

การพัฒนาศูนย์เรียนรู้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

ปริญญานิพนธ์
ของ
จำเริญรัตน์ เจือจันทร์

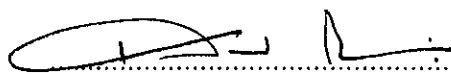
เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา
กุมภาพันธ์ 2543
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

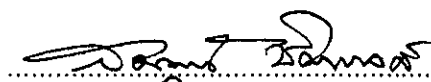
การพัฒนาด้านป้องกันคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

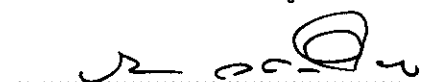
ของ
นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์

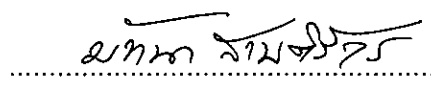
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

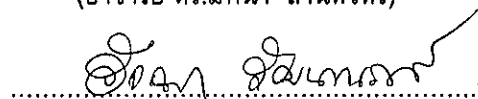
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
วันที่ ๑๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๓

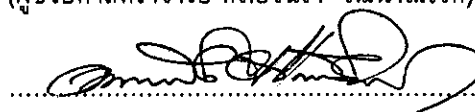
คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.มัทนา สานติวัตร)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนารงค์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์)

ปริญญานิพนธ์นี้ได้รับทุนอุดหนุนจาก

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ก็ด้วยความอนุเคราะห์เอาใจใส่ดูแลอย่างดียิ่งจาก คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ อาจารย์ ดร.มัทนา สานติวัตร ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณด้วยความซาบซึ้งในความเมตตาอนุเคราะห์ในครั้งนี้ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้สัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยที่ได้ตรวจแก้ไขและเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์และผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามจาก มหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่งที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามด้วยความอดทน ขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์ ที่รับเป็นกรรมการสอบปริญญานิพนธ์เพิ่มเติม นอกจากนั้นใคร่ขอขอบคุณสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ที่เอื้ออำนวยให้ความสะดวก ประสานงานเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์มุข วงษ์สวัสดิกุล อุปนายกสภาและอาจารย์ปรางณี วงษ์สวัสดิกุล อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์สวัสดิกุล ที่ได้สนับสนุนส่งเสริมโดยได้มอบทุนให้ผู้วิจัยไปศึกษาต่อต่างประเทศ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง แต่ผู้วิจัยได้ตัดสินใจเรียนเสนออธิการบดีขอรับทุนศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นอกจากนั้นยังได้มอบทุนอุดหนุนการทำปริญญานิพนธ์ และได้แสดงความห่วงใยอนุญาติให้ผู้วิจัยใช้เวลาทุ่มเทอย่างเต็มที่กับปริญญานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์ที่ได้กรุณามอบค่าใช้จ่ายให้ในขณะที่ผู้วิจัยเป็นนิสิต เพื่อเข้าร่วมสัมมนานานาชาติเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา จัดโดยสมาคมเกียรตินิยมทางการศึกษา โดยมหาวิทยาลัยศรีปทุมเป็นผู้ดำเนินการ ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ วันที่ 6-7 พฤศจิกายน 2538 ซึ่งเป็นการสัมมนาที่จัดประกายให้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการโดยละเอียด ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ชมพันธ์ุ กุญชร ณ อยุธยา ที่ได้พัฒนาแนวความคิดแก่ผู้วิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นรายงานการค้นคว้าอิสระ และได้พัฒนามาเป็นปริญญานิพนธ์นี้

ขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ราชบัณฑิต ศาสตราจารย์ ดร.สำเร็จ บุญเรืองรัตน์ ศาสตราจารย์ ดร.ธีระ รุญเจริญ ศาสตราจารย์ บัณลือ คำวชิรพิทักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมชาติ มณีโชติ อาจารย์สงวนพงศ์ชวนชม อาจารย์รัฐดิรัตน์ มีมาก ที่กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะ เสนอแนะ ให้กำลังใจ และช่วยเหลือจนทำให้ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จตามความมุ่งหมาย ปริญญานิพนธ์นี้จักไม่ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายหากปราศจากอาจารย์ในแผนกอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้หล่อหลอมให้เกิดแนวความคิดอันหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอกราบคารวะคุณูปการแด่บุคคลเหล่านั้น

คุณค่าของปริญญานิพนธ์ซึ่งผู้วิจัยได้วิริยะอุตสาหะศึกษาค้นคว้าจนสำเร็จลงด้วยดีนี้ ขอทิศ
เป็นส่วนกุศลแด่คุณแม่ล้อม เจือจันทร์ นายวินัย เจริญสูงเนิน ซึ่งได้ล่วงลับไปแล้ว และขอบเป็นความดี
แด่คุณพ่อเหลือ คุณน้าน้อย เจริญสูงเนิน นอกจากนี้ผู้วิจัยขอบเป็นความดีแก่คุณนวลจันทร์ เจือจันทร์
อาจารย์โรงเรียนวัดสระแก้ว ผู้ซึ่งได้ดูแลครอบครัวแทนผู้วิจัยขณะกำลังศึกษาต่อ รวมทั้งเด็กชายภวรัญชน์
และเด็กหญิงปัญชรัศม์ เจือจันทร์ บุตรชายและบุตรสาวอันเป็นสุดที่รัก ซึ่งรอการกลับมาสู่ครอบครัวอันอบอุ่น
และขอขอบคุณเพื่อนๆ ดุษฎีบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษาทุกคนที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือ ขอขอบคุณ
อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลทุกท่าน ขอขอบคุณอาจารย์กันติชา หอมจะบก ที่ช่วย
ประมวลผลข้อมูล ขอขอบคุณคุณกฤษณะ พันธุ์พิพัฒน์ ที่ได้ช่วยพิมพ์ปริญญานิพนธ์นี้ด้วยความประณีต
ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จลงด้วยดีทุกประการ

ท้ายสุดแต่มิใช่สุดท้าย สิ่งที่คุณวิจัยรู้สึกภาคภูมิใจคือผู้วิจัย แม้ถือกำเนิดมาจากครอบครัวที่ยากจน
ในชนบท แต่ก็ได้พัฒนาตนเองจนกระทั่งประสบความสำเร็จและโอกาสทางการศึกษาและสำเร็จการศึกษา
ซึ่งผู้วิจัยจักนำความรู้ที่ได้ศึกษาไปพัฒนาการศึกษาของชาติต่อไป

จำเริญรัตน์ เจือจันทร์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	9
	ความสำคัญของการวิจัย	10
	ขอบเขตของการวิจัย	10
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	10
	ตัวแปรที่ศึกษา	10
	นิยามศัพท์เฉพาะ	11
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพและการประกันคุณภาพ	14
	ความหมายของคุณภาพ	17
	ความหมายของการประกันคุณภาพ	20
	ความหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ	21
	ประวัติและรูปแบบของการประกันคุณภาพ	23
	ความสำคัญของการประกันคุณภาพด้านวิชาการ	25
	ขอบเขตของงานด้านวิชาการ	27
	การพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพด้านวิชาการ	30
	คุณลักษณะของดัชนีประกันคุณภาพด้านวิชาการ	43
	การกำหนดความสำคัญของดัชนีประกันคุณภาพด้านวิชาการ	48
	สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนกับบทบาทการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพด้าน วิชาการ	49
	คุณภาพและมาตรฐานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน	51
	มหาวิทยาลัยเอกชนกับแนวคิดด้านการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร	53
	มหาวิทยาลัยเอกชนกับแนวความคิดพัฒนาคุณภาพของ เอ็ดเวิร์ด เดมिंग	55
	มหาวิทยาลัยเอกชนกับแนวคิดอนุกรมมาตรฐานด้านคุณภาพ ISO 9000	59
	รูปแบบการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการภายในและ ภายนอกของมหาวิทยาลัยเอกชน	64
	การประกันคุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน	76
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพ	81

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย	95
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	95
	การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล	96
	การกำหนดกรอบคุณลักษณะ (Traits) ของสิ่งที่วัด	96
	การสร้างแบบสอบถามรอบที่ 1	98
	การหาคุณภาพแบบสอบถามรอบที่ 1	98
	การเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 1	99
	การสร้างแบบสอบถามรอบที่ 2	99
	การหาคุณภาพแบบสอบถามรอบที่ 2	100
	การเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 2	101
	การสร้างแบบสอบถามรอบที่ 3	101
	การหาคุณภาพแบบสอบถามรอบที่ 3	101
	การเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 3	101
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	101
	แผนภูมิแสดงขั้นตอนการวิจัย	103
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	105
	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	105
	การสร้างดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน	107
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ	125
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถาม	
	รอบที่ 1	125
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถาม	
	รอบที่ 2	137
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถาม	
	รอบที่ 3	149
	ผลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม	161
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	163
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	163
	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	163
	สรุปผลการวิจัย	164
	อภิปรายผล	171
	ข้อเสนอแนะ	176

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	177
ภาคผนวก	202
ประวัติย่อผู้วิจัย	311

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ความต้องการด้านการบริการของลูกค้า.....	54
2	แสดงการประเมินคุณภาพด้านวิชาการในประเทศอังกฤษ.....	69
3	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	106
4	ประเด็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และจากเอกสาร.....	108
5	ค่าดัชนีความสอดคล้องของคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1.....	126
6	ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของผู้เชี่ยวชาญ ในรอบที่ 2 เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเอกชน.....	138
7	ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของผู้เชี่ยวชาญ ในรอบที่ 3 เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเอกชน.....	149

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
2 แผนภูมิการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ	40
3 แผนภูมิระบบปรับปรุงคุณภาพ P-D-C-A	56
4 กระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	59
5 รูปภาพแสดงแนวความคิดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000	61
6 รูปภาพแสดงวงจรควบคุมตนเองของเคนโด (Kando)	61
7 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในมหาวิทยาลัย	63
8 รูปภาพแสดงกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถาบัน	67
9 แผนภูมิแสดงกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับคณะกรรมการอนุญาตจัดตั้ง สถาบัน การรับรองวิทยฐานะและเปิดดำเนินการสาขาวิชาการและ การรับรองมาตรฐานสาขาวิชาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน	72
10 แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานในคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก	75
11 แผนภูมิแสดงระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเอกชน	80
12 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการวิจัย	104

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ วิทยาลัยเอกชน พุทธศักราช 2512 และพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พุทธศักราช 2522 แก้ไขเพิ่มเติมเป็นฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2535 มีทั้งประเภทวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลและ ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาโดยคณะกรรมการซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น ในปัจจุบันสถาบัน อุดมศึกษาเอกชนทั้งสองประเภทมีรวมทั้งหมด 36 แห่ง แบ่งเป็นประเภทวิทยาลัย 18 แห่ง เป็นประเภท มหาวิทยาลัย 18 แห่ง (สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2542 : 7 - 9) สถาบัน อุดมศึกษาเอกชน 36 แห่งเหล่านี้ ได้จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีจนถึง ปริญญาเอก ทั้งนี้เพื่อแบ่งเบาภารกิจในด้านการจัดการศึกษาของรัฐ เพื่อกระจายโอกาสและความเสมอภาค ไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ โดยจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ (Efficiency) เพื่อผลิตบัณฑิตให้มี คุณภาพ (Quality) เพื่อให้มีประสิทธิภาพ (Effectiveness) สูงสุด บัณฑิตเหล่านี้เมื่อจบการศึกษาระดับต่าง ๆ แล้วได้ออกไปปรับใช้สังคม มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมให้เจริญรุ่งเรือง นับได้ว่าสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ได้เข้ามามีบทบาทในด้านการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะได้ช่วยตอบสนอง นโยบายด้านการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคน ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาตามแผน พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ, 2539) และแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว พ.ศ. 2533 – 2547 (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2533 : 1 – 2) รวมทั้งแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 – 2544 (สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ, 2538) การพัฒนากำลังคนซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) ที่สำคัญให้มี คุณภาพนั้น ถือว่าเป็นปัจจัยหรือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของการพัฒนา กล่าวคือ ต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือกำลังคน (Manpower) นี้ให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนั้นยังเน้นพัฒนา ส่งเสริมให้มีการอบรมสัมมนา มีการพัฒนา โดยช่วยเหลือในด้านสวัสดิการและด้านการเงิน เป็นต้น (Chadwick, 1996 : 23)

ในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพนั้น นักการศึกษาได้นำแนวคิดเชิง อุดสาหกรรม ที่เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพมาประยุกต์ใช้ทางการศึกษา ทั้งนี้เพราะสถาบันอุดมศึกษา มุ่งพัฒนาความเป็นเลิศด้านคุณภาพทางวิชาการ มุ่งความเป็นเลิศของผลผลิตคือ บัณฑิตที่จบการศึกษา ออกไป รวมทั้งเน้นความเป็นเลิศขององค์ประกอบของการผลิตบัณฑิตต่าง ๆ ดังที่บาร์เน็ตต์ (Barnett, 1994 : 18 – 19) ได้กล่าวถึงบทบาทสำคัญของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นแนวคิดมุ่งสู่คุณภาพของการผลิต บัณฑิตไว้ 4 ประการ คือ

1. สถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพ (Higher education as the production of qualified manpower)
2. สถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งฝึกอบรมการวิจัย (Higher education as the training for research career)

3. สถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งที่มีประสิทธิภาพในการจัดการฝึกอบรม (Higher education as the efficient management of training provision)

4. สถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งที่ให้โอกาสศึกษาได้ตลอดชีวิต (Higher education as a matter of extending life chances)

จากกรอบแนวคิดสำหรับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีทิศทางมุ่งสู่คุณภาพใน 4 ประการ ดังกล่าว มหาวิทยาลัยเอกชนได้นำมาเป็นกรอบปรัชญาในการจัดการศึกษาอันอาจกล่าวได้ว่า เป็นระบบที่รวมของการบริหารคุณภาพทางด้านวิชาการทั้งมวล (Total academic quality management) โดยมี ✓ นักศึกษาที่เข้าสู่ระบบการศึกษาเป็นวัตถุดิบป้อนเข้า (Input) โดยป้อนเข้าสู่ระบบหรือกระบวนการผลิต (Process or throughput) และกระบวนการผลิตดังกล่าวต้องมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานเดียวกันกับ เกณฑ์มาตรฐานที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ เมื่อผ่านกระบวนการผลิตคือจบการศึกษาออกไปแล้ว ก็เป็นผลผลิตเช่นเดียวกับผลผลิตออกมาจากโรงงานอุตสาหกรรม (Output) ซึ่งมีการบริหารจัดการในด้านคุณภาพ (Quality management) เป็นอย่างดี มีการควบคุมคุณภาพ (Quality control) ในทุกขั้นตอนของการผลิต มีการตรวจสอบคุณภาพ (Quality audit) และการประเมินคุณภาพ (Quality assessment) อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น มหาวิทยาลัยเอกชนจึงมุ่งเน้นการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ (Academic excellence) และอยู่ภายใต้กรอบกำหนดหรือกลไกมาตรฐานทางด้านวิชาการ เช่น เกณฑ์มาตรฐานเรื่องหลักสูตร เกณฑ์การรับนักศึกษา เกณฑ์การรับและพัฒนาอาจารย์ รวมทั้งเกณฑ์ การพัฒนาสถาบัน เป็นต้น โดยมีแนวความคิดที่เป็นหลักการนำร่อง (Guiding principles) ที่เป็นมาตรฐานทางด้านวิชาการ (Academic standards) ซึ่งนำไปสู่การประกันคุณภาพทางด้านวิชาการ (Academic quality assurance) 5 ประการ (Williams. 1995 : 37 - 43) คือ

- ✓ 1. การบรรลุเป้าหมายและความก้าวหน้าของนักศึกษา (Student attainment and progression)
2. คุณภาพของเนื้อหาอันเป็นประสบการณ์การเรียนรู้ (Quality of learning experiences)
3. การรับนักศึกษาใหม่ การคัดเลือกและการรับเข้าศึกษา (Recruitment, selection and admission of student)
4. การรับอาจารย์ใหม่ การคัดเลือกและการรับบุคคลเข้ามาเป็นอาจารย์ (Recruitment, selection and admission of teaching staff)
5. การบริหารจัดการและการพัฒนาสถาบัน (Institutional management and development)

นอกจากนั้น แอชเวิร์ธและฮาร์วีย์ (Ashworth & Harvey. 1994 : 7-12) ก็ได้กล่าวสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพด้านวิชาการโดยการปรวิรรต (Transformation) ดัชนีที่ป้อนเข้าสู่ระบบคือตัวนักศึกษาว่า ต้องมีองค์ประกอบการผลิตเป็นกระบวนการและผลิออกมาเหมาะกับวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย (Fitness for purpose) เพื่อให้เกิดคุณภาพด้านการศึกษาแก่สถาบันและแก่ผู้ใช้ผลผลิตในประเด็นต่าง ๆ คือ

1. ด้านอาจารย์ (Teaching staff) อาจารย์ต้องมีคุณสมบัติเหมาะสม มีประสบการณ์ทางด้านวิชาการและมีประสบการณ์จากภายนอก เป็นผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professionalism) และต้องได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

2. ด้านอาคารสถานที่ (Accommodation) อาคารสถานที่ต้องเหมาะสม ทั้งขนาดที่ดัง การเข้าออกสะดวก มีสิ่งแวดล้อมสะดวกสบาย เหมาะสำหรับกิจกรรมการเรียนการสอน รวมทั้งอุปกรณ์ การเรียนการสอนและทรัพยากรต่าง ๆ (Equipment and resources) นอกจากนี้ ยังต้องมีองค์ประกอบ ด้านขนาด จำนวนและมีประสิทธิภาพในการใช้งานได้เป็นอย่างดี

3. ด้านการเรียนการสอน (Teaching and learning) การเรียนการสอนต้องเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร รวมทั้งความรู้ด้านวิชาการของอาจารย์ที่ถ่ายทอดให้กับนักศึกษา (The input of teachers) และการตอบสนองการเรียนรู้นักศึกษา (The response of students) ที่ต้องประกอบด้วยนวัตกรรม ใหม่ ๆ และทันสมัยอยู่เสมอ

4. ด้านการรักษามาตรฐาน (Standard maintenance) มหาวิทยาลัยเอกชนต้องจัดการศึกษา อย่างมีมาตรฐาน มีกลไกที่ทำให้เกิดความมั่นใจในเรื่องมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้ในด้านผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนของนักศึกษา รวมไปถึงมาตรฐานในการจัดจ้างให้นักศึกษาเข้าไปทำงาน โดยคำนึงถึงลักษณะ สะท้อนกลับจากนายจ้าง

5. ด้านการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ (Management and quality control) การ บริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ เป็นลักษณะความรับผิดชอบในด้านการจัดการทั้งองค์กร ทำให้เกิด ความมั่นใจว่ามีกลไกที่เหมาะสม (Appropriate mechanism) ภายในสถาบันในการดำเนินการควบคุมคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิผล ในระดับดีและดีเลิศ

จากหลักการดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยเอกชนจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของผลผลิต คือบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาออกไป ต้องมีคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการเป็นที่ยอมรับ มีการประกันคุณภาพ อันหมายถึง กระบวนการที่ผู้ผลิตให้การรับประกันต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการว่าสินค้าหรือการบริการที่ เกี่ยวข้องต้องได้มาตรฐาน (Quality assurance is a process whereby a manufacturer or producer guarantees to a customer or client that the goods or service concerned will meet standards consistently) อย่างสม่ำเสมอ (Ellis, 1993 : 4) การประกันคุณภาพก็คือการทำให้ผลผลิตต้องได้ มาตรฐาน มหาวิทยาลัยเอกชนต้องพิจารณาเสมอว่า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ด้านกระบวนการผลิต และดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ การคัด เลือกวัดคุณภาพหรือปัจจัยป้อนเข้าสู่ระบบการดำเนินการผลิต และผลผลิตของมหาวิทยาลัยเอกชนต้องอยู่ภายใต้ การกำกับดูแลจากทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีสำนักกิจการสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เป็นหน่วยประสานงานดู แลให้การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพและมาตรฐานตามเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกประการ นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยเอกชนยังต้องปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และดำเนินนโยบายจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับแนวนโยบาย ของรัฐด้วย

สำหรับแนวนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นแนวนโยบายของรัฐ ที่สำคัญซึ่งต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม (บุญชู ดริทอง, 2539 : 5-6) ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพทางการศึกษาในระดับอุดม ศึกษา ซึ่งมีผลต่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงกิจกรรมการดำเนินการ ที่มหาวิทยาลัยเอกชนต้องนำมาปฏิบัติ ดังนี้

1. การเผยแพร่หลักการ วัตถุประสงค์และความสำคัญของการมีระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาขึ้นภายในสถาบันแก่บุคลากรภายในสถาบันได้รับทราบโดยชัดเจน ซึ่งรวมถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

2. การพัฒนาระบบข้อมูลทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางานวิชาการต่อไป

3. จัดให้มีการพัฒนา ติดตามและประเมินผลการดำเนินการหลักสูตรโดยต่อเนื่องชัดเจนและรัดกุม เพื่อให้หลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ ใช้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพต่อไป

4. จัดให้มีการประเมินผลการเรียนการสอนโดยสม่ำเสมอเพื่อนำผลที่ได้รับนั้น มาปรับปรุงรายวิชาต่าง ๆ ที่เปิดสอนให้มีคุณภาพมากขึ้น

5. มีการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรในสถาบันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพัฒนาเทคนิคการสอนและสื่อสารการศึกษา

6. มีระบบการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการใช้งานด้านอาคารสถานที่ ห้องสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

7. จัดให้มีระบบการวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลในการเรียนของนิสิตนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

8. มีระบบการควบคุมและติดตามการใช้งบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

9. ควรจัดให้มีกระบวนการติดตามผลบัณฑิตในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการเรียนการสอน

10. ควรมีนโยบายและระบบการส่งเสริมสนับสนุนและติดตามผลการวิจัยทั้งในระดับคณะวิชาและระดับสถาบัน ตลอดจนบริการทางวิชาการที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

11. การเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาของสถาบัน อาทิเช่น ผู้ใช้บัณฑิต ทั้งภาครัฐและเอกชน สมาคมวิชาการและสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและความก้าวหน้าทางวิชาการในสาขานั้น ๆ

12. มีกิจกรรมการร่วมมือแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทางการศึกษาในระหว่างสถาบันอุดมศึกษาด้วยกัน

13. จัดทำรายงานเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาของสถาบันเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อให้สาธารณชนทั่วไปและหน่วยงานต่าง ๆ ได้รับทราบ (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. 2539 : 7-8)

นอกจากนี้ยังได้กำหนดแนวทางการประกันคุณภาพ ซึ่งมีสาระเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานการประกันคุณภาพภายในและภายนอก รวมทั้งบทบาทของทบวงมหาวิทยาลัยอีกด้วย (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. 2541 : 1- 25)

จากแนวปฏิบัติเพื่อดำเนินการตามแนวนโยบายดังกล่าวนี้ โดยสรุปก็ครอบคลุมถึงองค์ประกอบสำคัญที่เป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพในมหาวิทยาลัยเอกชน คือ

1. คุณภาพของอาจารย์และบุคลากร ต้องมีการคัดเลือกและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. คุณภาพของนักศึกษา ต้องมีการพัฒนานักศึกษาและการติดตามผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา
3. คุณภาพของหลักสูตร ต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพ สามารถใช้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

4. คุณภาพของสื่อการสอน ทรัพยากรต่าง ๆ ต้องมีการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการใช้ งานอย่างสม่ำเสมอ

5. คุณภาพด้านอาคารสถานที่ มีความปลอดภัย ห่างจากสิ่งรบกวนจากภายนอก มีทำเลที่ตั้ง เหมาะสม มีการคมนาคมสะดวก

6. คุณภาพของการวิจัย ต้องมีการส่งเสริมให้นักศึกษามีอุปนิสัยแสวงหาความรู้ใหม่โดยการวิจัย ภายใต้การชี้แนะของอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ก็ทำการวิจัยเพื่อนำผลมาใช้ทั้งในการพัฒนาการเรียนการสอน และองค์ความรู้ในสาขา

7. คุณภาพของการเรียนการสอน ต้องมีการประเมินและนำผลการประเมินนั้นมาปรับปรุงคุณภาพ การศึกษา

8. การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน ต้องดำเนินการเพื่อให้สามารถธำรงไว้ซึ่งคุณภาพและ มาตรฐานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

9. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้องค์กรสามารถ ดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

แนวนโยบายที่เมื่อทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศออกมา มีผลบังคับใช้กับสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ และหลังจากได้ประกาศไปแล้ว คณะอนุกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มี การตรวจสอบประเมินผลระบบและกลไกในการประกันคุณภาพทางการศึกษาในแต่ละสถาบัน และให้ การรับรองมาตรฐานต่อไป (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. 2539 : 8) สำหรับมหาวิทยาลัยเอกชนนั้น ได้ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 45 บรรทัดท้าย ที่ให้สถานศึกษาของเอกชน จัดการศึกษาระดับปริญญาดำเนินการได้โดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบบริหารและการจัดการที่เป็นของตน เอง มีความคล่องตัว มีเสรีภาพทางวิชาการและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถาบัน และในด้านระบบ ประกันคุณภาพการศึกษาก็ได้ปฏิบัติตามมาตรา 47 ของพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งมีสาระเกี่ยวกับระบบประกัน คุณภาพภายในและระบบคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542 : 23-24) นอกจากนั้นยังได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกฉบับอย่างเคร่งครัดด้วย

รูปแบบและวิธีการที่มหาวิทยาลัยเอกชนที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของทบวงมหาวิทยาลัยมีชั้น ตอนในการกำกับดูแล มีกลไกสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน ตามที่กำหนด ไว้ในพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 โดยมีกระบวนการและกลไกในการกำกับดูแล (ทบวงมหาวิทยาลัยและสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. 2539 : ภาคผนวก) สรุปได้ดังนี้

1. การกำกับดูแลในเรื่องการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ทบวงมหาวิทยาลัยมีเกณฑ์การ พิจารณาการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ทั้ง 3 ประเภท คือ ประเภทมหาวิทยาลัย ประเภทสถาบัน และประเภทวิทยาลัย

ในการพิจารณาโครงการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่เสนอต่อทบวงมหาวิทยาลัยนั้น ทบวงมหาวิทยาลัยได้พิจารณาโดยยึดถือนโยบายในเรื่องความมั่นคงของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและ คุณภาพมาตรฐานทางวิชาการเป็นสำคัญ รวมทั้งกำหนดเกณฑ์ให้มหาวิทยาลัยเอกชนต้องปฏิบัติตามภารกิจ ทั้งในด้านการสอน การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง ศิลปและวัฒนธรรม

2. การกำกับดูแลในการเปิดสอนหลักสูตรในระดับต่าง ๆ เมื่อมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งใดได้รับการอนุญาตจัดตั้งแล้ว เมื่อจะเปิดดำเนินการสอนในหลักสูตรหรือสาขาวิชาต่าง ๆ ในระดับใดก็ตาม ต้องผ่านการพิจารณาจากทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อกำกับดูแลคุณภาพมาตรฐานทางวิชาการตั้งแต่ต้น ทั้งด้าน ศักยภาพ ความพร้อมในเรื่องหัวหน้าสาขาวิชา อาจารย์ประจำ ทั้งในเรื่องคุณภาพ จำนวน อัตราส่วน อาจารย์ต่อนักศึกษา อาคารสถานที่ ห้องสมุดและหนังสือ ตามเกณฑ์ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด ด้าน หลักสูตรต้องสอดคล้องกับเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย จึงได้รับอนุญาตให้เปิดสอนหลักสูตรดังกล่าวได้และ ถ้ามหาวิทยาลัยเอกชนใดได้รับความเห็นชอบให้เปิดดำเนินการสาขาวิชาใดแล้วไม่เปิดดำเนินการภายใน สามปีการศึกษาให้ถือว่าความเห็นชอบสาขานั้นสิ้นสุด

3. การกำกับดูแลคุณภาพมาตรฐานทางวิชาการ เมื่อได้รับอนุญาตให้เปิดดำเนินการสอนในหลักสูตรหรือสาขาวิชาใดไปแล้ว ก็จะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาเพื่อให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา การ จัดการศึกษาในหลักสูตรหรือสาขานั้น ๆ อีกชั้นหนึ่ง โดยมีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอกที่ทางทบวง มหาวิทยาลัยแต่งตั้งเป็นกลไกเพิ่มขึ้นอีกกลไกหนึ่ง เพื่อกำกับดูแลในเรื่องมาตรฐานการวัดผลทั้งข้อสอบและ ผลสอบ และรายงานผลต่อทบวงมหาวิทยาลัยทุกภาคการศึกษา และเมื่อได้ดำเนินการทุกขั้นตอนตาม เกณฑ์มาตรฐานในเรื่องต่าง ๆ ครบถ้วนแล้ว ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาหลัก สูตรหรือสาขานั้น ๆ นอกจากนั้นหลังจากที่หลักสูตรหรือสาขานั้น ๆ ได้รับการรับรองมาตรฐานการ ศึกษาไปแล้ว ต้องผ่านการประเมินคุณภาพอีกทุก ๆ ระยะเวลา 5 ปี ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าทบวงมหาวิทยาลัย ได้มีกระบวนการและกลไกในการกำกับดูแลคุณภาพมาตรฐานทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนอย่าง ใกล้ชิดโดยตลอดตั้งแต่ต้น

แม้ว่ามหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่งมีกลไก มีการควบคุมหรือตรวจสอบประเมินผลทั้งภายในและ ภายนอกสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเต็มที่ก็ตาม มหาวิทยาลัยเอกชนยังจำเป็นต้องเพิ่ม การพัฒนาอีก และระบบการควบคุมหรือตรวจสอบเหล่านั้นให้เด่นชัดยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาดัชนีบ่งชี้ คุณภาพอันเป็นกลไกที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบไปด้วยนักศึกษา อาจารย์ หลักสูตร อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน และอาคารสถานที่ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ด้านกระบวนการผลิตได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การรักษามาตรฐาน และการบริหารจัดการและการ ควบคุมคุณภาพของปัจจัยนำเข้า และดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิตได้แก่ บัณฑิตที่จบการศึกษา มีคุณสมบัติที่ หวังประสงค์ด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะการปฏิบัติ หากมหาวิทยาลัยเอกชนได้ตระหนักถึงความสำคัญ โดยการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ อันเป็นกลไกสำคัญเหล่านี้ให้ปรากฏเด่นชัด ทำให้มหาวิทยาลัย เอกชนเป็นที่ยอมรับจากสาธารณชนมากยิ่งขึ้น

ปัญหาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนมาจากปัจจัยหลายประการ ปัจจัยอันเป็นดัชนี บ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการที่สำคัญประการหนึ่งคือ นักศึกษาที่เข้ามามีคุณภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ทำให้ เกิดปัญหาในด้านการจัดการเรียนการสอน ระบบการให้บริการด้านวิชาการแก่นักศึกษาที่ไม่ให้ความสำคัญใน การสร้างเสริมประสบการณ์ด้านวิชาการ ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางการการศึกษา (Educational added values) แก่นักศึกษา ไม่มีการพัฒนาระบบแนะแนวหรือระบบการให้คำปรึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้ พัฒนาการใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ส่งผลทำให้อัตราการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาต่ำลง หรือสำเร็จการศึกษา แต่มี คุณภาพยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ และคุณธรรมจริยธรรม เมื่อบัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษาออกไปสมัครเข้าทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ก็มีผลสะท้อนกลับมายังสถาบัน เป็นภาพพจน์ที่ไม่ดี ต่อสถาบันว่าผลิตบัณฑิตออกไปไม่เป็นที่พึงประสงค์ของหน่วยงาน

การได้บุคคลที่ไม่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาเป็นอาจารย์ ก็เป็นปัญหาของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า อาจารย์ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีความเข้าใจปรัชญาอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านวิชาการ มีความเข้าใจหลักการสอน มีจิตวิทยาในการสอน รวมทั้งมีความเข้าใจในการวัดและประเมินผลการศึกษา มีจรรยาบรรณของอาจารย์ มีคุณธรรม หากอาจารย์ด้อยความสามารถ ขาดคุณธรรม ประพฤติผิดจรรยาบรรณ ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพบัณฑิต เพราะอาจารย์เป็นแบบอย่างที่สำคัญต่อการพัฒนานักศึกษา (Parkay & Stanford. 1998 : 392 – 393)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านหลักสูตรซึ่งเป็นกรอบประมวลประสบการณ์กำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามสาขาวิชา ก็มีสภาพปัญหาที่ควรนำมาพิจารณาเช่นกัน แม้ว่าหลักสูตรที่ใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชน ผ่านกระบวนการจัดทำและอนุมัติจากคณะกรรมการขอเปิดดำเนินการ ก็ยากในการตรวจสอบ แม้ว่ามีกฎเกณฑ์สำหรับกำหนดโครงสร้างหลักสูตร กำหนดโครงสร้างของอาจารย์และกระบวนการรับนักศึกษา เป็นต้น ก็สามารถหลีกเลี่ยงกันได้ (Suvicha Pouaree. 1996 : 18 ; อ้างอิงจาก สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2529) นอกจากนั้นปัญหาในด้านวัตถุประสงค์ของหลักสูตร การนำหลักสูตรไปปฏิบัติใช้ ก่อให้เกิดปัญหาการไม่ได้รับรองคุณภาพและมาตรฐาน ทั้งนี้เพราะมหาวิทยาลัยเอกชน ไม่ได้ปรับปรุงหรือพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพในด้านต่าง ๆ เช่น ไม่ได้เอาอาจารย์ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนเป็นหัวหน้าสาขาตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ไม่ได้ปรับปรุงการจัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์ ตำราเรียน ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการขอเปิดดำเนินการกำหนดไว้ นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่ไม่มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรทำหน้าที่ปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ขอบกพร่องที่ไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง ทำให้สมาคมวิชาชีพไม่ให้การยอมรับในด้านคุณภาพและมาตรฐานในบางสาขาวิชา บางหลักสูตร แต่ละสถาบันจึงต้องหันมาปรับปรุงดัชนีบ่งชี้คุณภาพหลักสูตรให้ชัดเจนยิ่งขึ้นและคงต้องประกันว่าหลักสูตร ที่ไม่มีคุณภาพคงไม่นำมาใช้ในการผลิตบัณฑิตออกสู่ตลาดแรงงานอย่างแน่นอน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2538 : 7)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านอาคารสถานที่ ซึ่งมีภูมิทัศน์ (Landscape) และองค์ประกอบที่สำคัญต่าง ๆ ของสถาบันก็เป็นปัญหาที่มหาวิทยาลัยเอกชนต้องพัฒนาปรับปรุงแก้ไขเช่นกัน เพราะอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยเอกชนได้รับการออกแบบไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน อาคารสถานที่ไม่มีสัดส่วนที่ชัดเจนโดยเฉพาะห้องพักอาจารย์ ห้องทดลองหรือห้องปฏิบัติการยังไม่เพียงพอ ห้องเรียน ห้องสัมมนา มีขนาด มีความจุไม่เป็นไปตามมาตรฐาน สภาพของอาคาร รวมทั้งบรรยากาศสิ่งแวดล้อมด้านแสง เสียง ทำให้เกิดมลพิษ (Pollution) ต่อการเรียนการสอน ทำให้เกิดการรบกวนสมาธิของนักศึกษา นอกจากนั้นสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอาคารสถานที่ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อจำกัดด้านงบประมาณ ซึ่งต่างจากมหาวิทยาลัยของรัฐ เพราะรัฐมีงบประมาณมาก มีความคล่องตัวทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง (โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. 23 - 32) ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านอาคารสถานที่ รวมทั้งอุปกรณ์การเรียนการสอน ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนในแง่อำนวยความสะดวก หากปัจจัยพื้นฐานดังกล่าวมีความสะดวก มีความปลอดภัยสูง ปัจจัยเหล่านี้ก็เอื้อให้นักศึกษาและอาจารย์เกิดอุปนิสัยใฝ่รู้ ใฝ่ศึกษาค้นคว้าหาความรู้และนำมาเผยแพร่ ทั้งนี้เพราะปัจจัยเหล่านี้ ถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อมด้านการศึกษาที่สำคัญ (Ashworth & Harvey. 1994 : 8-9)

การแสวงหาความรู้ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอและการกระทำในลักษณะแข่งขันกันก็เกิดผลดีในแง่ที่ยกฐานะของมหาวิทยาลัยเอกชนให้อยู่ในระดับแนวหน้า ดังนั้นนักศึกษาที่เข้ามาสู่มหาวิทยาลัยเอกชนต้องเข้ามาในลักษณะแสวงหาความรู้มากกว่าการเข้าชั้นเรียนเพื่อฟังอาจารย์อย่างเดียว (Suvicha Pouaree. 1996 : 18 ; อ้างอิงจากไพฑูรย์ พงศบุตร. 2539) การแสวงหา

ความรู้และการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาจำเป็นต้องมีการสนับสนุน โดยเฉพาะการให้การสนับสนุนการทำวิจัยแก่นักศึกษาภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างใกล้ชิด เป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญ แต่ปัญหาการทำวิจัยของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชน ก็ค่อนข้างจำกัด เพราะบางมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นการเรียนการสอนเป็นสำคัญ จึงก่อให้เกิดเงื่อนไขในด้านเวลา ทำให้ผลงานวิจัยที่ทำนั้นมีคุณภาพไม่ดีและไม่ได้รับการยอมรับ

