการศึกษา และควรเริ่มดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในทันที ไม่ควรต้องรอให้มีระบบที่สมบูรณ์ เพราะระบบงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยตัวเองก็จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเช่นเดียว

5. ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมงานประกันคุณภาพ

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้ว จะเห็นว่าการเป็นสถาบันอุดมศึกษานั้นมีการจัดการบริหารตามภารกิจของหลักการอุดมศึกษาและตามพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 โดยมีการบริหารจัดการให้ภารกิจต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีคุณภาพตามภารกิจหลักดังกล่าว

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

แอสเวิร์ธ และฮาร์เวย์ (Ashworth & Harvey, 1994, pp. 7 - 14) ได้นำเสนอแนวคิดที่ได้จากการศึกษาวิจัย พบว่า การศึกษาที่มีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบ ด้านปัจจัยตัวป้อน ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ และด้านผลผลิต ซึ่งได้แก่ 1) คณาจารย์ 2) สิ่งเอื้ออำนวยความสะดวก 3) วัสดุอุปกรณ์ 4) การสอน 5) ผลสัมฤทธิ์ 6) การจัดการและการควบคุมคุณภาพ 7) นิสิต/ นักศึกษา ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. คณาจารย์ คุณภาพของอาจารย์นับว่ามีความสำคัญยิ่งต่อคุณภาพการศึกษาสำหรับตัวบ่งชี้ความมีคุณภาพของคณาจารย์ได้แก่ 1) จำนวนอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ 2) ประสบการณ์ด้านวิชาการ ด้านวิชาชีพและด้านการสอน 3) การพัฒนาอาจารย์ 4) สัดส่วนระหว่างอาจารย์ต่อนิสิต/ นักศึกษาสำหรับการสอนภาคทฤษฎีในชั้นเรียน 5) สัดส่วนระหว่างอาจารย์ต่อนิสิต/ นักศึกษาสำหรับการสอนภาคปฏิบัติบนคลินิก 6) ผลงานวิจัย 7) ผลงานทางวิชาการ 8) อาจารย์ที่มีความรู้ที่ทันสมัย 9) อาจารย์ที่ได้รับเกียรติตามสิทธิและเสรีภาพทางวิชาการ

2. สิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกการจัดการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตให้มีความเป็นต้องอาศัยสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการจัดการเรียนการสอนซึ่งครอบคลุม

ทั้งสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกด้านทรัพยากรบุคคล อาคารสถานที่สำหรับการเรียนการสอน การสนับสนุนการ สำหรับตัวบ่งชี้คุณภาพของสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวก ได้แก่ 1) จำนวนและ ประเภทของสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวก 2) ลักษณะห้องเรียน ที่นั่งเรียนและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 3) สภาพแวดล้อมและสถานที่เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อน หย่อนใจ 4) ความปลอดภัย 5) ความสะอาดและความเป็นระเบียบ 6) การบริการด้านวิชาการ 7) บรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ 8) ห้องสมุดและการบริการ 9) ห้องปฏิบัติการ 10) บุคคลสนับสนุนการทำงานของคณาจารย์ ได้แก่ เลขาธิการและนักเทคนิค

3. วัสดุอุปกรณ์ การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ จะต้องอาศัยวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาที่มี จำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา รวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ สำหรับตัวบ่งชี้คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษา ได้แก่ 1) ความเหมาะสม ของจำนวนและ ประเภทวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษา 2) วัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาอยู่ในสภาพดีใช้งานได้ 3) ระบบ การให้บริการ การแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ 4) ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ 5) ความปลอดภัย ในการใช้งาน 6) สัดส่วนระหว่างจำนวนนักศึกษาต่ออุปกรณ์