การแสวงหาความรู้หรือการเพิ่มประสบการณ์ทางวิชาการโดยการทำวิจัยก็เป็นภารกิจที่สำคัญของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน อาจารย์ได้รับแรงสนับสนุนส่งเสริมให้ทำผลงานทางวิชาการ โดยการทำวิจัย เป็นต้น เพื่อพัฒนาตนเองเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการค่อนข้างน้อย ทั้ง ๆ ที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้มอบอำนาจและวิธีการพิจารณาให้มีความคล่องตัวยิ่งขึ้น (สำนักส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหาร. 2537 : 1-8) รวมทั้งไม่เห็นความสำคัญของการวิจัยที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอน แต่มหาวิทยาลัยเอกชนบางแห่งก็ได้มีการตื่นตัวและพยายามปรับปรุงตัวเอง มุ่งความเป็นเลิศทางวิชาการ มีผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งมีความร่วมมือทางด้านวิชาการ เพื่อรับและถ่ายทอดเทคโนโลยีใหม่ ๆ เสมอ (เลอเกียรติ วงศ์สารพิบูล. 2539 ; อ้างอิงจากมติชนรายวัน. 10 กันยายน 2539 : 3) การรับและถ่ายทอดเทคโนโลยีถือว่าเป็นกิจกรรมทางวิชาการที่สำคัญที่ส่งผลต่อมหาวิทยาลัยเอกชน ในอันที่จะช่วยพัฒนาการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชนปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่าเป็นกิจกรรมด้านวิชาการที่เป็นหลักสำคัญ มหาวิทยาลัยเอกชนได้พัฒนาการเรียนการสอนโดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาจากสถาบันของรัฐที่มีชื่อเสียง รวมทั้งจากต่างประเทศในฐานะเป็นอาจารย์พิเศษและการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชน โดยทั่วไปเป็นลักษณะพึ่งบรรยาย ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา เป็นลักษณะที่อาจารย์พิเศษ มุ่งบรรจุเนื้อหาในทางวิชาการแก่นักศึกษามากเกินไป นักศึกษาไม่มีโอกาสได้ปรึกษาหรือซักถามกับอาจารย์พิเศษดังกล่าว ทำให้นักศึกษามีโอกาสน้อยที่จะพัฒนาความรู้ด้านวิชาการซึ่งส่งผลให้การเรียนการสอนไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ สำหรับอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเอกชนนั้น ก็มีภาระการทำงานหนักในอันที่จะประสานงานจัดการเรียนการสอน เตรียมการสอน รวมทั้งเป็นผู้ปฏิบัติในการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านวิชาการไว้ เช่น มาตรฐานในการรับนักศึกษา การรับอาจารย์ใหม่และทำหน้าที่บริหารงานด้านวิชาการอื่น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ หากการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดและทบวงมหาวิทยาลัยมีความเชื่อมั่น มีความแน่ใจในคุณภาพมหาวิทยาลัยเอกชนก็สามารถคัดเลือกคณะกรรมการสอบไล่ภายนอกได้เองเพื่อทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการภายในมหาวิทยาลัย (ฉันทวิทย์ สุชาตานนท์. 2539 ; อ้างอิงจากมติชนรายวัน. 24 กรกฎาคม 2539 : 11) การบริหารจัดการเพื่อมุ่งให้มหาวิทยาลัยเอกชนมีความเป็นเลิศเหมือนกับมหาวิทยาลัยเอกชนในต่างประเทศ เช่น มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) มหาวิทยาลัยเยล (Yale University) (Astin. 1991 : 5) เป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยเอกชนต้องพัฒนาโดยเฉพาะต้องพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร พัฒนาให้ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ดีต่อการจัดการศึกษาเพื่อสังคม มีใช้บริหารจัดการเพื่อผลประโยชน์ของกลุ่มคน คณะบุคคลหรือองค์กรที่เข้ามาจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา แต่การบริหารจัดการเพื่อมุ่งพัฒนาการศึกษาอย่างจริงจัง ผลลัพธ์ก็ตกอยู่กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั่นเอง เพราะได้จัดการศึกษามีคุณภาพและได้มาตรฐาน

จากการประมวลลักษณะปัญหาที่เป็นข้อคิดเห็นของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยซึ่งสัมพันธ์กับดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ (Suvicha Pouaree. 1996 : 18) มีดังนี้

1. ระบบการให้คะแนนหรือเกรดขึ้นอยู่กับความพอใจและความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา
2. มีระบบชั้นเรียนที่มีนักศึกษามากเกินไป จึงมุ่งแสวงหาผลประโยชน์มากกว่ามุ่งการพัฒนาการศึกษาของชาติให้มีคุณภาพ
3. การบรรยาย การเรียนการสอนในบางมหาวิทยาลัย ไม่มีคุณภาพและมีมาตรฐานต่ำ
4. การจัดการเรียนการสอนในสถาบัน เป็นลักษณะปฏิบัติไม่จริงจัง (Malpractice) ฉะนั้นจึงมองอาจารย์ว่าเป็นลูกจ้างและมองนักศึกษาว่าเป็นลูกค้าที่สำคัญ
5. อาจารย์ไม่มีเสรีภาพทางด้านวิชาการอย่างเพียงพอและบางคนมีปริมาณงานสอนที่มากเกินไป (Overload courses)

โดยรวมแล้วนี้ ปัญหาของมหาวิทยาลัยไทย ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ผลผลิตบัณฑิตไม่ได้คุณภาพและมาตรฐาน (อดุลย์ วิริยเวชกุล. 2538 : 8 ; อ้างอิงจากอานันท์ ปันยารชุน. 2537) ซึ่งสามารถสรุปถึงปัญหาได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านคุณภาพ เช่น คุณภาพการศึกษาไม่ได้มาตรฐาน
2. ปัญหาด้านการเรียนการสอน เช่น ภาษาอังกฤษไม่ดี
3. ปัญหาด้านการจัดหลักสูตร เช่น ไม่รู้จักประชาธิปไตย
4. ปัญหาด้านคุณภาพและการพัฒนาอาจารย์ เช่น อาจารย์มหาวิทยาลัยทำงานร่วมกับผู้อื่นไม่ได้

จากสภาพปัญหาของมหาวิทยาลัยเอกชนดังกล่าวนี้ ล้วนแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบการพัฒนามหาวิทยาลัยเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งถ้าอาศัยการประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการพัฒนามหาวิทยาลัยเอกชนแล้ว สิ่งที่สำคัญที่สุดในระยะเริ่มแรก คือ ต้องทำการพัฒนาดัชนีบ่งชี้ที่แสดงถึงคุณภาพและมาตรฐานของมหาวิทยาลัยเอกชนให้ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพและมาตรฐานด้านวิชาการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดของมหาวิทยาลัยเอกชน ในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษา ดัชนีบ่งชี้คุณภาพเป็นหลักสำคัญที่มหาวิทยาลัยเอกชนควรพัฒนาให้บรรลุถึงคุณภาพและมาตรฐาน อันนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพทางการศึกษาของนักศึกษาว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในระดับสากล สามารถก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานและความเป็นนานาชาติ (Internationalization) ดัชนีบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยเอกชนจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นปัจจัยสำคัญที่ให้ผู้สมัครเข้าเรียนใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกสถาบันที่ศึกษา ที่เป็นไปตามความต้องการด้านคุณภาพในการพัฒนาตนเอง เพื่อการเข้าสู่ตลาดแรงงานและความมีชีวิตที่มีคุณภาพ การที่มหาวิทยาลัยเอกชนได้พัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพและพัฒนาตนเองจนเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนว่าเป็นสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพ เป็นสถาบันระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นฐานแห่งความรู้ (Knowledge base) มากกว่าเน้นธุรกิจการศึกษา และเน้นประโยชน์ต่อส่วนรวมและประเทศชาติ เป็นประการสำคัญ การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน จึงถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อสร้างดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน
2. เพื่อพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน

ความสำคัญของการวิจัย

การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ ทำให้มหาวิทยาลัยเอกชนมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่สามารถนำไปเป็นมาตรฐานในการจัดการเรียนการสอนและใช้เป็นดัชนีพัฒนามหาวิทยาลัยเอกชน ให้เป็นไปในทิศทางที่ชี้ให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยเอกชนมีคุณภาพ มีมาตรฐานด้านวิชาการอยู่ในระดับชั้นนำ เป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน เป็นการยกระดับฐานะมหาวิทยาลัยเอกชนให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและต่างประเทศ ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการศึกษาของประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์หรือผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 16 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มหาวิทยาลัยพายัพ มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ และมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์หรือผู้บริหาร จำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง ผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ดังนี้

1. มีประสบการณ์ในการสอนในระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนหรือ
2. มีผลงานทางวิชาการ เช่น เขียนตำรา ทำวิจัย เขียนบทความที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชนหรือ
3. เป็นผู้มีตำแหน่งทางวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน หรือ
4. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านการบริหารมหาวิทยาลัยเอกชน หรือบริหารงานวิชาการ เช่น อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สำนักหัวหน้าสาขาหรือหัวหน้าภาควิชา หรือ
5. มีประสบการณ์ในการเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนไม่น้อยกว่า 10 ปี หรือ
6. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์โดยเคยเป็นอาจารย์หรือผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐและมาเป็นอาจารย์หรือผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

- 1.1 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่

- 1.1.1 นักศึกษา

- 1.1.2 อาจารย์

1.1.3 หลักสูตร

1.1.4 อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน

1.1.5 อาคารสถานที่

1.2 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต ได้แก่

1.2.1 การเรียนการสอน

1.2.2 การวิจัย

1.2.3 การรักษามาตรฐานของปัจจัยนำเข้า

1.2.4 การบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพของปัจจัยนำเข้า

1.3 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต ได้แก่บัณฑิตที่จบการศึกษา มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะการปฏิบัติ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพ หมายถึง ลักษณะแสดงถึงการมีมาตรฐานความเป็นเลิศที่กำหนดไว้ตรงตามวัตถุประสงค์ มีการพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรให้ได้ผลคุ้มค่าที่สุด

คุณภาพด้านวิชาการ หมายถึง ลักษณะแสดงถึงการมีมาตรฐานความเป็นเลิศของดัชนีด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการผลิตและผลผลิตตรงตามวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน

การประกันคุณภาพ (Quality assurance) หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อประกันว่า หากได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติหรือมาตรฐานที่วางไว้แล้ว ทำให้เกิดความมั่นใจว่าบัณฑิตมีมาตรฐานและคุณภาพเป็นเลิศ

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ (Academic performance indicators) หมายถึง ลักษณะที่บ่งชี้คุณภาพและมาตรฐานขององค์ประกอบในการจัดการศึกษา ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจว่า หากมหาวิทยาลัยเอกชนได้ปรับปรุงหรือพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพก็เป็นที่ยอมรับในความเป็นเลิศทางวิชาการ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพดังกล่าวได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ หลักสูตร อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน อาคารสถานที่ การวิจัย การเรียนการสอน การรักษามาตรฐาน และการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า หมายถึง ปัจจัยซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิตบัณฑิต เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณภาพ ประกอบด้วยนักศึกษา อาจารย์ หลักสูตร อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอนและอาคารสถานที่

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต หมายถึง กิจกรรมที่มหาวิทยาลัยเอกชนทำการผลิตบัณฑิต โดยการจัดการเรียนการสอน การวิจัย เป็นต้น เพื่อให้ได้บัณฑิตที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือปรัชญาของแต่ละมหาวิทยาลัย

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต หมายถึง นักศึกษาซึ่งผ่านกระบวนการคัดเลือก เป็นปัจจัยนำเข้า ผ่านกระบวนการผลิตและสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นบัณฑิตที่มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะการปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยเอกชน หมายถึง สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ดำเนินการบริหารจัดการโดยเอกชน มีภารกิจในการผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลคุณภาพและมาตรฐานจากทบวงมหาวิทยาลัย

ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารงานวิชาการเป็นที่ยอมรับนับถือในแวดวงวิชาการ เป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับศาสตราจารย์ หรือมีวุฒิการศึกษาปริญญาเอก และปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชน หรือเคยเป็นผู้บริหารการในสายงานที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยเอกชนระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป

ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญและมีประสบการณ์ ด้านการเรียนการสอน การวิจัยและการบริหารงานวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท และมีประสบการณ์ในการบริหารงานวิชาการหรือสอนในมหาวิทยาลัยเอกชนไม่น้อยกว่า 10 ปี

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าภาคหรือหัวหน้าสาขาวิชา คณบดีหรือเทียบเท่า รองอธิการบดี อธิการบดีในมหาวิทยาลัยเอกชน

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ และกำลังศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเอกชน

อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำและกำลังปฏิบัติงานด้านการสอน วิจัย บริการสังคมและทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยเอกชน

หลักสูตร หมายถึง ประมวลประสบการณ์ที่กำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์สำหรับใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน การจัดประสบการณ์ทั้งปวงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตของนักศึกษา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ และเสนอเป็นเอกสารต่อทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อขออนุมัติเปิดสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยได้รับความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการวิชาชีพ และคณะกรรมการสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน หมายถึง วัสดุอุปกรณ์และแหล่งค้นคว้า ซึ่งเอื้ออำนวยให้การเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัยเป็นไปด้วยความสะดวกมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

อาคารสถานที่ หมายถึง สิ่งปลูกสร้างซึ่งใช้เป็นสถานที่เล่าเรียน ปฏิบัติทดลอง วิจัย หรือประกอบกิจกรรมวิชาการ และเป็นสิ่งปลูกสร้างที่มีคุณภาพในด้านความสะอาดปลอดภัย ปราศจากมลภาวะรบกวนซึ่งส่งผลให้เป็นหลักประกันว่าอาคารสถานที่ดังกล่าว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

การเรียนการสอน หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน การดำเนินการเรียนการสอนและการวัดและประเมินผลการศึกษา

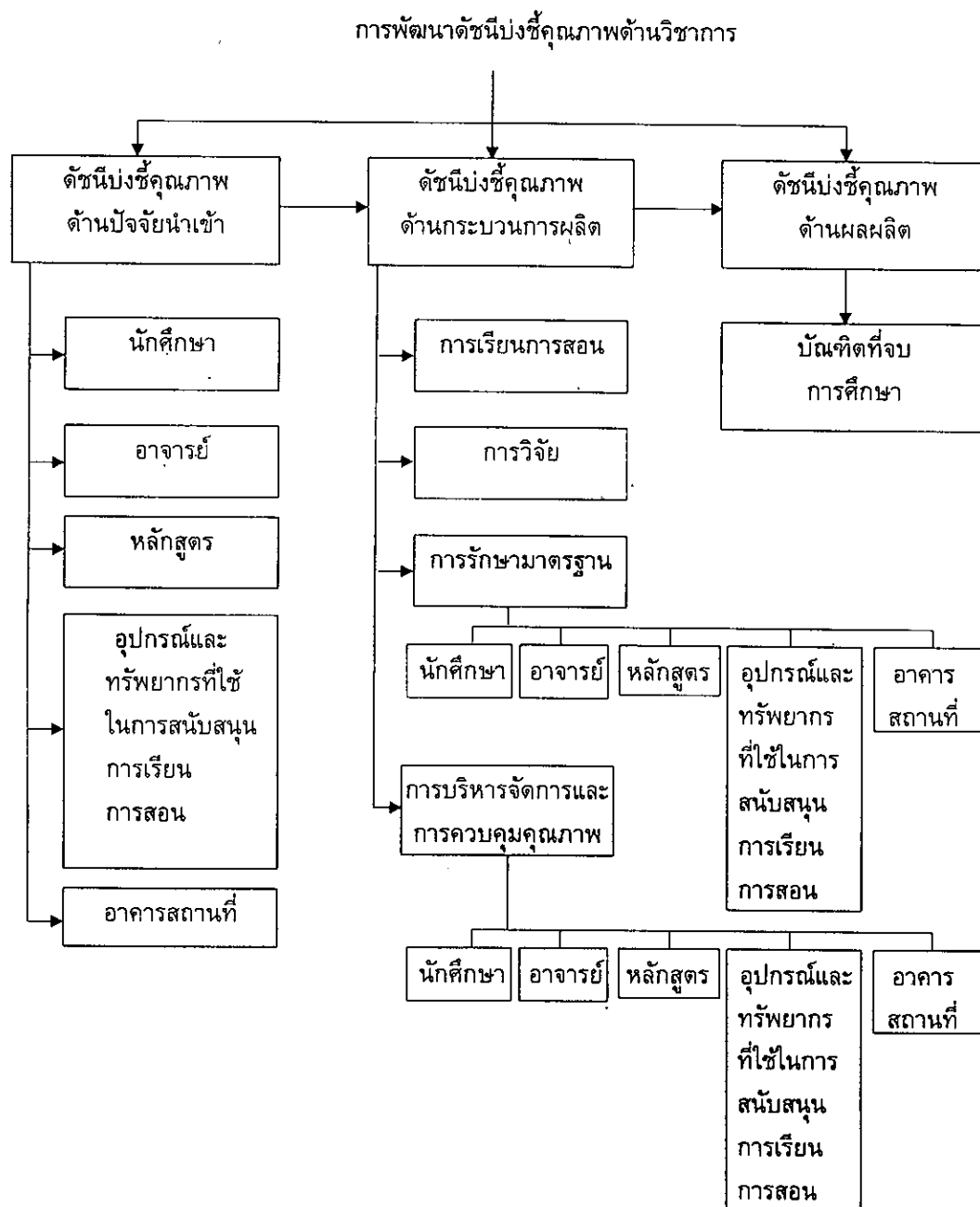
การวิจัย หมายถึง กิจกรรมอันเป็นกระบวนการที่นักศึกษาและอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนศึกษาค้นคว้าเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่

การรักษามาตรฐาน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติที่ทำให้สามารถรักษาหรือให้คงไว้ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ของปัจจัยนำเข้า

การบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ (Management and quality control) หมายถึง กลไกการควบคุมด้านการบริหารจัดการและกลไกควบคุมคุณภาพของปัจจัยนำเข้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากลักษณะความสำคัญและสภาพปัญหาในมหาวิทยาลัยเอกชนดังที่ได้กล่าวมานี้ สามารถสรุปเป็นกรอบการวิจัย การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพและการประกันคุณภาพ
การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ
มาตรฐานและคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน
การประกันคุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพและการประกันคุณภาพ

ในกระบวนการผลิตสินค้าของโรงงานอุตสาหกรรมหรือการบริหารงานในภาคธุรกิจ ก็ต้องคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าและคุณภาพของการบริการ หากสินค้าหรือการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดหรือได้มาตรฐานของหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่กำหนดมาตรฐาน มีหน้าที่ในการควบคุม คุณภาพ ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ สินค้าและการบริการนั้น ๆ ย่อมเป็นที่ต้องการของลูกค้า กล่าวคือทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer's satisfaction) โดยไม่จำเป็นต้องโฆษณาตัวเอง (Self-promotion) แต่ประการใด เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจโดยมิได้รับอิทธิพลจากสื่อโฆษณาใด ๆ ลูกค้าก็ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ จนเกิดความเคยชิน ทำให้สินค้าหรือการบริการนั้นติดตลาด และเข้าถึงจิตใจของผู้บริโภค ซึ่งก็ถือว่าเป็นแนวคิดในการประกันคุณภาพและบริการประการหนึ่ง กระบวนการดังกล่าวนี้ เมื่อนำมาทำให้เป็นกระบวนการที่มีคุณภาพ ก็ต้องมีการบริหารให้เป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการผลิต ซึ่งเมื่อกล่าวสั้น ๆ ได้เป็นภาพรวมดังนี้

1. วัตถุดิบหรือสิ่งใด ๆ ก็ตามที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิต (Input)
2. กระบวนการผลิต (Process) ซึ่งต้องบริหารอย่างเข้มงวดให้เป็นไปตามสูตรของสินค้าหรือปรัชญาของการบริการ
3. ผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการผลิต (Output) รวมถึงการส่งมอบ (Delivery) ผลการผลิตจากภาพรวมดังกล่าวข้างต้นอาจมีคำถาม ถามว่าการเกิดคุณภาพของผลผลิตเกิดขึ้นที่ขั้นตอนใดหรือเกิดคุณภาพการผลิต ณ ที่ใด สมมติว่า มหาวิทยาลัยเอกชนเป็นโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งต้องประกอบด้วยบุคลากรระดับหัวหน้าคือ อธิการบดีมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจเปรียบได้กับผู้จัดการโรงงานอุตสาหกรรม โรงงานนี้มีวัตถุดิบคือนักศึกษา เป็นต้น ที่นำมาป้อนเข้าสู่ระบบ หรือกระบวนการผลิต นักศึกษาต้องผ่านกระบวนการในการคัดเลือกเพื่อเข้าสู่ระบบตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพราะระบบการคัดเลือกวัตถุดิบต้องคำนึงเสมอว่าโรงงานหรือมหาวิทยาลัยนั้น ต้องมีศักยภาพในการผลิต มีองค์ประกอบในการผลิตอันประกอบด้วย การรับอาจารย์ มีการเรียนการสอน มีหลักสูตรซึ่งถือว่าเป็นเอกสารกำหนดทิศทางในการเรียนการสอน มีอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และแหล่งค้นคว้าข้อมูลรวมไปถึงการควบคุมการบริหารให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือปรัชญาอันเป็นภารกิจ (Mission) ของแต่ละสถาบัน องค์ประกอบเหล่านี้สามารถรองรับ (Carrying capacity) วัตถุดิบหรือสามารถมีอิทธิพลเป็นดัชนีบ่งชี้ถึงการประกันคุณภาพได้

เช่น ตัวอย่างการพัฒนาอาจารย์หรือการรับอาจารย์เพื่อทำการสอน ซึ่งก็ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประกันคุณภาพอย่างหนึ่ง (Ollin, 1996 : 29 – 30) โดยเฉพาะในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (2535 - 2539) ในช่วงปลายของแผน รัฐบาลมีเป้าหมายพัฒนาคุณภาพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาให้มีสัดส่วนปริญญาเอก โท ตรี ให้มีสัดส่วนเป็น 3 : 6 : 1 ภายในปีสุดท้ายของแผน สัดส่วนดังกล่าวนำมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐก่อน (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2533 : 12) และแนวนโยบายนี้ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ก็ต้องนำมาปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดด้วยเช่นกัน แปลว่าสิ่งที่รัฐบาลได้กำหนดไว้นั้น เป็นการมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้เป็นต้นทุนมนุษย์ (Human capital) ในกระบวนการผลิตเชิง เศรษฐศาสตร์ โดยมีแนวคิดที่ว่าทรัพยากรบุคคลรุ่นหนึ่งใช้เป็นฐานการผลิตบุคลากรจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง เป็นลักษณะการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นการพัฒนาแบบยั่งยืน แนวความคิดดังกล่าวได้ต่อเนื่องมาจนถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ด้วย แม้ในประเทศอังกฤษก็ได้ให้ความสำคัญในด้านการ พัฒนาศักยภาพมนุษย์ โดยได้ออกประกาศหลักการเป็นสมุดปกขาวว่าด้วยเรื่องการแข่งขันฉบับที่ 3 (The Third White Paper on Competitiveness) ในปี 1996 สารสำคัญของสมุดปกขาวนั้นได้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ซึ่งได้ทำงานในภาคพาณิชย์กรรมและภาคอุตสาหกรรมและ มหาวิทยาลัยก็ได้รับเอาแนวคิดที่เน้นความสำคัญของ “คน” มาประยุกต์ใช้เป็นหลักการในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ด้วยโดยเรียกสั้น ๆ ว่า HRD (Human resource development) ดังตัวอย่างการพัฒนา อาจารย์ดังกล่าว ซึ่งควรเพิ่มการพัฒนาโดยเน้นด้านข่าวสารข้อมูล เพราะเป็นฐานในการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์และเรียกระบบนี้ว่า ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human resource information system หรือ HRIS) ที่สำคัญ (Hosie, 1995 : 30 - 31) การพัฒนาคนหรือทรัพยากรมนุษย์ รูปแบบวิชาชีพแบบ ดังเดิมอาจมีปัญหาในเรื่องด้อยคุณภาพวิชาชีพ (Deprofession) ส่วนการพัฒนาในแนวใหม่เน้นที่การพัฒนา อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นกระบวนทัศน์ที่ยืดหยุ่น (Flexible paradigm) กว่าพัฒนาดั้งเดิม (Farrugia, 1996 : 29 - 31) ฉะนั้น เมื่อหันมามองภาพมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชน หากมองเป็นภาพลักษณะคล้ายโรงงาน ซึ่งเป็นสถานที่ที่ใช้ในการผลิตโรงงานหรือมหาวิทยาลัยต้องมีบุคลากร หรือผู้จัดทำเนื้องานในการผลิต กำหนดแนวนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการผลิต เพื่อให้เกิดคุณภาพโดย ต้องมีการผลิตให้เป็นไปตามขั้นตอน มีการควบคุมตรวจสอบ มีการประเมินผลการผลิต ซึ่งต้องมี กระบวนการในการประกันคุณภาพของผลผลิตเป็นขั้นตอนดังนี้

ผู้ผลิต	ได้แก่ สมาชิกเป็นคณะทำงาน (Staff) ในองค์กร ซึ่งในที่นี้ก็คือคณาจารย์ ผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน หรือมหาวิทยาลัยเอกชน
การผลิตบัณฑิต	ได้แก่ การผลิตบัณฑิตที่เพียบพร้อมไปด้วยความรู้และคุณธรรมตรงตาม คุณลักษณะของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบยั่งยืน (Sustainable development)
สถานที่ผลิต	ได้แก่ สถาบันที่มีความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์การเรียนการสอน แหล่งค้นคว้าที่สามารถเอื้ออำนวย ทำให้เกิดบรรยากาศและมีลักษณะเป็นชุมชน วิชาการที่ดี มีคุณภาพ
อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน	ได้แก่ อุปกรณ์การเรียนการสอน แหล่งค้นคว้า ห้องสมุด อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ที่มีประสิทธิภาพและมีปริมาณเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่ป้อนเข้าสู่ระบบหรือ กระบวนการผลิต

กระบวนการผลิต	ได้แก่ การผลิตเป็นไปตามกระบวนการหลักสูตร ซึ่งหมายถึงการผลิตให้เป็นไปตามหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่ง หลักสูตรดังกล่าวต้องมีสัดส่วนวิชาการศึกษาทั่วไป วิชาเอก วิชาโท วิชาเลือกเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานที่กำหนด เป็นมาตรฐานกลางที่ทุกสถาบันต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ ในที่นี้คือเกณฑ์มาตรฐานทบวงมหาวิทยาลัย
วิธีการผลิต	ได้แก่ วิธีการผลิตหรือมรรควิธีการผลิตที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หรือปรัชญาของแต่ละสถาบันการศึกษาและต้องให้สอดคล้องกับภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไปคือ สอน วิจัย บริการสังคม และการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม หรืออาจกล่าวให้สั้นในที่นี้ก็คือกระบวนการเรียนการสอนทั้งหมด
ผลผลิต	ได้แก่นักศึกษาที่ป้อนเข้าสู่ระบบ และมีการผลิตเป็นไปตามมาตรฐานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสถาบันและได้รับการคาดหวังได้ว่าเป็นผลผลิต คือบัณฑิตที่มีความรู้กว้างและรู้สึกเป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงาน
ผู้บริโภคผลผลิต	ได้แก่ตลาดแรงงาน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนต่าง ๆ ที่ใช้ผลผลิตเป็นลักษณะความต้องการของลูกค้า (Customer's need)
การประกันคุณภาพ ผลผลิต	เป็นคำบ่งบอกถึงลักษณะการให้การรับรองคุณภาพของผลผลิตเป็นการประกันว่า หากได้มีการผลิตเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตามกระบวนการโดยมีการควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเป็นที่น่าพอใจแล้วก็สามารถรับประกันผลผลิตนั้นและส่งมอบผลผลิตสู่ตลาดแรงงานอย่างมีความมั่นใจต่อไป

จากประเด็นเหล่านี้ สอดคล้องกับนิยามมิติที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่เคอร์ล พาร์สันส์ (Curl Parsons) ได้นิยามไว้ 3 ประการ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชนได้ดังนี้

1. คุณภาพของลูกค้า (Client's quality) ในที่นี้หมายถึงนักศึกษา เจ้าหน้าที่และชุมชน ต้องได้รับการบริการจากสถาบันเป็นอย่างดี
2. คุณภาพด้านวิชาชีพ (Professional quality) ได้แก่ อาจารย์หรือผู้ที่มีอาชีพซึ่งให้บริการด้านวิชาการให้เป็นไปตามความต้องการของสังคมดังที่กำหนดไว้ โดยต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือเป็นอาจารย์ที่มีคุณภาพซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการหรือความปรารถนาของลูกค้าและทำให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างดี
3. คุณภาพด้านการบริหารจัดการ (Management quality) ซึ่งหมายถึงการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และต้องเกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ต่อการผลิตบัณฑิต ภายใต้เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Parsons, 1994 : 9)

สิ่งสำคัญในการบริหารทำให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงประเด็นทั้งสามดังที่พาร์สันส์ได้เสนอไว้ ปัญหาบริหารเพื่อให้เกิดคุณภาพตามกระบวนการทัศน์ ตามมิติดังที่พาร์สันส์เสนอไว้ อย่างไรก็ตามเพื่อให้ผลผลิต คือบัณฑิตเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้ ฉะนั้นจากจุดนี้ กระบวนการประกันคุณภาพของผลผลิตจึงได้เข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อประกันว่าผลผลิตที่ได้ผลิตออกป้อนนั้นต้องได้คุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน

ความหมายของคุณภาพ

คำว่า "คุณภาพ" มีความหมายว่า คุณสมบัติและคุณลักษณะของการบริการและผลผลิตทุกอย่างที่เป็นไปตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่องค์กรได้กำหนดหรือเสนอไว้เพื่อให้เกิดลักษณะความพึงพอใจของลูกค้า (Ho & Wearn. 1996 : 36) ความหมายของคำว่า คุณภาพ ในที่นี้เป็นความหมายที่ใกล้เคียงกับความหมายของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management หรือ TQM) เนื่องจาก TQM เป็นคำย่อแต่มีความหมายเฉพาะแต่ละคำดังนี้

Total	หมายถึง	ทุกคนที่อยู่ในองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิตและลูกค้า
Quality	หมายถึง	คุณลักษณะหรือคุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้า
Management	หมายถึง	ผู้บริหารต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริหารให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าดังกล่าว

ในประเด็นเดียวกันนี้ บอลตัน (Bolton. 1995 : 14) มีความเห็นว่าการศึกษารื่องคุณภาพในทางปฏิบัติเป็นการศึกษาเปิดเผยถึงความคล้ายคลึงกันในด้านภารกิจที่เป็นคุณค่าและความจำเป็นของอุดมศึกษาที่เน้นคุณค่า โดยมีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human centred values) เน้นการทำงานเป็นทีมที่มีคุณภาพ (Quality team) เน้นการบริการ (Service) เน้นคุณภาพการทำงาน (Performance) และเน้นการลดต้นทุนหรือใช้ต้นทุนน้อยแต่ให้ผลคุ้มค่ามากที่สุด (Reduce cost) และในประเด็นเรื่องคุณภาพดังกล่าวนี้โอซาตะ (Ho & Wearn. 1996 : 36; citing Osada. 1991) ได้กล่าวว่าในด้านคุณภาพตามแนวความคิดของชาวญี่ปุ่นต้องประกอบด้วย 5 เอส (5Ss) ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพ คือ

Structurize	หมายความว่า	จัดเป็นองค์กรและเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่แน่นอน
Systemize	หมายความว่า	เป็นระบบที่มีลักษณะราบรื่นไม่มีอุปสรรคปัญหาใด ๆ
Sanitize	หมายความว่า	เป็นองค์กรที่มีกระบวนการที่ทำให้สิ่งแวดล้อมสะอาดและปลอดภัย
Standardize	หมายความว่า	เป็นระบบที่มีมาตรฐาน
Self-discipline	หมายความว่า	เป็นระบบที่มีคุณธรรมในตนเอง

ส่วนโรลีย์ (Rowley. 1996 : 12) มองคุณภาพในด้านการศึกษาว่า คุณภาพของการศึกษาเป็นความสำเร็จที่สถาบันแต่ละแห่ง ได้จัดประสบการณ์ไว้ให้นักศึกษา โดยจัดเป็นประสบการณ์ที่เป็นสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ซึ่งทำให้นักศึกษาสัมฤทธิ์ผลต่อเป้าหมายการเรียนรู้ รวมถึงมาตรฐานทางด้านวิชาการที่เหมาะสมด้วยและได้เสนอเกณฑ์ที่เป็นรูปแบบบ่งบอกคุณภาพไว้ 6 เกณฑ์ ดังนี้

1. ต้องปรับปรุงกลยุทธ์ด้านคุณภาพการเรียนการสอน
2. รูปแบบของการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนต้องมีลักษณะยืดหยุ่นได้
3. ต้องควบคุมดูแลพันธกิจของอาจารย์และพัฒนาอาจารย์
4. ต้องประสานสัมพันธ์กับหน่วยงานในองค์กร
6. ข้อมูลความต้องการต่าง ๆ ต้องนำมาประเมินและสามารถอธิบายความก้าวหน้าได้

และในเวลาต่อมาโรลีย์ให้ความเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างของคุณภาพที่เป็นแนวคิดทางการศึกษาว่าเป็นคุณภาพ ที่รับรู้ได้ (Perceived quality) และให้คำนิยามคุณภาพใหม่ว่า เป็นการตัดสินใจยอดเยี่ยมหรือความดีเลิศของทุกสิ่ง คุณภาพที่รับรู้ได้ตามแนวคิดนี้ อาจเป็นลักษณะมุมมองจากทัศนคติ (Attitude) ความพึงพอใจ (Satisfaction) การเปรียบเทียบความคาดหวัง (Comparison of expectations) การรับรู้

ในด้านศักยภาพในการทำงาน (Work potential perception) และโรวเลย์ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่า เกิดจากความพึงพอใจและความพึงพอใจนั้นส่งผลไปสู่คุณภาพ โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจ เกิดมาจากการปฏิสัมพันธ์ ณ จุดใดจุดหนึ่งโดยเฉพาะ (Specific transaction) และคุณภาพเกิดมาจากการมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นทั้งหมด (Global attitude) ความคาดหวังและการรับรู้ในเรื่องคุณภาพตามแนวคิดของโรวเลย์ดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการ (Rowley, 1997 : 7) ได้ดังนี้

คุณภาพ = การรับรู้ของลูกค้า - ความคาดหวัง

คุณภาพทางการศึกษาเป็นแนวคิดบ่งบอกมิติอันหลากหลายจึงไม่สามารถประเมินได้โดยดัชนีบ่งชี้คุณภาพตัวใดตัวหนึ่งเพียงตัวเดียว ทั้งนี้เพราะคุณภาพของการศึกษาเป็นคุณลักษณะอันเป็นกระบวนการพื้นฐานในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลลัพธ์ของระบบการศึกษาที่ได้จัดไว้ ทำให้ความคาดหวังทั้งภายในและภายนอกสัมฤทธิ์ผล เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี (Cheng & Tam, 1997 : 23) คุณภาพที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้ นั้น เป็นความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเอกชนมีจำนวนผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมเป็นคนกลาง (Stakeholders) หรือลูกค้าค่อนข้างมาก ลูกค้าเหล่านี้รวมถึงนักศึกษา ผู้ปกครองนักศึกษา ชุมชนในท้องถิ่น สังคม รัฐบาล องค์กรปกครอง ณาจารย์ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น บุคลากร คนงาน บุคคลเหล่านี้เกี่ยวข้องกับผลผลิตอันสุดท้าย (End product) หรือบัณฑิต คนงานและสังคมโดยทั่วไป เกี่ยวข้องกับผลิตผลของระบบ (Product of system) ขณะที่นักศึกษาและครอบครัวเกี่ยวข้องกับกระบวนการโดยทั่วไป แต่เมื่อนักศึกษาเข้ามาเกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกเชิงกายภาพ (Physical facilities) นักศึกษามองมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพว่ามหาวิทยาลัยต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านวิชาการ อาคารสถานที่ การกีฬาและสิ่งบันเทิงนันทนาการต่าง ๆ รวมถึงภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัย โดยมองว่าต้องมีคุณภาพอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ในประเด็นนี้แมทธิว โจเซฟ และ เบียทริส โจเซฟ (Joseph & Joseph, 1997 : 17) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพของการบริการในสถาบันการศึกษา โดยศึกษาประเด็นที่เกี่ยวกับหลักสูตร (Program issues) ประเด็นด้านชื่อเสียงเกียรติคุณด้านวิชาการ ลักษณะทางกายภาพของมหาวิทยาลัย (Physical aspects) โอกาสในการเลือกประกอบอาชีพ (Career opportunity) ที่ตั้งของมหาวิทยาลัย (Location) องค์กรประกอบด้านเวลา (Time factors) และองค์กรประกอบอื่น ๆ จากมุมมองของนักศึกษา พบว่านักศึกษามองความสำคัญในเรื่องที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีจำนวน 37.8% มองลักษณะกายภาพจำนวน 33.8% ชื่อเสียงด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยจำนวน 33.1% และค่าใช้จ่ายจำนวน 29.4% ในประเด็นตรงกันข้ามกับมุมมองด้านการบริการ แฟรม และเลา (Fram & Lau, 1996 : 30 - 32) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยที่เน้นการวิจัยและเน้นการสอนโดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาในแง่การรับรู้และความชอบ การศึกษาพบว่ามุมมองด้านการรับรู้ของนักศึกษามองมหาวิทยาลัยที่เน้นทางด้านการวิจัยว่าเป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพทางด้านวิชาการสูง แต่ในด้านความชอบปรากฏว่า นักศึกษาชอบมหาวิทยาลัยที่เน้นการสอนมากกว่า จึงเห็นได้ชัดว่าการรับรู้และความชอบจะเกี่ยวข้องกันเสมอ กล่าวคือคุณภาพทางด้านวิชาการต้องรักษาไว้ให้อยู่ในระดับมาตรฐานตลอดเวลา ในขณะที่เดียวกันการปรับปรุงทางด้านการบริการ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจอย่างที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งต้องกระทำอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เมื่อกล่าวโดยสรุป ความหมายของคำว่าคุณภาพสรุปได้เป็นประเด็นสำคัญ 4 ประการ คือ

1. คุณภาพคือการมีมาตรฐานความเป็นเลิศโดยที่กำหนดมาตรฐานนั้นไว้แน่นอนตายตัว
2. คุณภาพคือความตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. คุณภาพคือประสิทธิผลและการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด

4. คุณภาพคือการพัฒนาให้เจริญยิ่ง ๆ ขึ้นไป

(สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. 2540 : 121 ; อดุลย์ วิริยะเวชกุล. 2541 :

68 - 71)

ไนท์ติงเกล และ โอเนล (Nightingale & O'Neil. 1994 : 8 - 13) อธิบายความหมาย

คุณภาพเพิ่มเติมมีสาระสรุปได้ 5 ประเด็น ดังนี้

1. คุณภาพเป็นคำที่หมายถึงมาตรฐานสูง (High standards)

2. คุณภาพคือลักษณะที่มีผลเสียหายน้อยที่สุด (Zero defects) และได้รับสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมเป็นอันดับแรก

3. คุณภาพคือลักษณะเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Stated purpose)

4. คุณภาพคือคุณค่าที่เหมาะสมกับเงินที่จ่ายไป (Value for money)

5. คุณภาพเป็นสิ่งที่สามารถปรัปรอง (Transformative) หรือเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ส่วนฮาร์วีย์และไนท์ (Harvey & Knight. 1996 : 1-23) ได้อธิบายแนวคิดด้านคุณภาพไว้

5 ประเด็นเช่นกัน แต่ได้อธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

1. คุณภาพหมายถึงลักษณะเด่นเป็นที่ยอมรับ ครอบคลุมถึง

(1) เเด่นในด้านคุณภาพจนเป็นที่ยอมรับเป็นประเพณี เช่น มหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด และเคมบริดจ์ ที่เรียกว่า ออกซบริดจ์ (Oxbridge) ซึ่งโดยตัวมหาวิทยาลัยทั้งสองแห่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

(2) เเด่นเพราะมีลักษณะความเป็นเลิศโดยเฉพาะกลุ่มคนที่มีการศึกษาสูง (Elitist) หรือพวกที่ได้รับรางวัลโนเบล (Nobel Prize Winners)

(3) เเด่นเพราะผ่านการตรวจสอบคุณภาพเป็นลักษณะการควบคุมคุณภาพเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific quality control) เช่น ผลิตภัณฑ์ในทางอุตสาหกรรม

2. คุณภาพหมายถึงความสมบูรณ์ (Perfection) ครอบคลุมถึง

(1) สมบูรณ์ในแง่ไม่มีความผิดพลาดในด้านการผลิตและการผลิตดังกล่าวสอดคล้องกับข้อกำหนดของสถาบัน (Conformance to specification)