4. การสอนและการเรียนรู้ คุณภาพการสอนนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพการศึกษา และคุณภาพของบัณฑิต สำหรับตัวบ่งชี้คุณภาพการสอน ได้แก่ 1) รายละเอียดของเนื้อหา 2) ความเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน 3) การแนะนำหนังสืออ้างอิงที่ทันสมัยให้นักศึกษาอ่านเพิ่มเติม 4) เนื้อหาที่นำมาสอนมีความทันสมัยและตรงตามความเป็นจริงของหลักทฤษฎี 5) ท่าทาง อิริยาบถ เหมาะสม 6) นำเสนอหรืออธิบายได้เข้าใจแจ่มแจ้ง 7) กระตุ้นให้ผู้เรียนได้คิด และทำทนายการเรียนรู้ 8) คำนี้ถึงความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละบุคคล 9) ทักษะในการใช้สื่อการสอน 10) เตรียมการสอน มาอย่างดี 11) มีเอกสารประกอบการสอน 12) ผู้เรียนแสดงให้ทราบว่าเข้าใจบทเรียนอย่างแจ่มแจ้ง

5. มาตรฐานผลสัมฤทธิ์ การเรียนรู้ของนักศึกษามีความเป็นมาตรฐานหรือไม่สามารถวัด ได้จากตัวบ่งชี้ 1) มาตรฐานของกลไกหรือกระบวนการจัดการเรียนการสอน 2) ระดับผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนรู้ 3) การจ้างงานบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา

6. การจัดการและควบคุมคุณภาพสถาบันการศึกษาจะต้องมีระบบการจัดการและระบบ การควบคุมคุณภาพการศึกษาเพื่อให้จัดการศึกษาของสถาบันตรงตามวัตถุประสงค์ที่สถาบันได้ กำหนดไว้ ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสังคมและมีความคุ้มค่าของเงินลงทุน สำหรับตัวบ่งชี้ ความมีคุณภาพของระบบการจัดการและควบคุมคุณภาพ ได้แก่ 1) มีแผนการดำเนินงานระดับ สถาบัน คณะ และภาควิชา 2) วางแผนโดยอาศัยมุมมองแนวความคิดทั้งจากผู้บริหารและคณาจารย์ 3) โปรแกรมการศึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ 4) คณาจารย์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของแผน 5) ผู้บริหารมีมุมมองเชิงอนาคตที่ตรงกับความเป็นจริง 6) บุคลากรของสถาบันบรรลุซึ่งความต้องการ

- 7) ผู้บริการระดับสูงเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ 8) คณาจารย์ได้รับการงานที่เหมาะสม
 9) คณาจารย์มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน 10) คณาจารย์ได้พบปะสังสรรค์กันเป็นระยะ ๆ
 11) ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจนและสะดวกรวดเร็ว

7. นักศึกษา จัดเป็นปัจจัยตัวป้อนที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลการเรียนและคุณภาพของบัณฑิต สำหรับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลการเรียนของนักศึกษา ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัด คุณภาพของบัณฑิตพยาบาลประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา สัมพันธภาพภายในครอบครัว สภาพทางด้านเศรษฐกิจของครอบครัวและความเป็นผู้ใฝ่รู้ 2) ปัจจัยของโปรแกรมการศึกษา ได้แก่ ลำดับที่เลือก ตารางเวลาเรียน เนื้อหา หลักสูตร รายงานและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย ความยากง่ายและความท้าทายของหลักสูตร 3) ปัจจัยด้านสถาบัน ได้แก่ ประเภทของสถาบัน ตำแหน่งที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ สภาพแวดล้อมของอาคาร สิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกและบริเวณเพื่อการสนทนา

โจเซฟ และบีทริซ (Joseph & Beatriz, 1997, p. 15) ได้นำเสนอผลงานการวิจัยซึ่งพบว่า องค์ประกอบที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของการจัดการศึกษา ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ เรียงตามความสำคัญจากมากที่สุด ดังนี้