(2) สมบูรณ์ในเชิงวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับคุณภาพ (Quality culture) ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่ทุกคนในองค์กร ต้องสำนึกในความรับผิดชอบที่ทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าต้องได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

3. คุณภาพหมายถึงเหมาะกับวัตถุประสงค์ ครอบคลุมถึง

(1) เหมาะกับวัตถุประสงค์ ตรงตามที่ลูกค้ากำหนดไว้ (Customer specification)

(2) เหมาะกับความต้องการ

(3) เหมาะกับวัตถุประสงค์ตรงตามภารกิจ

(4) เหมาะกับวัตถุประสงค์เพราะได้รับการประกันคุณภาพ

(5) เหมาะกับวัตถุประสงค์เพราะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

4. คุณภาพหมายถึงคุณค่าที่คุ้มกับเงินที่จ่ายไป ครอบคลุมถึง

(1) ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ต้องได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับราคาซึ่งต้องมีการแข่งขันในเชิง

การตลาด

(2) ต้องมีข้อกำหนดของลูกค้า (Customer charters) ซึ่งเป็นตัวกำหนดให้คัมครอง ผู้บริโภคหรือคัมครองลูกค้า

5. คุณภาพหมายถึงการปริวรรตหรือเปลี่ยนแปลงในด้าน

(1) การรณรงค์ให้มีส่วนร่วมในสถาบันมากขึ้น

(2) เปลี่ยนแปลงทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางการศึกษา

(3) เพิ่มพลังให้เกิดแก่นักศึกษาโดยอาจประเมินนักศึกษา รับประกันนักศึกษา ควบคุม การเรียน และพัฒนาให้เกิดความสามารถในการคิดวิเคราะห์

จึงเห็นได้ชัดว่านิยามคำว่าคุณภาพมีหลากหลายแปรเปลี่ยนไปตามคุณค่าของบุคคล ที่ยึดระบบและแตกต่างไปตามชุมชนในสังคม (Goddard & Leask. 1992 : 3 - 4)

ความหมายของการประกันคุณภาพ

ความหมายของการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในช่วง 4 - 5 ปีนี้ โดยเฉพาะคำนี้ได้เข้ามาสู่ประเทศไทยพร้อมกับคำว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรและได้มีการนำเอา แนวคิดนี้มาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาไม่ว่าเป็นของรัฐหรือเอกชน ก็ได้มีการตื่นตัวเป็นอย่างมาก ในภาครัฐ ได้มีการส่งหนังสือเวียนไปยังสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พร้อมทั้งแนบเอกสารด้านการบริหารคุณภาพ ทั้งองค์กร โดยเน้นให้สถาบันทุกสถาบันได้ทำการวิจัยและค้นคว้าทางด้านคุณภาพหรือการประกันคุณภาพ ในองค์กร (ทบวงมหาวิทยาลัย. 4 เมษายน 2538)

คำว่า คุณภาพ (Quality) โดยความหมายของคำ ก็มีความหมายที่คาบเกี่ยวกับคำว่า มาตรฐาน (Standard) และ ความเป็นเลิศ (Excellence) เมื่อกล่าวถึงคุณภาพเช่นคุณภาพด้านการสอน ก็อาจแบ่งได้ถึง มาตรฐานว่า มีมาตรฐานสูงหรือมาตรฐานต่ำ แต่ถ้ากล่าวว่าการสอนที่มีคุณภาพ ก็ย่อมหมายความว่าต้องมีความเป็นเลิศ ส่วนความหมายของคำว่า มาตรฐานเป็นคำที่มีส่วนสำคัญสำหรับการประกันคุณภาพและ มาตรฐาน บางครั้งก็ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของแต่ละบุคคลที่ได้ตั้งข้อสังเกต เมื่อคำว่าคุณภาพ หมายถึง มาตรฐานที่ต้องได้รับ และทำให้สัมฤทธิ์ผล ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้ว จึงนำไปสู่ความหมาย ของการประกันคุณภาพ (Quality assurance) ซึ่งหมายถึงกระบวนการที่ผู้ผลิตหรือผู้ประดิษฐ์ได้วางหลัก ประกันต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่าสินค้าหรือการบริการนั้นต้องได้มาตรฐานอย่างแท้จริง (Ellis. 1993 : 3 - 4) จากความหมายอันเป็นหลักประกันความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ ได้รับความสนใจจากบุคคล ภายนอกมากในด้านที่เกี่ยวกับคุณภาพหรือการประกันคุณภาพและมีใช้เป็นเพียงปรากฏการณ์ใหม่ใน มหาวิทยาลัยเอกชนเท่านั้น แต่เป็นหลักการที่ได้ใช้กันอย่างแพร่หลายในบางประเทศ เช่นตัวอย่างใน ประเทศอังกฤษได้มีองค์กรทางด้านวิชาชีพ (Professional bodies) ให้การรับรองหลักสูตรในสถาบัน อุดมศึกษา โดยถือว่าเป็นวิธีการประกันคุณภาพและมาตรฐานต่อวิชาชีพนั้น ๆ เป็นต้นว่า แพทย์ นักกฎหมาย วิศวกร วิทยาศาสตร์ ทันตแพทย์ วิชาชีพเหล่านี้ได้รับการบริหารจัดการและควบคุมคุณภาพ ไว้โดยเฉพาะ อนึ่งคุณภาพภายในสถาบันก็ต้องมีการประกันทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจด้วย (Brew. 1995 : 164 - 165)

บอลเดอร์สตัน (Balderston. 1995 : 270) ได้กล่าวถึงมิติที่บ่งบอกคุณภาพของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นลักษณะที่ควรนำมาพิจารณาประกอบกลมกลืนกับคุณภาพ 3 ประการ คือ

1. กลุ่มคนหรือชุมชนวิชาการต้องยึดถือภารกิจอย่างแน่นแฟ้นว่า มหาวิทยาลัยต้องมีและให้ บริการสังคมด้านข่าวสารข้อมูลอย่างมีคุณภาพ

2. คุณภาพของมหาวิทยาลัยเกิดจากสัมฤทธิ์ผลของนักศึกษา ความมีชื่อเสียงของคณะ จำนวนหนังสือและขนาดของห้องสมุด เพื่อบริการทางวิชาการ การวางรากฐานการวิจัย รวมทั้งกระบวนการเรียนการสอน

3. มหาวิทยาลัย ต้องมีการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร โดยเน้นลักษณะการบริหารจัดการ

บิลลิง (Billing. 1996 : 5) ได้สรุปถึงความต้องการ เกณฑ์และกระบวนการจัดการของสภาแห่งชาติว่าด้วยคุณภาพการศึกษาด้านอาชีวะ (The National Council for Vocational Qualifications = NCVQ) โดยได้กล่าวว่า ผู้บริหารของ NCVQ ได้เน้นอย่างชัดเจนว่า NCVQ เป็นองค์กรด้านการประกันคุณภาพ ซึ่งทำหน้าที่ประเมินหรือประกันคุณภาพและให้ความสนใจในอรรถประโยชน์ ที่เป็นกระบวนการของการประกันคุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพที่บิลลิงได้กล่าวถึงเป็นกระบวนการที่สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญ 2 ประการ คือ

1. กระบวนการซึ่งนำไปสู่การพัฒนา เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถนำมาใช้ในด้าน ประเมินผลการเรียนการสอนที่ชัดเจน

2. กระบวนการซึ่งนำไปสู่การประเมินหน่วยงาน NCVQ ซึ่งรับผิดชอบด้านการจัดมอบรางวัล เป็นรางวัลแห่งความรับผิดชอบด้านคุณภาพ

คอลลิงและฮาร์วีย์ (Colling & Harvey. 1995 : 30) มีความสนใจตรงจุดเน้นคุณภาพ หลังจากที่ได้นำเงินมาลงทุนแล้ว สนใจด้านคุณภาพที่เปิดโอกาสหรือยอมให้ได้รับการตรวจสอบจากบุคคลภายนอก โดยกล่าวเป็นลักษณะกำหนดนิยามความหมายของการประกันคุณภาพให้แคบลงว่า สถาบันการศึกษา โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ต้องเผชิญกับคำถามจากภายนอก 5 คำถามคือ

1. การประเมินคุณภาพด้านวิชาการ (Academic audit) ต้องเปิดเผยให้เห็นถึงธรรมชาติและประสิทธิภาพของระบบการประกันคุณภาพอย่างไร

2. กิจกรรมด้านการประเมินผลการวิจัย ต้องกำหนดเกณฑ์ของผลการวิจัยที่มีขอบเขตมาจากเรื่องราวอันมีรากฐานเกี่ยวข้องกัน (Cognate subject areas)

3. การประเมินคุณภาพ (Quality assessment) ต้องเป็นลักษณะการประเมินคุณภาพการเรียนการสอน ภายใต้คณะกรรมการการประเมินคุณภาพ (The quality assessment committee) อย่างเคร่งครัด

4. ความเชื่อมั่นหรือการได้รับความเชื่อถือในด้านคุณภาพ ต้องได้รับการตรวจสอบโดยองค์กรวิชาชีพ

5. ต้องมีการตรวจสอบจากบุคคลภายนอก

ความหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ

เจนิซ เฮอร์แมนและเจอร์รี เฮอร์แมน (Jenice Herman & Jerry Herman. 1995 : 14) กล่าวว่า มีพื้นฐาน 3 ประการ ที่ต้องนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการนิยามความหมายของคำว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management = TQM) ซึ่งนำมาใช้ในวงการศึกษานั้นได้แก่ ปรัชญา (Philosophy) จุดมุ่งหมาย (Goal) และกระบวนการ (Process) และได้นิยามความหมายของ TQM ตามแนวคิดพื้นฐานด้านปรัชญา โดยต้องยึดถือว่าลูกค้าทั้งภายในและภายนอกสถาบันต้องได้รับผลผลิตและการบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพตลอดเวลาและต้องเชื่อในอรรถประโยชน์ อันเป็นปฏิกริยาย้อนกลับเข้าสู่องค์กร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพในแต่ละระดับด้วย ในด้านจุดมุ่งหมายต้องย้ำให้เห็นเสมอว่า ผลผลิตและการบริการแต่ละชนิดที่ส่งมอบให้ลูกค้า คือ นักศึกษารวมทั้งลูกค้าภายนอก เจ้าหน้าที่ บุคลากร

และกิจกรรมการบริหารทั้งหมด จนกระทั่งถึงกระบวนการขั้นสุดท้ายของจุดมุ่งหมายต้องมีคุณภาพสูงสุด ด้านกระบวนการ ต้องมีการยอมรับปฏิกิริยาย้อนกลับจากผู้มีส่วนร่วม ซึ่งสามารถนำมาเป็นตัวกำหนดระดับคุณภาพกำหนดระดับผลผลิตและการบริการซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในระดับสูง

เบนไซมอน (Bensimon. 1995 : 593) ได้ให้คำจำกัดความ TQM โดยมองในแง่นำมาประยุกต์ใช้ในด้านวิชาการและสามารถนำมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้เป็นอย่างดีว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) เป็นคำที่ดังกระหึ่มไปทั่วโลกที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย เป็นปรัชญาที่มีพื้นฐานมาจากหลักการชั้นนำคลากระดับผู้จัดการ ให้สร้างวัฒนธรรมในองค์กรว่าต้องกำหนดให้มีคุณภาพ มีลักษณะเด่นจนทำให้ลูกค้าตระหนักยอมรับ และต้องสร้างกลยุทธ์ที่ดีกว่าและสร้างอย่างต่อเนื่องด้วย

เลวิส และ สมิธ (Lewis & Smith. 1994 : 24) ได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ว่า TQM เป็นกลุ่มของปรัชญาซึ่งเป็นกลุ่มปรัชญาที่มีการนำเอากระบวนการจัดการ มาอำนวยความสะดวกสำเร็จทำให้มีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้มีส่วนรวมการทำงานเป็นทีมอย่างสูงสุดและได้อธิบายคำนิยามเพิ่มเติมว่า ระบบการเพิ่มคุณภาพต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ประกอบไปด้วยระบบสังคม ระบบเทคนิควิธีและระบบการจัดการ ประสานเชื่อมต่อกันอย่างกลมกลืน ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า TQM กลายมาเป็นวิถีชีวิตและระบบการจัดการสำหรับดำเนินธุรกิจ ในองค์กรทั้งมวล

เคอร์ล พาร์สันส์ (Parsons. 1994 : 2 - 5) ได้ให้ความหมาย TQM ไว้ว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพซึ่งทุกคนที่ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร ต้องร่วมมือกันปรับปรุงลักษณะทั้งมวลในการทำหน้าที่ในองค์กร นอกจากนั้นพาร์สันส์ยังได้รวบรวมคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันและได้นิยามแต่ละคำเพื่อสะดวกในการนำไปใช้ คำดังกล่าว ได้แก่

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ลักษณะและคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ซึ่งต้องมีคุณภาพสนองตอบต่อความต้องการที่กำหนดหรือนำเสนอแก่ลูกค้า รวมทั้งครอบคลุมถึงความเหมาะสมและความพึงพอใจของลูกค้า

การควบคุมคุณภาพ (Quality control = Qc.) เป็นเทคนิควิธีการและกิจกรรมการปฏิบัติการ ซึ่งนำมาใช้เพื่อทำให้ความต้องการด้านคุณภาพปรากฏชัด

การประกันคุณภาพ (Quality assurance = Qa.) คือการกระทำหรือปฏิบัติการที่มีการวางแผนไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นอย่างพอเพียงว่า ผลผลิตหรือการบริการต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะผลผลิตหรือการบริการต้องมีคุณภาพเป็นเลิศ

การตรวจสอบคุณภาพ (Quality audit = Qau) คือการตรวจสอบดูว่าระบบคุณภาพ ยังคงปรากฏมีอยู่และยังคงได้ปฏิบัติการดังที่ได้กำหนดไว้

การประเมินคุณภาพ (Quality assessment = Qas.) คือการตัดสินใจในด้านมาตรฐานคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งได้ดำเนินไปถึงเป้าหมายหรือบรรลุเป้าหมายปลายทางอันเป็นวัตถุประสงค์แล้ว และต้องมีการตัดสินใจประเมินผลงานทั้งหมดอีกครั้ง

ระบบการจัดการประกันคุณภาพ (Quality assurance management system = Qams.) คือการอำนวยความสะดวกการบริหารจัดการซึ่งมุ่งไปที่การควบคุมการประกันคุณภาพที่เหมาะสม การบริหารจัดการนั้นสามารถนำมาใช้ได้ทุก ๆ ด้าน และทุกขั้นตอนของการผลิตและการบริการ

บาร์เน็ตต์ (Barnett. 1994 : 78, 117) ได้ให้คำจำกัดความโดยกล่าวในแง่การบริหารจัดการด้านวิชาการ (Academic management) เหมือนกับเบนไชมอน แต่มีมุมมองในลักษณะการผลิตไปจนถึงลักษณะการส่งมอบผลผลิต (Delivery) ออกสู่ตลาดแรงงานว่ามีเหตุผลหรือมีหลักการทฤษฎีที่ต้องกล่าวในที่นี้ก็คือว่า ทุกคนในองค์กรต้องรับผิดชอบร่วมกันสำหรับส่งมอบผลผลิตและต้องรับผิดชอบร่วมกันในด้านประกันคุณภาพของผลผลิต ซึ่งได้ผ่านกระบวนการขั้นสุดท้ายมาแล้วและกล่าวว่า การบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์กร ต้องนำมาใช้แทนแนวความคิดในเรื่องการประกันคุณภาพเป็นลักษณะความพยายามเป็นลักษณะกลยุทธ์ (Strategy) ที่สร้างข้อผูกพันในระดับกว้างทั่วสถาบัน เพื่อให้การประกันคุณภาพนั้นเด่นชัดมากขึ้น บาร์เน็ตต์ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาตั้งแต่ระดับล่างคือคนงานไปจนถึงระดับสูง มีอาจารย์ นักวิจัยรวมถึงผู้บริหารสถาบันระดับสูง ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันในการผลิตผลงานที่มีคุณภาพออกมา ฉะนั้นการกระทำทุกอย่างจึงทำในลักษณะมีวิชาชีพนิยม (Professionalism) คือมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ โดยอาศัยความรู้ ความสามารถในสาขาวิชาชีพที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมาและใช้ปฏิบัติเพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างแท้จริง

ประวัติและรูปแบบของการประกันคุณภาพ

ประวัติความเป็นมาของการรักษาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพทางด้านวิชาการได้มีมานานแล้ว ในทางตะวันตกได้แก่อังกฤษ ฝรั่งเศส เป็นต้น ในทางตะวันออกได้แก่ อินเดีย จีน เป็นต้น การประกันคุณภาพทางวิชาการนั้น มักเกี่ยวข้องกับวิชาการด้านปรัชญาและศาสนาเป็นส่วนใหญ่ ศาสนาคริสต์ ศาสนาฮินดู ศาสนาพุทธ ศาสนาอิสลาม ซึ่งเป็นศาสนาใหญ่ ๆ ของโลก มีการฝึกอบรมสั่งสอนนักศึกษาอย่างเข้มงวดและเมื่อพิจารณาเห็นว่ามีคุณภาพ ได้มาตรฐานเป็นที่พอใจแล้ว ก็จัดส่งผู้สำเร็จการศึกษาเหล่านั้นออกไปเผยแพร่ศาสนา คุณภาพและมาตรฐานของผู้สำเร็จการศึกษาดังกล่าวเกิดจากตัวบุคคลผู้กำหนดเกณฑ์ ผู้กำหนดรักษามาตรฐาน ได้แก่ ศาสตรา พระสงฆ์ นักปรัชญา ศิกษิตอิสลามหรือชีค (Shaykhs) พราหมณ์ ฤาษี บาทหลวง เป็นต้น ซึ่งพรซูลี อาซวอรุง (2538 : 27 - 28) ได้กล่าวไว้พอสรุปเป็นรูปแบบได้ดังนี้

1. ลักษณะการได้อยู่ใกล้ชิดกับบาทหลวง พระสงฆ์ พราหมณ์ ฤาษี ชีค นั้น ผู้ศึกษาได้รับการประกันคุณภาพเพื่อสอนผู้อื่นต่อไป ซึ่งนับได้ว่าเป็นความพยายามเบื้องต้น ที่ประกันคุณภาพทางด้านวิชาการ กล่าวคือควบคุมผู้มีสิทธิเผยแพร่ความรู้ ตัวอย่างที่สนับสนุนคำกล่าวของพรซูลี อาซวอรุง ได้เป็นอย่างดี ได้แก่การที่พระพุทธรเจ้า ซึ่งเป็นศาสดาในพระพุทธศาสนาได้สั่งสอนสาวกและให้การรับรองโดยส่งพระสงฆ์สาวกเหล่านั้นออกไปประกาศศาสนาและต่อมาสาวกได้รับเอตทัคคะ (Expertise) หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่ง

2. รูปแบบการประกันคุณภาพมาตรฐานในการศึกษาแบบที่สอง ได้แก่แบบสอบเข้า (Entrance) ซึ่งเป็นกระบวนการคัดเลือกผู้ที่มีคุณภาพและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่แสวงหาความรู้ในระดับสูงต่อไป ตัวอย่างสนับสนุนคำกล่าวนี้นี้ได้แก่การสอบเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยนาลันทาในประเทศอินเดีย การสอบจอหงวนในประเทศจีน การสอบไล่ภายนอกซึ่งมหาวิทยาลัยออกฟอร์ดและเคมบริดจ์ ได้พัฒนาขึ้น

ในเวลาต่อมารูปแบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการ ได้เปลี่ยนแปลงจากเนื้อหาทางปรัชญาศาสนาและการกำกับควบคุมดูแลโดยนักบวชในศาสนามาเป็นผู้มีอำนาจในการบริหาร โดยรัฐเป็นผู้ควบคุมดูแล ซึ่งมี 3 รูปแบบ คือ

1. ได้มีการวางกฎเกณฑ์มาตรฐานและควบคุมดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานโดยเจ้าหน้าที่หรือนักวิชาการของกระทรวงหรือหน่วยงานในระบบราชการ

2. รูปแบบที่สอง ได้แก่ การสอบเข้าเช่นที่มหาวิทยาลัยนาลันทา ผู้ที่เข้าไปศึกษาต้องผ่านกระบวนการสอบผ่านตั้งแต่ระดับนายทวารบาล (Doorman) เป็นต้นไปหรือแม้แต่การสอบเป็นจอหงวนในประเทศจีนก็มีมาตรฐานและมีระดับความเข้มในมาตรฐานวิชาการอยู่ในระดับสูง เป็นการประกันคุณภาพทางวิชาการในช่วงสมัยนั้น

3. รูปแบบที่สาม ได้แก่ การรักษาคุณภาพมาตรฐานภายนอก โดยอาศัยหน่วยงานภายนอกสถาบัน ซึ่งเป็นอาสาสมัครเข้ามาเพื่อกำหนดและประเมินหลักสูตรมาตรฐานหรือเกณฑ์การรับนักศึกษา เกณฑ์การประสาทปริญญา ตลอดจนความพร้อมด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์การเรียนการสอนต่าง ๆ

สำหรับการประกันคุณภาพทางวิชาการในระดับอุดมศึกษาในสมัยกลางของยุโรปช่วงประมาณคริสต์วรรษที่ 13 ซึ่งเป็นแนวคิดที่ส่งผลเป็นแบบอย่างของการประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบันนี้นั้น กราฟท์ (Craft, 1994 : 3 - 6) ได้กล่าวถึงรูปแบบและวิธีการเชิงประวัติศาสตร์ไว้ดังนี้

1. รูปแบบของประเทศฝรั่งเศส (French model) เป็นรูปแบบการประกันคุณภาพทางด้านวิชาการผสมผสานการทำหน้าที่เป็นประมุขทางศาสนาหรือประมุขแห่งโบสถ์ (Chancellor) และการทำหน้าที่เป็นผู้ประสานการมหาวิทยาลัย หรือเป็นอธิการบดี โดยมีแนวความคิดว่าสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาชั้นกว่าในระดับสูง เป็นสถาบันส่วนหนึ่งของศาสนจักร (Ecclesiastical colonies) และเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ประมุขทางศาสนาจึงทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายนอก (External official) ซึ่งได้รับการแต่งตั้งและมีสถานภาพอยู่นอกครูอาจารย์ มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนใบอนุญาตการเป็นครูอาจารย์ (The teaching licence) และในขณะเดียวกันก็ควบคุมคุณภาพมาตรฐานทางด้านวิชาการให้เป็นไปตามที่ศาสนจักรได้กำหนดไว้ ตัวอย่างในที่นี้ได้แก่ มหาวิทยาลัยในปารีส ซึ่งมีประมุขแห่งโบสถ์นอเทรอดัม (Notre Dame) ทำหน้าที่ เป็นอธิการบดี (Chancellor) รูปแบบการประกันคุณภาพของประเทศฝรั่งเศสดังกล่าวนี้ ได้กลายมาเป็นรูปแบบการตรวจสอบประเมินคุณภาพ เพื่อจัดสรรเงินสนับสนุนสถาบันการศึกษา ซึ่งเรียกว่า Accountability และเป็นที่มาของคำว่า การตรวจสอบคุณภาพทางด้านวิชาการจากภายนอก (Extrinsic quality) ซึ่งเป็นระบบที่ยังคงใช้อยู่ (Westerheijden & others, 1994 : 42) ปัจจุบันมีหน่วยงานซึ่งตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติฉบับประกาศใช้เมื่อ 26 มกราคม 1984 คือ หน่วยงาน Comite' National d' Evaluation มีหน้าที่วิเคราะห์และประเมินผลกิจกรรมของสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมด (Ribier, 1995 : 214)

2. รูปแบบการประกันคุณภาพทางด้านวิชาการของประเทศอังกฤษ (English model) เป็นรูปแบบการบริหารด้วยตัวเอง (Self - governance) หมายความว่า ทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างมีอิสระไม่ขึ้นอยู่กับองค์กรใด ๆ รูปแบบนี้ได้เริ่มต้นขึ้นในสมัยกลางเช่นกัน โดยเฉพาะมหาวิทยาลัย อ็อกฟอร์ดและมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ รูปแบบนี้มีแนวความคิดว่าคณาจารย์ทุกคนไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การตัดสินหรือตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก (External jurisdiction) แต่คณาจารย์ทุกคนมีอิสระโดยแต่ละคนเป็นสมาชิกของชุมชนที่มีความพร้อมในทุก ๆ ด้านไม่ขึ้นตรงต่อศาสนจักรเหมือนรูปแบบฝรั่งเศส สมาชิกของชุมชนทั้งมวล มีสิทธิแต่งตั้งถอดถอนและพิจารณาตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานทางด้านวิชาการของกันและกัน ภายในชุมชนวิชาการนั้นด้วยตัวเอง รูปแบบนี้จึงเป็นที่มาของคำว่า การตรวจสอบคุณภาพภายในสถาบัน (Intrinsic quality) ที่เน้นกลไกของคณะกรรมการตรวจสอบติดตามผล (Peer review) หรือมาตรวจเยี่ยมสถาบัน (Westerheijden & others, 1994 : 41 - 42) ซึ่งตรงกันข้ามกับรูปแบบฝรั่งเศส

3. รูปแบบวิธีการของประเทศสหรัฐอเมริกา (American approach) รูปแบบนี้ได้พัฒนาผสมผสานมาจากแบบฝรั่งเศสและแบบของอังกฤษเข้าด้วยกัน แต่ได้เพิ่มลักษณะการส่งคนหรือเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบและประเมินผลด้วย ทั้งนี้เกิดจากอำนาจอิทธิพลการแข่งขันกันทางการตลาดในสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัย กล่าวคือสถาบันอุดมศึกษาแทบทุกแห่งในสหรัฐอเมริกาได้มีการแข่งขันกันเพื่อให้ลูกค้าคือตัวนักศึกษาเกิดความพึงพอใจจึงได้มีการปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อดึงดูดลูกค้าดังกล่าวนั้นให้มาใช้บริการ ฉะนั้นคุณภาพของสินค้าที่เสนอต่อลูกค้าจึงต้องมีการปรับปรุง มีการแข่งขันกันเพื่อให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน วิทยาลัยชุมชน (Community colleges) และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในบริติชโคลัมเบียและอัลเบอร์ตา เป็นต้น ก็ได้ปฏิบัติเพื่อให้เกิดคุณภาพและมาตรฐาน มหาวิทยาลัยเหล่านี้มีการตรวจสอบประเมินตนเอง (Self - assessment) และมีเจ้าหน้าที่มาตรวจเยี่ยม (Visits by peers หรือ Peer review) ในเวลาต่อมา เมื่อกล่าวโดยสรุปรูปแบบการประกันคุณภาพโดยทั่วไปมีลักษณะเป็นดังนี้

การประกันคุณภาพ (Quality assurance = Qa) เกิดจากการควบคุมคุณภาพภายใน (Internal quality control = Qc) โดยมีการตรวจสอบคุณภาพ (Quality audit = Qau) มีการประเมินคุณภาพ (Quality assessment = Qas) ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรสั้น ๆ ได้ว่า $Qa = Qc + Qau + Qas$ (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 2539 : 33; ทวีศักดิ์ ะมิงค์วงศ์. 2540 : 2)

ความสำคัญของการประกันคุณภาพด้านวิชาการ

คำว่า คุณภาพมีคำนิยามว่า เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (Fitness for purpose) แอชครอฟท์และโฟร์แมน-เป็ก (Ashcroft & Foreman-Peck. 1996 : 20) บราวน์ และคนอื่น ๆ (Brown & others. 1997 : 253 - 255) ได้นิยามข้อความว่า Fitness for purpose ที่เน้นคุณภาพในการจัดการศึกษาว่าต้องแสดงสมมติฐานด้านความพอเหมาะพอควร (Sufficiency) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) นอกจากนั้นยังได้เสนอหลักการ 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมในหลักสูตรแต่ละหลักสูตร ควรครอบคลุมเป้าหมายและผลลัพธ์ของการเรียนการสอน
 2. กระบวนการซึ่งเป็นไปในลักษณะวิธีการสอน วิธีการเรียน รวมทั้งวิธีการประเมินผลนั้น ก็ควรประเมินให้เหมาะสม (Fit) ทั้งต้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่กำหนดไว้
- เมื่อนำเอาหลักการนี้มาใช้ในกระบวนการพัฒนาดัชนีบ่งชี้ในการประกันคุณภาพ ก็เกิดประเด็นที่เน้นถึงความสำคัญว่า

1. กระบวนการนั้นเหมาะสมกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
2. ก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในสิ่งที่วางไว้และรู้ได้ว่าเกิดประสิทธิภาพในการลงทุน (Cost efficient) และประสิทธิผลในการลงทุน (Cost effective) เพราะทั้งสองประการ เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กันและกัน (Herschbach. 1994 : 4861)

3. มีข้อพิสูจน์ได้ว่าการประกันคุณภาพ กล่าวคือผลที่ได้รับเหมือนกับผลอันเกิดจากกระบวนการผลิต

จึงเห็นได้ชัดว่า การประกันคุณภาพทางด้านวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาโดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยเอกชนต้องคำนึงอยู่ตลอดเวลาว่าผลผลิตที่ออกไปได้มาตรฐานและมีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน เป็นลักษณะสนองตอบความจำเป็นทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยีและสังคมใน

ลักษณะมิติสัมพันธ์ด้านมหาวิทยาลัยกับอุตสาหกรรม (Industry- university linkage) และมิติสัมพันธ์ระหว่างสังคมกับมหาวิทยาลัย (University society linkage) เช่น สิ่งที่สอนอยู่ในมหาวิทยาลัย ทางภาคอุตสาหกรรมและชุมชนอาจเข้าไปให้คำปรึกษาเพื่อให้เกิดคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งก็คือผลย้อนกลับสู่ภาคอุตสาหกรรม (Sharma. 1995 : 50 - 51) อนึ่งหากผลผลิตตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานหรืออุตสาหกรรม ก็แสดงว่าแหล่งผลิต ซึ่งในที่นี้ก็คือมหาวิทยาลัยเอกชน ได้ผลิตสินค้าคือตัวบัณฑิตออกไปตรงกับตลาดแรงงาน บัณฑิตเหล่านั้นมีคุณภาพได้มาตรฐานตรงตามความต้องการ ดังนั้นความสำคัญจึงเกิดขึ้น ซึ่งในภาษาทางการตลาดเรียกว่าติดปากชาวบ้าน (Word of mouth) ฉะนั้นคอลลิงและฮาร์วีย์ (Colling & Harvey. 1995 : 33 - 34) จึงได้เสนอแนะจากประสบการณ์ในการประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยซึ่งมีสาระสำคัญ 7 ประการ คือ

1. ต้องเน้นที่การผลิตเอกสารที่มีคุณค่าให้เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบ
2. กระบวนการประกันคุณภาพช่วยลดภาระของภาควิชาลงได้
3. ต้องสร้างข้อผูกพัน ผูกมัดบุคลากรให้สร้างประจักษ์พยานเอกสารต่าง ๆ
4. การประเมินและการตรวจสอบ ควรเน้นที่กลไก กระบวนการและระบบสำหรับควบคุม

การประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัย

5. ประเด็นสำคัญที่ต้องทบทวนก็คือ การผลิตเอกสารของภาควิชาและคณะวิชาในมหาวิทยาลัย
6. การรายงานผลต้องแยกให้เห็นตัวอย่างการปฏิบัติที่เป็นทั้งด้านลบ ด้านบวกในทางการศึกษา
7. การประกันคุณภาพต้องทำให้เกิดสำนึกว่า เป็นงานที่ต้องทำตามหน้าที่ โดยต้องถือเป็น

ภาระ เป็นหน้าที่และต้องทำอย่างต่อเนื่อง

คอลลิง และฮาร์วีย์ยังได้ย้ำสรุปไว้ด้วยว่าการประกันคุณภาพ ถ้าให้มีความหมายชัดเจนในปัจจุบัน โดยเฉพาะการประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยเอกชน ต้องมีระบบคุณภาพที่ชัดเจน ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับประชาชนเป็นผู้ตัดสิน ฉะนั้นการมีคณะกรรมการตรวจสอบจากภายนอก (External scrutiny) จึงเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรและนักศึกษาเพิ่มบทบาทและความรับผิดชอบที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเอกชนมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันความสำคัญในการประกันคุณภาพทางด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน ก็มีใช้เพียงการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเพียงอย่างเดียวแต่ต้องพิจารณาความจำเป็นของลูกค้าซึ่งถือว่าเป็นศูนย์กลางและมีความสำคัญด้วย ดังนั้น เอลลิส (Ellis. 1993 : 19) จึงกล่าวว่า ควรมองดูกระบวนการผลิตในภาคอุตสาหกรรมที่เน้นขั้นตอน 7 ขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งสามารถนำมาใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชนได้เป็นอย่างดี คือ

1. การรู้ถึงความต้องการของลูกค้า หมายถึงนักศึกษาหรือคนอื่น ๆ
2. ออกแบบผลิตภัณฑ์หรือการบริการ หมายถึงการวางหลักสูตร การวางแผนการเรียนการสอน
3. การให้หลักประกันถึงบทบาทการทำงานของผลผลิต หมายความว่าบัณฑิตที่จบออกไปแล้ว

ทำงานได้ดี

4. ให้ข้อแนะนำในการใช้ผลิตภัณฑ์ เช่น มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรหรือประชาสัมพันธ์ถึงคุณสมบัติของบัณฑิต

5. ผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง คือการผลิตบัณฑิตสาขาที่ขาดแคลนให้กับตลาดแรงงาน

6. จัดบริการเป็นลักษณะการสนับสนุนการผลิต หมายถึงการอบรมเพิ่มเติมให้แก่บัณฑิต หากว่าไม่มีสอนไว้ในหลักสูตรโดยตรง

7. การใช้ผลข้อมูลย้อนกลับมาเป็นข้อมูลปรับปรุงคุณภาพ คือ ผลสะท้อนจากหน่วยงาน ที่มีต่อบัณฑิตซึ่งทำงานอยู่ในหน่วยงานนั้น สะท้อนกลับมายังมหาวิทยาลัย

จึงกล่าวได้ว่า ความสำคัญของการประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเอกชนอยู่ที่ผลผลิตคือบัณฑิตที่จบการศึกษาออกไปอย่างมีคุณภาพและออกไปทำงานจนเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานนั้นและมาตรฐานของบัณฑิตที่จบการศึกษาออกไปต้องได้รับการประกันว่า มีทั้งภูมิความรู้ที่ได้จากการศึกษาในวิชาชีพและภูมิธรรมคือคุณลักษณะเด่นที่บัณฑิตต้องมีและหน่วยงานต้องการ ดังประเด็นที่นิธิเอียวศรีวงศ์ (2539 : 21) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพ โดยมองในแง่การประเมินมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชนและการอ้างถึงกระบวนการที่ทบวงมหาวิทยาลัยตั้งคณะกรรมการผู้ใช้ และผู้บริโภคผลผลิตของมหาวิทยาลัยขึ้นมาและกล่าวว่า การประเมินคุณภาพเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นในการบริหาร อย่างน้อยก็ต้องรู้ว่าอะไรดีและอะไรไม่ดี รวมทั้งรู้ด้วยว่าที่ว่่านั้น ดีอย่างไรและทำไมถึงทำให้ดีได้และในทางตรงกันข้ามคือรู้ว่าไม่ดีนั้น ไม่ดีอย่างไร และทำไมจึงทำให้ดีไม่ได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยโดยภาพรวม ก็คือการประกันคุณภาพผลผลิตซึ่งก็คือบัณฑิต ฉะนั้นการประกันคุณภาพของบัณฑิตจึงเป็นการให้การรับรองและยอมรับว่า บัณฑิตมีคุณภาพอย่างแท้จริงดังที่ศาสตราจารย์ นายแพทย์เกษม วัฒนชัย (2539 : 5) กล่าวว่า บัณฑิตที่ออกไปทำงานในภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพต้องมีสิ่งเหล่านี้ คือ

1. ต้องมีความรู้พื้นฐานมั่นคง กว้าง พูดยอะไรต้องรู้เรื่อง
2. มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
3. ภูมิใจในตนเอง ใฝ่ความก้าวหน้า
4. ปรับตัวได้ ปรับใจได้ ปรับความสามารถ ปรับงาน
5. มีประสิทธิภาพกลุ่ม
6. ต้องฝึกเป็นผู้นำ และต้องฝึกเป็นผู้ตาม

ขอบเขตของงานด้านวิชาการ

งานด้านวิชาการเป็นงานที่สำคัญมาก เพราะว่างานด้านวิชาการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสติปัญญา พัฒนาความคิดตลอดจนพัฒนาด้านอื่น ๆ ของนิสิตนักศึกษา การบริหารงานวิชาการซึ่งอยู่ในขอบเขตของงานด้านวิชาการจึงหมายถึง การบริหารกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการพัฒนาการเรียนการสอนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากที่สุด (ภิญโญ สาร. 2526 : 234) ส่วนปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึงการบริหารสถานศึกษา โดยมีการจัดกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียนและเมื่อพิจารณาจากภารกิจของมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐหรือของเอกชน ขอบเขตงานด้านวิชาการรวมอยู่ในภารกิจหลัก 4 ประการ ได้แก่ ภารกิจด้านการสอน (Teaching) การทำวิจัย (Research) การบริการสาธารณะ (Public service) หรือแม้แต่การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม (Art and culture preservation) ภารกิจเหล่านี้รวมอยู่ในภารกิจด้านวิชาการทั้งสิ้น นอกจากนั้นปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ยังได้กำหนดขอบเขตหรือขอบข่ายงานวิชาการว่าประกอบด้วยภารกิจใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การวางแผนเกี่ยวกับงานวิชาการ
2. การจัดดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนการสอน
3. การจัดบริการเกี่ยวกับการเรียนการสอน

4. การวัดและประเมินผล

(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 17 - 19)

ทั้งนี้เพราะว่ามหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งชุมชนผู้รู้ (The community of scholars) ฉะนั้นผู้รู้เหล่านี้จึงมีบทบาทในการสร้างสรรค์ผลงานด้านวิชาการ ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม เมื่อมีการสร้างสรรค์องค์แห่งความรู้ใหม่ขึ้นก็นำผลงานนั้นไปประยุกต์ใช้เพื่อบริการสาธารณะ ด้วยเหตุนี้การบริหารงานด้านวิชาการก็คือ การบริหารเพื่อให้เกิดการบริการทางวิชาการแก่สังคมอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (อุทัย ดุลยเกษม. 2538 : 3-4) จากคำจำกัดความสั้น ๆ นี้พบว่าการบริหารงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในมหาวิทยาลัยต้องทำเป็นหลัก เพราะมหาวิทยาลัยทำภารกิจต่าง ๆ นั้นไม่ได้ การที่ปฏิบัติการกิจทั้ง 3 - 4 ประการ ให้สัมฤทธิ์ผล มีคุณภาพมีประสิทธิภาพได้นั้น จำต้องอาศัยคณะวิชา (Faculty) ภาควิชา (Department) และทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) หากคุณภาพของบุคลากรด้อยและไม่มีการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ แล้ว การที่ทำให้ภารกิจต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์โดยเฉพาะด้านการสร้างองค์แห่งความรู้และการถ่ายทอดความรู้รวมทั้ง การบริการสังคมก็เป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก ทั้งนี้เพราะว่านักวิชาการหรือบุคลากรที่เก่งกล้าถือว่า เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของมหาวิทยาลัย (The great teacher is the beginning of the great university) (วิจิตร ศรีสอาน. 2529 : 45) อย่างไรก็ตามเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของแต่ละสถาบันที่ตั้งไว้ โดยอิงอาศัยภารกิจทั้ง 3 - 4 ประการดังกล่าวแล้ว ผู้รู้ในมหาวิทยาลัยเอกชนต้องปฏิบัติการกิจโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิชาการ โดยต้องมีขอบเขตความรับผิดชอบดังนี้