1. ชื่อเสียงทางด้านวิชาการ (Academic Reputation) ตัวบ่งชี้คุณภาพ ได้แก่
 - 1) ระดับความมีชื่อเสียง 2) ความเป็นเลิศของผู้สอน 3) ความเป็นเลิศของสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกด้านวิชาการ
2. โอกาสของอาชีพ (Career Opportunities) ตัวบ่งชี้คุณภาพได้แก่ 1) ความง่ายต่อการเข้าทำงาน 2) ความเป็นเลิศของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโอกาสของอาชีพ
3. โปรแกรมการศึกษา (Program Issues) ตัวบ่งชี้คุณภาพ ได้แก่ 1) ความหลากหลายของวิชาเลือก 2) ความยืดหยุ่นในการโอนย้ายสาขาวิชา 3) ความหลากหลายของสาขาวิชา
- 4) ความยืดหยุ่นในคุณสมบัติของผู้เรียนแต่ละสาขา
4. ค่าใช้จ่ายและเวลา (Cost/ Time) ตัวบ่งชี้คุณภาพ ได้แก่ 1) ค่าใช้จ่ายด้านการศึกษา สมเหตุสมผล 2) ค่าใช้จ่ายด้านที่พัก สิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกและบริการมีความเหมาะสม
- 3) ระยะเวลาของหลักสูตรเหมาะสม
5. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Aspects) ตัวบ่งชี้คุณภาพ ได้แก่ 1) ความเป็นเลิศด้านที่พัก 2) ความเป็นเลิศด้านสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกด้านกีฬาและสนทนา 3) ความเป็นเลิศของบริเวณสนามของสถาบัน
6. ที่ตั้งของสถาบัน (Location) ตัวบ่งชี้คุณภาพ ได้แก่ 1) แหล่งที่ตั้งของสถาบัน
- 2) ระบบการคมนาคม

7. อื่น ๆ ได้แก่ อิทธิพลของครอบครัวและกลุ่มเพื่อน อิทธิพลคำพูดที่มาจากบุคคลทั่วไป คีลล์ (Dill, 2000) ได้ศึกษาการนำการตรวจสอบไปใช้ในประเทศแถบยุโรปและเอเชีย ได้ข้อสรุปว่ากระบวนการต่าง ๆ ของการประกันคุณภาพนั้นจะพัฒนาได้ โดยผ่านการเรียนรู้จากประสบการณ์แล้วค่อย ๆ ดัดแปลงพัฒนา โดยมีการปรึกษาหารือ และให้ผลย้อนกลับ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาคุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง หลังการเผยแพร่รายงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบควรติดตามผลรายงานความคืบหน้าที่สถาบันอุดมศึกษาจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองต่อข้อค้นพบในรายงาน การประเมิน ต่อจากนั้น ควรจัดกิจกรรมติดตามผลในรูปการประชุมเชิงปฏิบัติการ การวิจัยเพื่อพัฒนา อีกทั้งมีกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพเพื่อเผยแพร่แบบอย่างที่ดีที่สุดและพบอีกว่าการประเมินคุณภาพภายนอกมีผลกระทบต่อสถาบันอุดมศึกษาในรูปการเงิน ชื่อเสียง ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับ เบรนนัน (Brennan, 2001) ที่พบว่า การประเมินคุณภาพภายนอกมีผลกระทบต่อสถาบันอุดมศึกษาในรูปการเงิน ชื่อเสียง การได้รับการรับรองสถานภาพอย่างเป็นทางการ เป็นต้น

สรุป แนวคิดจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดและหลักการในการศึกษารูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ไว้ 2 ประเด็น คือ การดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยในแต่ละประเด็น ได้มาจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่บ่งบอกถึงภารกิจหน้าที่ 8 ประการ คือ 1) ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง 2) ทำการสอน 3) วิจัย 4) ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม 5) ปรับปรุงถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี 6) ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 7) ผลิตครู 8) ส่งเสริมวิทยฐานะครู โดยนำมาใช้ในการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในส่วนของกระบวนการ (Process) บริหารมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมภารกิจต่าง ๆ ดังกล่าว โดยผู้วิจัยสรุปเหลือเพียง 5 ด้าน คือ กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการวิจัย กระบวนการบริการวิชาการแก่สังคม และกระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยการผลิตครูไปรวมอยู่ในการจัดการเรียนการสอนของคณะครุศาสตร์ ส่งเสริมวิทยฐานะครูไปรวมอยู่ในเรื่องของการบริการทางวิชาการ

การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและทฤษฎีระบบ นำมาใช้ในการกำหนดกรอบความคิดในภาพรวม จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากที่

นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายไว้ เช่น เซง และแทม (Cheng & Tam) ใช้กรอบความคิดของวิธีการเชิงระบบ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ที่ว่าคุณภาพการศึกษาเป็นคุณลักษณะของกลุ่มองค์ประกอบของปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) สถาบันนานาชาติเพื่อการวางแผนการศึกษาขององค์การยูเนสโก (อึ้ง จันทวนิชและไพบูลย์ แจ่มพงษ์, 2542, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการศึกษาว่า ประกอบด้วย 3 มิติที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงระบบ ได้แก่ 1) คุณภาพของปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ใช้ในการเรียนการสอน ได้แก่ หลักสูตร ครู และบุคลากรทางการศึกษา 2) คุณภาพของกระบวนการ (Process) ได้แก่ การเรียนการสอน และการบริหารจัดการ 3) คุณภาพของผลผลิต (Output) ทางการศึกษา ได้แก่ คุณภาพของนักเรียน ประกอบด้วย ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านนี้เป็นระบบพื้นฐานที่ใช้กับทุกวงการ ในวงการศึกษาก็สามารถนำระบบนี้มาใช้ได้โดยพิจารณาว่า ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต คืออะไร แต่ผู้วิจัยเห็นว่ารูปแบบขององค์การและการบริหารจัดการ ตามแนวคิดของบราวน์ และ โมเบอร์ก (Brown & Moberg, 1980, pp. 16 - 17) ที่ได้สังเคราะห์จากแนวคิดเชิงระบบ (Systems Approach) กับหลักการบริหารตามสถานการณ์ (Contingency Approach) ได้รูปแบบที่ประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อม (Environment) 2) เทคโนโลยี (Technology) 3) โครงสร้าง (Structure) 4) กระบวนการจัดการ (Management Process) และ 5) การตัดสินใจสั่งการ (Decision Making) ก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะในปัจจุบันสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญมาก และการประกันคุณภาพจะต้องทำให้เป็นสิ่งที่อยู่ในกระบวนการบริหารและกระบวนการทำงานตามปกติ จึงทำให้ผู้วิจัยนำสภาพแวดล้อมมาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในกรอบแนวคิดในการวิจัยด้วย ส่วนเทคโนโลยีกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรได้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงอยู่แล้วจึงไม่ได้แยกเป็นหัวข้อออกมา ส่วน โครงสร้างก็จะกล่าวรวมอยู่ในสภาพแวดล้อม กระบวนการจัดการ และการตัดสินใจสั่งการรวมอยู่ในกระบวนการบริหาร ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบ ตามแนวคิดของบราวน์ และ โมเบอร์ก (Brown & Moberg) และอุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2543, หน้า 17) ได้เสนอ ระบบ บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลกระทบ (Context Input Process Output Impact) ซึ่งกล่าวว่าเป็นระบบที่นำมาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษามีส่วนเพิ่มเติม คือ มีผลกระทบ (Impact) ซึ่งเป็นเรื่องของความศรัทธาของประชาชนต่อมหาวิทยาลัย และการสนองตอบด้านกำลังคนของประเทศ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จึงเห็นสมควรที่จะนำมาศึกษาด้วย และจากหลักและแนวคิดทฤษฎีระบบที่ศึกษามาสรุปได้ว่าองค์กรในปัจจุบันเป็นองค์กรที่บริหารแบบระบบเปิด เพราะองค์กรในปัจจุบันมีปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลกับสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับระบบภายในองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้