1. วางโครงการดำเนินงาน ด้านการเรียนการสอน และรับผิดชอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

2. ควบคุมดูแลตรวจสอบคุณภาพด้านการเรียนการสอน

3. ควบคุมดูแล ตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องงานหลักสูตร การบริหารหลักสูตร

4. ควบคุมดูแล ตรวจสอบเกี่ยวกับงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การวัดและประเมินผล การตรวจสอบคุณภาพ เป็นต้น

เพื่อสนับสนุนขอบเขตงานด้านวิชาการดังกล่าว ดิล (Dill. 1992 : 1318) ได้กล่าวถึงการบริหารงานด้านวิชาการ (Academic administration) ว่าเป็นกระบวนการซึ่งเกี่ยวข้องกับขอบเขตงานด้านวิชาการ อันนำไปสู่การประกันคุณภาพด้านวิชาการดังนี้

1. การรับบุคคลเข้ามาเป็นนักศึกษา การจะประสาทปริญญาบัตรการแต่งตั้งคณะทำงานเป็นคณะกรรมการเลื่อนชั้น และการใช้มาตรการตัดสิน

2. การจัดหลักสูตร จัดวิชาการ จัดผู้สอน และสอนให้เกิดคุณภาพ

3. ความรับผิดชอบงานวิจัย และการวิจัย

นักวิชาการบางท่านกล่าวว่า งานด้านวิชาการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความสนใจทางด้านการวิจัย (Research interests) ความสามารถพิเศษทางด้านการบรรยาย (Charismatic lectures) กระบวนการเรียนรู้ (Learning process) และการสอนที่เกิดประสิทธิผล (Effective teaching) สูงสุด (Chadwick. 1995 b : 19) ภารกิจทางด้านวิชาการ หากทำได้อย่างมีคุณภาพก็นำไปสู่การรับรองมาตรฐานด้านวิชาการ หรือการประกันคุณภาพด้านวิชาการ ซึ่งมีขอบเขตครอบคลุมก่อให้เกิดความมั่นใจดังนี้

1. ให้การรับรองเป็นการประกาศว่า สถาบันมีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

2. ช่วยให้นักศึกษาในอนาคต สามารถเลือกสถาบันซึ่งเป็นที่ยอมรับ

3. ช่วยชี้ให้เห็นว่าสถาบันและหลักสูตรใดที่สามารถนำไปประยุกต์กับการลงทุนได้
4. ช่วยป้องกันอันตรายจากแรงกดดันภายในและภายนอกสถาบัน
5. ช่วยสร้างจุดหมายในการปรับปรุงตนเองและเสริมแรงกระตุ้นให้เกิดมาตรฐานในสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ
6. ช่วยให้คณาจารย์และบุคลากรสามารถประเมินผลและวางแผนในระดับสถาบันได้
7. ช่วยสร้างเกณฑ์ในการมอบปริญญาบัตรหรือประกาศนียบัตร (Certification) ไปอนุญาต (License) และเกณฑ์ในการปรับปรุงหลักสูตร
8. ช่วยให้เกิดข้อพิจารณาในด้านการรับนักศึกษาและเป็นข้อมูลในการขอความช่วยเหลือจากรัฐบาลกลาง (Federal assistance) เกี่ยวกับงบประมาณการเงิน (Adelman. 1992 : 1314)

ในขณะเดียวกันขอบเขตงานด้านวิชาการก็มีประเด็นที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับมิติด้านคุณภาพทางด้านวิชาการ ที่เรียกว่ากระบวนการที่เป็นความเชื่อถือทางด้านการเรียน (Academic validation process) ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจสำคัญ 2 ประเด็น คือ

1. ประเด็นด้านคุณภาพทางการศึกษา (Educational quality issues) ซึ่งครอบคลุมถึง
 - (1) ประเด็นเนื้อหาของหลักสูตร (Course content issues) ประกอบไปด้วยระดับของหลักสูตรพื้นฐานของหลักสูตรที่มีจำนวนวิชาที่สัมพันธ์กันและกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นการนำทฤษฎีไปใช้ในทางปฏิบัติ
 - (2) ประเด็นด้านการประเมินผล (Assessment issues) เป็นประเด็นที่เป็นกุญแจที่นำไปสู่ความสำเร็จในด้านการจัดการศึกษา หากตั้งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดเชิงทฤษฎีแล้ว การประเมินผลก็เป็นเรื่องยาก แต่การประเมินผลเป็นเรื่องที่สามารถวัดศักยภาพ ในการประยุกต์ใช้แนวคิดกับการทำงานได้ ทั้งยังสามารถวัดศักยภาพในการวิเคราะห์ทฤษฎีได้ด้วย จุดนี้นำไปสู่การประเมินผลและสามารถให้คำตอบที่แน่นอน
 - (3) ประเด็นด้านการรับนักศึกษา (Admission issues) เป็นประเด็นสำคัญที่บ่งบอกได้ว่าสถาบันได้สร้างความน่าเชื่อถือและอาจต้องตั้งเป็นคำถามว่าจำเป็นหรือไม่ที่กำหนดประสบการณ์และความสามารถทางวิชาการของนักศึกษาในแต่ละหลักสูตรและการรับนักศึกษาเข้ามาสู่หลักสูตร จนกระทั่งจบออกไป เป็นไปตามความสามารถเฉพาะของนักศึกษาหรือไม่
2. ประเด็นคุณภาพด้านการจัดการ (Managerial quality issues) ซึ่งครอบคลุมถึง
 - การศึกษาความเป็นไปได้ของหลักสูตรและศักยภาพของสถาบันที่บรรลุถึงประโยชน์สูงสุดจากการจัดการ ประเด็นคุณภาพด้านการจัดการนี้ครอบคลุมถึง
 - (1) ภาวะผู้นำและพันธกิจของผู้บริหาร (Leadership and commitment)
 - (2) ทักษะที่จำเป็นที่ก่อให้เกิดประโยชน์ (Acquired skills)
 - (3) การเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กร (Organizational learning)
 - (4) การปรับปรุงหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง (Curriculum improvement) ทันทสมัย

ทันเหตุการณ์ (Hickie & Sawkins. 1996 : 7 - 8)

การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ

วิธีการประกันคุณภาพหรือการประกันคุณภาพทางด้านวิชาการจะแตกต่างจากการควบคุมคุณภาพด้านวิชาการ โดยการประกันคุณภาพทางด้านวิชาการ เน้นที่การป้อนกลับ ซึ่งเป็นรูปแบบกระบวนการ (Formative feedback) และตัวข้อมูลป้อนกลับซึ่งเน้นที่กระบวนการ (Process focused feedback) โดยอาศัยดัชนีบ่งชี้คุณภาพทางด้านวิชาการ (Performance indicators หรือเรียกย่อ ๆ ว่า Plis) การกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพหรือตัวบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาอยู่ภายใต้องค์ประกอบของคุณภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาและการผลิตบัณฑิต การกำหนดกรอบดัชนีบ่งชี้ของแต่สถาบัน อาจมีความแตกต่างกันออกไปตามพัฒนาการและวัฒนธรรมของสถาบัน (ทวิศักดิ์ ธรรม์วงศ์. 2540 : 2) โดยปกติแล้วดัชนีบ่งชี้คุณภาพ มักเน้นที่ประสิทธิภาพการเรียนการสอน มากกว่าประสิทธิผล (Ashcroft. 1995 : 17) เพราะประสิทธิภาพการเรียนการสอนในต่างประเทศเป็นปัจจัยให้ได้เงินสนับสนุน ส่วนการควบคุมคุณภาพ เน้นที่ผลสรุป (Summative result) เน้นผลิตผล (Product focused) เน้นความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลง (Consistent) และเน้นความเชื่อในคุณภาพ ดัชนีบ่งชี้ดังกล่าวจึงเป็นมรรควิธี (Means) ของการประกันคุณภาพ ดัชนีบ่งชี้ที่เป็นมรรควิธีนี้ หมายถึง วิธีการอันเป็นมาตรฐานในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางด้านวิชาชีพขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การรวบรวมเก็บเป็นข้อมูลเพื่อแสดงสมรรถภาพขั้นพื้นฐานของคุณภาพด้านวิชาการ (McCulloch & Tett. 1996 : 17) และใช้เป็นมรรควิธีที่นำไปเปรียบเทียบกับปัจจัยป้อนเข้าสู่ระบบกับผลผลิต (Ashcroft & Palacio. 1996 : 46) นอกจากนั้น Plis ยังหมายถึง วิธีการที่เชื่อมสัมพันธ์คุณภาพและมาตรฐานเข้าด้วยกัน เป็นมาตรฐานด้านคุณภาพ (Quality standard) ซึ่งหมายถึงระดับความสัมฤทธิ์ผลทางวิชาการที่เด่นชัด และเป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จของนักศึกษา (De Vries. 1995 : 61 – 62) โดยมองในลักษณะระยะสั้น (Short term) ได้แก่ จำนวนนักศึกษาที่ได้อ่านทำอันเป็นผลจากการจัดการศึกษาได้มาตรฐานและการมองในระยะยาว (Long term) เป็นลักษณะเสริมให้นักศึกษาได้มีการศึกษาตลอดชีวิต (Long life learning) หรือเรียนรู้ตลอดเวลา (Ashcroft & Foreman - Peck. 1996 : 22) อนึ่งคำว่าดัชนีบ่งชี้ (Indicators) เป็นคำที่ใช้ในความหมายทางอุตสาหกรรมมาก่อน ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลครบถ้วนในเบื้องต้น เช่น เครื่องรับโทรทัศน์มีตัวบ่งชี้คุณภาพเบื้องต้น ได้แก่ การมีเสียงและภาพคมชัด มีสีเป็นไปตามธรรมชาติ ถ้านำเอาคำนี้มาใช้ในวงการศึกษา โดยเพิ่มคำว่า Performance เข้าไปเป็น Performance indicators หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางด้านการศึกษา ซึ่งอาจตีความได้ว่าเป็นลักษณะการคาดหวังถึงศักยภาพหรือความสามารถเบื้องต้นของผู้สำเร็จการศึกษา เช่น สำเร็จการศึกษาด้านวิศวกรรมศาสตร์ ก็ต้องมีความสามารถมีความรู้เพียงพอในด้านการวิเคราะห์ปัญหาทางด้านวิศวกรรม ส่วนคำว่า Performance ในทางการศึกษายังหมายรวมถึงวิธีการที่ครูอาจารย์แสดงความรู้และทักษะในการสอน เพราะว่าการมีความรู้ในวิชาที่สอนและความรู้เกี่ยวกับวิธีสอนยังไม่เพียงพอ ครูอาจารย์ต้องสามารถแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้สามารถสอนได้จริง ๆ (ชมพันธุ์ ญุฑธร ณ อรุณยา. 2530 : 91) ส่วน เอ็ดวาร์ดส์และไนท์ (Edwards & Knight. 1995 : 29) มองในแง่มีเกณฑ์วัดผสมผสานกันระหว่างผลิตผลและกระบวนการว่าดัชนีบ่งชี้กำหนดความสัมฤทธิ์ผลเชิงคุณภาพและบ่งชี้ว่าผลผลิตนั้นสามารถประเมินออกมาได้ในประเด็นนี้หากเพิ่มคำว่า Indicators เข้าไปก็หมายถึงดัชนีบ่งชี้วิธีการซึ่งนำไปสู่คุณภาพหรือบางท่านเรียกว่า Indicators of accountability หรือ Indicators of improvement orientation (Frederiks. 1995 : 16) นอกจากนี้ยังมีผู้ให้คำนิยามดัชนีบ่งชี้คุณภาพทางด้านวิชาการ ว่าเป็นลักษณะการวัดเป็นทางการ มีรูปแบบแน่นอน มีเอกสารแสดงกิจกรรมในระดับอุดมศึกษาโดยปกติอยู่ในลักษณะตัวเลขเชิงปริมาณ หรือ

คุณค่าเชิงตัวเลขที่ใช้วัดเป็นปริมาณและกระบวนการในการรวบรวมข้อมูล ดัชนีบ่งชี้คุณภาพทางวิชาการต้องสอดคล้องสมนัยกันกับสิ่งที่สร้างเป็นตัวป้อนเข้าสู่ระบบที่ดี (Good inputs) รวมทั้งกระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Outputs) ที่ดีที่ได้รับด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่าการวัดเชิงปริมาณ (Quantitative measures) นำมาใช้เพื่อประเมินดัชนีบ่งชี้ที่เป็นระบบ รวมทั้งส่วนประกอบของระบบเป็นปราการแห่งประสิทธิภาพ (Efficiency frontier) ที่ยอดเยี่ยม (Becher & Kogan. 1992 : 159 – 160; Cave & Hanney. 1992 : 1413 – 1415) การวัดเชิงปริมาณเพื่อบ่งชี้คุณภาพตามความหมายนี้จึงแบ่งออกเป็น 3 ประการ ประกอบกันเป็นมิติในการประกันคุณภาพทางด้านวิชาการ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชนได้ คือ

1. คุณภาพด้านกายภาพ (Physical quality) เป็นลักษณะการวัดคุณภาพหรือการประกันคุณภาพเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป็นลักษณะการวัดเชิงปรนัย (Objective measurement) โดยมีได้คำนึงถึงทัศนคติหรือความต้องการของลูกค้าแต่ละประการใด คุณภาพด้านกายภาพนี้ บางครั้งเรียกว่า คุณภาพทางด้านวิชาการ หรือคุณภาพทางด้านเทคนิค (Technical quality)

2. คุณภาพด้านการปฏิบัติการ (Functional quality) เป็นลักษณะการวัดหรือการประกันคุณภาพอันเกิดจากการปะทะสังสรรค์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้บริการซึ่งในทางการศึกษาก็หมายถึงครูอาจารย์ ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษากับผู้รับบริการซึ่งก็คือนิสิตนักศึกษาและผู้รับนิสิตนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้วเข้าไปทำงาน การรับรู้การวัดคุณภาพในระดับนี้ เป็นแบบเชิงอัตนัย (Subjective manner) การรับรู้ในระดับนี้ถือว่ามีความสำคัญมากในด้านการวัดคุณภาพการปฏิบัติการ

3. คุณภาพที่เป็นภาพรวมขององค์กร (Corporate quality) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับภาพรวมทั้งหมดของสถาบัน ที่บุคคลภายนอกสถาบันหรือสาธารณชนต้องรับรู้ด้านคุณภาพ อันเกิดจากข้อที่ 1 และข้อที่ 2 รวมถึงองค์ประกอบด้านคุณภาพอื่น ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายของสถาบัน ค่าบำรุงการศึกษา ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยในทางวิชาการที่ทำให้สถาบันมีชื่อเสียงติดปากสาธารณชน มีชื่อเสียงติดตลาดแรงงานด้วย ดังที่ โอวเลียและแอสปินวอลล์ (Owlia & Aspinwall. 1996 : 19) ได้กล่าวว่า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ (Quality indicators) หลัก ๆ ซึ่งถือว่าเป็นแกนสำคัญที่กำหนดคุณภาพมีอยู่ 3 ตัว คือ

1. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ (Quality indicators หรือ QIs) เป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพทางด้านวิชาการ ซึ่งสำนักงาน Scottish Office Education Department หรือ SOED ได้กำหนดไว้ในโครงการ 20 ดัชนี ดังนี้

(1) คุณภาพอันเป็นผลประโยชน์ของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียน มีดัชนีชี้วัดคุณภาพ 6 ดัชนี (Six QIs)

(2) คุณภาพบริบท (Contextual quality) เป็นบริบทที่เป็นธรรมชาติของการเรียนการสอน มีดัชนีบ่งชี้คุณภาพ 6 ดัชนี

(3) คุณภาพด้านการบริหารจัดการ (Management quality) การวางแผน (Plan) และการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพ 8 ดัชนี

2. ดัชนีบ่งชี้พื้นฐานเดิมของสถาบัน (Background indicators หรือ BIs) ครอบคลุมถึงข้อมูลสิ่งแวดล้อมอันเป็นข้อมูลบริบท (Contextual data) ของสถาบัน ซึ่งก็สามารถนำมาเป็นตัวตัดสินวัดคุณภาพมาตรฐานได้ ในที่นี้ได้แก่ นโยบาย (Policy) ทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) อาคารสถานที่ (Accommodation)

3. เครื่องมือทางสถิติ (Statistical instruments) ได้แก่ ข้อมูลหรือเครื่องมือทางสถิติที่ได้เข้ามามีบทบาทในการประกันคุณภาพ โดยมีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้านปริมาณ (Quantitative data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากตัว Pls ทั้งหลาย เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ดัชนีบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ครอบคลุมหัวข้อเรื่อง ซึ่งเป็นรายละเอียดข้อมูล ดังนี้

- (1) รายละเอียดข้อมูลในรูปแบบของผลลัพธ์ หรือเงื่อนไขต่าง ๆ
- (2) รายละเอียดข้อมูลที่เป็นลักษณะสัมพันธ์กับผลที่ต้องการ
- (3) รายละเอียดข้อมูลที่เป็นลักษณะเด่น ๆ สำคัญของระบบ
- (4) รายละเอียดข้อมูลที่อธิบายถึงประโยชน์และอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับผู้กำหนด

วางแผนนโยบาย (Brady. 1995 : 287)

ข้อมูลรายละเอียดดัชนีบ่งชี้คุณภาพซึ่งครอบคลุมสิ่งที่กล่าวมานี้ ทั้งเบรดี, เลวิส และสมิธ (Brady. 1995 : 288; Lewis & Smith. 1994 : 159) ได้จัดแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ตรงกัน 3 ประเภท และมีขอบข่ายซึ่งเป็นดัชนีบ่งชี้ทางด้านการศึกษาหรือดัชนีบ่งชี้คุณภาพย่อยออกไปอีก ดังนี้

1. ตัวป้อนเข้าสู่ระบบ (Inputs) ประกอบด้วย ทรัพยากรทางการเงินและอื่น ๆ (Fiscal and other resources) คุณภาพของครูอาจารย์ (Teacher quality) พื้นฐานการศึกษาของนักศึกษา (Student background)

2. กระบวนการ (Process) ประกอบด้วยคุณภาพของสถาบันหรือโรงเรียน (School quality) คุณภาพของหลักสูตร (Curriculum quality) คุณภาพด้านการเรียนการสอน (Teaching quality)

นอกจากนี้เบอร์ริกควิสต์และอาร์มสตรอง (Bergquist & Armstrong. 1986 : 1-5) ได้วางหลักเกณฑ์ไว้ 7 ประการ ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์สำหรับบ่งบอกถึงคุณภาพด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและการนำหลักสูตรไปใช้ ดังนี้

1. สร้างความประทับใจ (Attractive) คือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่สามารถดึงดูดนักศึกษาให้เข้ามาศึกษา

2. เป็นหลักสูตรที่เอื้ออำนวยประโยชน์ (Beneficial) คือ มีประโยชน์ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และชุมชนที่เกี่ยวข้อง

3. บ่งบอกความเหมาะสม (Congruent) คือ มีลักษณะเหมาะสมตามที่ได้ออกแบบหลักสูตรเอาไว้