นำรูปแบบพื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีระบบที่นำเสนอไว้ซึ่งมีองค์ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ 1) ป้อนข้อมูล 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต 4) ข้อมูลป้อนกลับ และ 5) สภาพแวดล้อม และรูปแบบทฤษฎีระบบเปิดที่ใช้อธิบายระบบการจัดการศึกษา ที่เกทซ์ และคาห์น (Katz & Kahn, 1978, pp. 19 - 26) แฮนสัน (Hanson, 2003, pp. 115 - 117) ฮาร์ตลีย์ (Hartley, 1968, p. 72) โอเวน (Owens, 1991, pp. 58 - 59) สเตฟเฮน และแมรี่ (Stephen & Mary, 1999, p. 20) เลวิส และดักลาส (Lewis & Douglas, 1994, p. 11) สุกัญญา โฉววิไลกุล (2547, หน้า 10 - 11) และปิติชาย ดันปิติ (2547, หน้า 66 - 67) มาสังเคราะห์และกำหนดเป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัย ดังนี้

1. บริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อม ทั้งภายในองค์กร

1.1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ สภาพทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมจิตวิทยา (วัฒนธรรมองค์กร) ซึ่งเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กร และสิ่งที่เข้าไปในองค์กรพร้อมปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ปรัชญา นโยบาย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ชุมชนในท้องถิ่น สื่อมวลชน สมาคมวิชาชีพ ความกดดันจากรัฐ (ระบบสังคม เศรษฐกิจ และสถานการณ์ทางการเมือง)

2. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทุกสิ่งที่ใส่เข้าไปในระบบที่ทำการวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรม และได้แบ่งปัจจัยนำเข้าเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ปัจจัยมนุษย์ เช่น ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เป็นต้น

2.2 ปัจจัยวัตถุดิบ เช่น งบประมาณ หลักสูตร อาคารสถานที่ และปัจจัยเกี่ยวพันอื่น ๆ เป็นต้น

3. กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย ระบบย่อยต่าง ๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ทำหน้าที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต จากที่นักวิชาการกล่าวถึงระบบย่อยของทฤษฎีระบบ และภาระหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย สรุประบบย่อยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาได้ ดังนี้

3.1 กระบวนการบริหารจัดการ

3.2 กระบวนการเรียนการสอน

3.3 กระบวนการวิจัย

3.4 กระบวนการบริการวิชาการแก่สังคม

3.5 กระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

3.6 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

4. ผลผลิต (Output) เป็นผลที่ได้จากกระบวนการเปลี่ยนสภาพปัจจัย ทั้งที่เป็นผลผลิตขององค์กรและการบริการที่ส่งผลตามมา องค์กรทางการศึกษาโดยทั่วไปจะผลิตและสรรค์สร้างความรู้ให้เกิดขึ้น ได้แก่

- 4.1 ปริมาณและคุณภาพด้านการบริหารจัดการ
- 4.2 ปริมาณและคุณภาพบัณฑิต
- 4.3 ปริมาณและคุณภาพงานวิจัยและงานสร้างสรรค์
- 4.4 ปริมาณและคุณภาพการบริการวิชาการแก่สังคม
- 4.5 ปริมาณและคุณภาพการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 4.6 ปริมาณและคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา

5. ผลกระทบ (Impact) คือ ผลที่เกิดตามมา ได้แก่

- 5.1 ศรัทธาของประชาชนต่อมหาวิทยาลัย
- 5.2 การสนองด้านกำลังคนของประเทศ

6. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นข้อมูลผลผลิต หรือข้อมูลที่เกิดจากกระบวนการเปลี่ยนสภาพที่มีอิทธิพลต่อการเลือกปัจจัยในการดำเนินงานต่อไป ดังเช่น ข้อมูลป้อนกลับสำหรับกระบวนการแปรสภาพหรือข้อมูลป้อนกลับด้านผลผลิตในอนาคต