4. มีลักษณะเด่น (Distinctive) คือ มีลักษณะบ่งบอกถึงเอกลักษณ์เฉพาะของสถาบันและเป็นหลักสูตรที่ไม่เหมือนกับหลักสูตรอื่น ๆ

5. มีลักษณะก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effective) คือ บ่งบอกถึงควมมีประสิทธิภาพ

6. เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงหน้าที่หรือบทบาท (Functional) คือ จัดให้ผู้เรียนได้แสดงบทบาทได้อย่างเต็มที่ในสังคมปัจจุบัน

7. เป็นสิ่งแสดงถึงความเจริญงอกงาม (Growth producing) คือ การสร้างความเจริญงอกงาม ซึ่งการเรียนรู้เป็นประการสำคัญ

องค์ประกอบที่เป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ เมื่อมองในทางเศรษฐศาสตร์ก็มีแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องการวิเคราะห์ผลประโยชน์ของการลงทุน (Cost – benefit analysis) หมายความว่า จำนวนเงินที่ลงทุนไปนั้น ควรได้ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับตามจำนวนที่ลงทุน แต่ในทางการศึกษา การนำเรื่องนี้มาประยุกต์ใช้ก็อาจไม่สมเหตุผล เพราะการจัดการศึกษามีใช้จัดการหรือลงทุนเพื่อหวังผลกำไร แต่หวังผล

ในด้านคุณภาพของการศึกษา เพราะคุณภาพของการศึกษาถูกจัดออกมาในรูปของการคุ้มค่างบเงินที่เสียไป (Value for money) ในลักษณะเป็นฐานแห่งคุณค่า (Value – based approach) และฐานของผู้บริโภค (Consumer – based approach) ที่สำคัญ (Nagel & Kvernbeek. 1997 : 101; Hill, MacGregor & Dewar. 1997 : 73) ในขณะเดียวกันสิ่งที่ได้ลงทุนไปนั้น ต้องมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ซึ่งโกเดเกบูร์ และวูจท์ (Goedegebuure & Vught. 1994 : 66 – 80) ได้เน้นย้ำลักษณะความสำคัญของนักศึกษาและค่าใช้จ่ายว่ามีความสำคัญมากที่ส่งผลไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางอุดมศึกษา แม้ว่าสิ่งที่ลงทุนไปนั้น เป็นตัวเงินหรือสิ่งที่สามารถตราออกมาเป็นตัวเงินก็ตาม ก็ต้องนำมาใช้เป็นพื้นฐานหรือต้นทุนการผลิต บัณฑิตอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เพื่อให้เกิดประสิทธิผล ดังนั้นในทางการศึกษา จึงมีคำว่า การวิเคราะห์ประสิทธิผลการลงทุน (Cost effective analysis) การวิเคราะห์ดังกล่าวอยู่บนพื้นฐานของปัจจัยนำเข้า (Input) และ ปัจจัยด้านผลผลิต (Output) ภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยลักษณะการคำนวณราคาต่อหัวซึ่งครอบคลุมถึงเรื่อง

1. แหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด เครื่องคอมพิวเตอร์
2. อาคารสถานที่
3. หลักสูตร
4. อุปกรณ์การเรียนการสอน
5. การบริหารจัดการ

เป็นต้น

การวัด (Measurement) หรือการคำนวณต่อหัวในลักษณะดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นดัชนีบ่งชี้ลักษณะการแสดงผลการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลไปสู่คุณภาพหรือดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ลักษณะดัชนีบ่งชี้แสดงผลการทำงานนี้ ได้แก่ สถิติ อัตราส่วนต่าง ๆ และรายละเอียดข่าวสารข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นต้น ซึ่งเป็นดัชนีบ่งชี้ว่าการเรียนการสอน หรือแผนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพในการนำมาใช้งาน ทั้งนี้ต้องสัมพันธ์กับการกิจของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ ด้วย (Ashworth & Harvey. 1994 : 6) ฉะนั้น ลักษณะดัชนีบ่งชี้แสดงผลการทำงานในมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นตัวสนับสนุนกระบวนการจัดการเรียนการสอน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ต้องเกี่ยวข้องกับภารกิจที่มหาวิทยาลัยเอกชนได้วางไว้เป็นหลักการ
2. ต้องนำมาช่วยเหลือ ตรวจสอบ และประเมินผลกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเอกชน
3. ข้อมูลที่ได้รับต้องนำมาประยุกต์ใช้เพื่อตัดสินใจกำหนดทรัพยากร
4. ช่วยในการวางแผนและตัดสินใจด้านการบริหารจัดการ
5. บุคลากรยอมรับและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

การวัดคุณภาพในด้านการเปลี่ยนแปลงหรือปริวรรต (Transformation) ปัจจัยที่ป้อนเข้าสู่ระบบต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ (Factors) ในกระบวนการผลิตและตรงกับวัตถุประสงค์ตามความต้องการ (Fitness for purpose) องค์ประกอบดังกล่าวนี้ เรียกว่า องค์ประกอบที่เป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการซึ่งจำเป็นต้องพัฒนา ประกอบด้วย

1. การรับบุคลากรหรืออาจารย์ทำการสอน (Teaching staff)
2. การรับนักศึกษา (Student recruitment)
3. หลักสูตร (Curriculum)
4. อุปกรณ์การศึกษาและแหล่งค้นคว้า (Equipment and resource)

5. อาคารสถานที่ (Accommodation)
6. การวิจัย (Research)
7. การเรียนการสอน (Teaching and learning)
8. การรักษามาตรฐาน (Standard maintenance)
9. การบริหารการจัดการและการควบคุมคุณภาพ (Management and quality control)

การรับอาจารย์ (Teaching Staff) บุคลากรผู้สอนในมหาวิทยาลัยเอกชนถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ต้องรับเข้ามาและพัฒนาตลอดไป เพราะการพัฒนาบุคลากรเป็นลักษณะกระบวนการพลวัต (Dynamic process) คือต้องเสริมแรงกระตุ้นให้บุคลากรคิดและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา หากบุคลากรมีแนวคิดเปลี่ยนแปลงมหาวิทยาลัยในแนวทางที่ดีแล้วก็ถือได้ว่าเป็นการนำไปสู่ความสำเร็จ (Partington & Brown. 1997 : 210) การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าเป็นประสิทธิภาพทางด้านวิชาการ ด้านวิชาชีพและมีความสามารถสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกสถาบัน เช่น องค์กรทางด้านอุตสาหกรรมหรือ องค์กรวิชาชีพอื่น ๆ ก็ทำให้หลักสูตรหรือสาขาวิชามีศักยภาพ มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผลทางวิชาการอย่างมาก บุคลากรผู้สอนดังกล่าวนี้หมายรวมถึงบุคลากรที่สอนหรือทำงานเต็มเวลาหรือทำงานเพียงบางส่วนของเวลาและรวมถึงบุคลากรรับเชิญ (Visiting staff) ด้วย การรับบุคลากรเพื่อสอนในมหาวิทยาลัยเอกชนต้องคำนึงถึงคุณภาพและต้องพิจารณาในด้าน

1. จำนวนหรือสัดส่วน คุณสมบัติและความเหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตร
2. ประสิทธิภาพทั้งทางด้านวิชาการ ประสิทธิภาพภายนอกและประสิทธิภาพในวิชาชีพ
3. มีแนวนโยบายในการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน

การรับนักศึกษา (Student recruitment) นักศึกษาถือว่าเป็นลูกค้าสำคัญในสถาบันอุดมศึกษาและการศึกษาต่อเนื่อง (Ashworth & Harvey. 1994 : 63) เพราะการที่นักศึกษาตัดสินใจเข้ามาศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา เกิดจากความพึงพอใจในสถาบันและความคาดหวังว่าเข้ามาแสวงหาความรู้ในระดับสูง นักศึกษาเหล่านี้ จึงได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพ ในลักษณะเป็นข้อมูลป้อนเข้าสู่ระบบ และต้องเข้าไปมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบทางคุณภาพอื่น ๆ เช่น การรับอาจารย์สอน เป็นต้น นอกจากนั้นการรับนักศึกษายังต้องคำนึงถึงคุณภาพของประสบการณ์ของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยรับเข้ามาเป็นลูกค้า คุณภาพของการรับนักศึกษาต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์และตัวนักศึกษาเองก็ต้องตระหนักถึงคุณภาพของการบริการที่นักศึกษาคาดหวังไว้ การที่นักศึกษาเข้ามาศึกษาในระดับอุดมศึกษา นักศึกษาได้คาดการณ์และรับรู้เรื่องคุณภาพของสถาบันอยู่ตลอดเวลา (Hill. 1995 : 10) ดังนั้น มหาวิทยาลัยโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเอกชน จึงต้องตอบสนองความต้องการการคาดหวังนั้นเป็นอย่างดี

หลักสูตร การเรียนการสอนเกิดขึ้นได้ ก็ต้องอยู่ในกรอบของหลักสูตรหรือมีหลักสูตรเป็นกรอบที่กำหนดประสิทธิภาพ กำหนดกิจกรรมด้านการเรียนการสอน โดยกำหนดว่าจะถ่ายทอดเนื้อหาของหลักสูตร กำหนดบทบาทหน้าที่ของครูอาจารย์ กำหนดนักเรียนนักศึกษาอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการเรียนการสอน เพราะว่าหลักสูตรเป็นสิ่งที่จำเป็นที่นำมาใช้สอน เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งครอบคลุม

ทุกระดับการศึกษา ดังนั้น สิ่งที่ควรตระหนักเกี่ยวกับหลักสูตรก็คือ กระบวนทัศน์ใหม่ในการจัดการศึกษา ซึ่งต้องคำนึงถึงวิสัยทัศน์และภารกิจของอุดมศึกษา คำนึงถึงนวัตกรรมการออกแบบหลักสูตรที่เน้นการวิจัย เป็นฐานของการเรียนการสอน รวมทั้งต้องคำนึงถึงบทบาทของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาช่วยให้ผู้เรียนอยากเรียนและเรียนด้วยความสนุกสนาน (วิชัย วงษ์ใหญ่, 2539 : 40 – 44)

นอกจากนั้นนวัตกรรมด้านหลักสูตรเป็นกิจกรรมที่อยู่ในกรอบของระบบ ระเบียบ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีวัตถุประสงค์ ฉะนั้นด้านทักษะการสอนและการวิจัยจึงทำให้ครูอาจารย์กลายเป็นผู้สร้างสรรค์ (Creator) และเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ในด้านเทคโนโลยีสื่อสารการเรียนการสอน (Roffe, 1997 : 91)

อนึ่งประเด็นด้านหลักสูตรนี้ แบรดี (Brady, 1995 : 145 – 146) ได้แบ่งรูปแบบของหลักสูตรตามแบบดั้งเดิมไว้โดยละเอียด โดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. วิชาที่กำหนดไว้ในหลักสูตร (Subject)
2. กิจกรรมการเรียนการสอน (Teaching and learning activities)
3. หลักสูตรแกนหรือวิชาเอก (Core curriculum)
4. หลักสูตรที่มีลักษณะคล้ายขดลวดกลม หรือหลักสูตรพื้นฐานที่ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด

(Spiral curriculum) และแต่ละรูปแบบมีรายละเอียดเด่น ๆ ดังนี้

วิชาในหลักสูตรมีลักษณะเด่น คือ

1. ทุก ๆ วิชาต้องแบ่งและจัดเกาะกลุ่มกัน
2. การเรียนการสอนต้องจำกัดขอบเขตอยู่ในวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะไม่ก้าวข้ามกัน
3. วิชาหลัก (Perennial subject) ควรวางไว้ให้ครอบคลุมหลักสูตรทั้งหมด
4. มีการจัดวิชาสลับกันตามคุณค่าของภูมิปัญญาการเรียนรู้
5. จัดให้มีลักษณะเลือกได้
6. นิสิตนักศึกษาอาจศึกษาวิชาเดียวกัน แต่ประสบการณ์อาจไม่เหมือนกัน
7. วิธีการเรียนการสอนของครูอาจารย์ เป็นลักษณะการแนะนำเบื้องต้น

กิจกรรมการเรียนการสอน มีลักษณะเด่น คือ

1. กิจกรรมของนิสิตนักศึกษา ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักสูตร
2. ความสนใจของนิสิตนักศึกษา ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักสูตรเช่นกัน
3. ครู อาจารย์ต้องสร้างความสนใจ ความต้องการ และสร้างประสบการณ์ทางด้านการ

การศึกษาให้เกิดแก่นิสิตนักศึกษา

4. ไม่มีวิชาใดวิชาหนึ่งโดยตรง ที่สร้างประสบการณ์ในการศึกษาทั้งหมด แต่เป็น

ลักษณะบูรณาการ

5. เป็นหลักสูตรที่มีประโยชน์โดยมีการวางแผนแนวการจัดกิจกรรม ซึ่งเกิดมาจาก

ความสนใจของนิสิตนักศึกษา

6. ทักษะและองค์แห่งความรู้จะได้รับการสั่งสอน ในขณะที่นิสิตนักศึกษามีความ

ต้องการและเกิดลักษณะสอดคล้องต้องกัน

7. หลักสูตรไม่สามารถกำหนดไว้ล่วงหน้าให้ทันกับความต้องการของนิสิตนักศึกษา

แต่ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

8. ประสบการณ์การเรียนการสอนต้องมีการวางแผนร่วมกันระหว่างครูบาอาจารย์

และนิสิตนักศึกษา

9. วิธีการเรียนการสอนหลัก ๆ เน้นที่การนำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ

หลักสูตรแกนหรือวิชาเอกของหลักสูตรมีลักษณะเด่น คือ

1. สร้างลักษณะกำหนดปรากฏการแห่งวิชา (Subject boundary) โดยลักษณะวิชาจะเป็นแบบบูรณาการ (Integrating subject)
2. มีพื้นฐานครอบคลุมเกี่ยวข้องกับสังคม
3. เป็นแกนนำที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและคุณค่าของสังคมในแนวกว้าง
4. มีลักษณะเป็นหลักสูตรที่ใช้เพื่อช่วยแก้ปัญหา
5. มีลักษณะครอบคลุมความสนใจ ความต้องการ และทักษะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
6. ครูอาจารย์และนิสิตนักศึกษากำหนดปัญหาร่วมกันและนำมาศึกษา
7. ควรมีลักษณะหลากหลายประสบการณ์ โดยเน้นการเรียนรู้เพื่อใช้แก้ปัญหา

หลักสูตรที่มีลักษณะขดลวดวงกลมมีลักษณะเด่น คือ

1. มีพื้นฐานหลักมาจากจิตวิทยาพัฒนาการ
2. มีแนวคิดที่สร้างลักษณะนามธรรม (Abstractness) ลักษณะแนวคิดกว้าง (Generality) และแนวคิดสลับซับซ้อน (Complexity)
3. มีลักษณะสืบค้นพัฒนาการของนิสิตนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง
4. มีลักษณะหลากหลายในวิธีการเรียนการสอน
5. มีลักษณะที่เชื่อมประสานกับแนวคิดหลัก ๆ
6. มีแนวโน้มประสานสัมพันธ์มิติด้านพุทธิพิสัย (Cognitive domain) และทักษะการปฏิบัติ (Practical skill)

ส่วนชมพันธุ์ กุญชร ณ อยุธยา (2530 : 24-33) ซึ่งได้นำเอาหลักสูตรการจัดการฝึกหัดครูแบบสมรรถฐาน (Competency - based หรือ Performance – based) มาใช้ในประเทศไทย ได้กล่าวถึงหลักสูตรว่า มีลักษณะและขอบข่ายที่กว้างขวาง ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

1. พื้นฐานของหลักสูตร (Curriculum foundations) มีลักษณะครอบคลุมจุดมุ่งหมาย เนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานปรัชญา จิตวิทยา สังคม วัฒนธรรม ผู้เรียนและธรรมชาติของการเรียนรู้
2. การวางแผนหลักสูตร (Curriculum planning) เป็นลักษณะการวางแผนหลักสูตรว่าควรประกอบด้วยองค์ประกอบอะไรบ้าง เช่น อาจพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ของบุคคลที่ได้รับการศึกษา
3. การออกแบบหลักสูตร (Curriculum design) เป็นการจัดเตรียมองค์ประกอบของหลักสูตรที่ประกอบด้วย
 - (1) จุดหมาย (Aims) เป้าหมาย (Goals) และจุดมุ่งหมาย (Objectives)
 - (2) เนื้อหาวิชา (Subject matter or contents)
 - (3) กิจกรรมการเรียนการสอน (Learning activities)
 - (4) การประเมินผล (Evaluation)
4. การสร้างหลักสูตร (Curriculum construction) เป็นกระบวนการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างหรือการทำหลักสูตร ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการสำคัญเพราะว่าเป็นกระบวนการกำหนดลักษณะ ธรรมชาติและการจัดหลักสูตรให้กับผู้เรียน

5. การพัฒนาหลักสูตร (Curriculum development) เป็นลักษณะคล้ายกับการสร้าง หลักสูตร แต่แตกต่างกันที่ลักษณะการตัดสินใจว่าสร้างหรือพัฒนาหลักสูตรอย่างไร โดยตอบคำถามว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรมีใครบ้าง ซึ่งอาจเป็นครูอาจารย์ ผู้บริหาร ผู้ปกครอง และนักเรียน นักศึกษา เป็นต้น

6. การจัดหลักสูตร (Curriculum organization) ซึ่งหมายถึงการจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ของหลักสูตรเริ่มตั้งแต่จุดมุ่งหมาย โครงสร้างเนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล ตลอดจนการบริหารหลักสูตรให้สอดคล้องกัน

7. การนำหลักสูตรไปใช้ (Curriculum implementation) เป็นการนำหลักสูตรที่ร่างหรือวางแผนไว้แล้วไปจัดการเรียนการสอนในสถานการณ์จริงและการนำหลักสูตรไปใช้นี้หมายรวมถึง การประเมินหลักสูตรและการใช้ข้อมูลย้อนกลับมาใช้ในการประเมินกระบวนการสร้างและพัฒนาหลักสูตร

8. การปรับปรุงหลักสูตร (Curriculum improvement) เป็นการเปลี่ยนแปลงบางประการ แต่มิได้เปลี่ยนแปลงแนวคิดพื้นฐานหรือโครงสร้างของหลักสูตรทั้งหมด เป็นการปรับปรุงเนื้อหา รายวิชา จำนวนหน่วยกิต ชื่อและรหัสวิชา เป็นต้น

9. การเปลี่ยนแปลงหลักสูตร (Curriculum change) เป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด เริ่มตั้งแต่ เป้าหมาย หลักการ จุดมุ่งหมาย โครงสร้าง เนื้อหารายวิชา การเรียนการสอน รวมทั้งการจัดหลักสูตรและการวัดประเมินผล เป็นต้น

จากแนวคิดด้านหลักสูตรดังกล่าวข้างต้น แนวคิดทั้งหมดนี้ได้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นอย่างมาก เพราะถือว่าเป็นการพัฒนาทักษะการศึกษามีจุดมุ่งหมายครอบคลุมพื้นฐานทั่วไปของวิชา มีลักษณะเป็นแบบสหสัมพันธ์ระหว่างวิชา (Interdisciplinary) เกี่ยวข้องกับสังคมข่าวสาร (Information society) การแก้ปัญหา (Problem solving) รวมถึงลักษณะการทำงานเป็นทีมประสานกัน เป็นต้น อย่างไรก็ตามหลักสูตรจะเป็นกรอบบ่งชี้ว่าประโยชน์ คุณภาพและคุณค่าของการศึกษาเล่าเรียนเพิ่มเติม (Added value) ที่นิสิตนักศึกษาได้รับนั้นก็ย่อมอยู่ที่ตัวหลักสูตร เพราะหลักสูตรเป็นตัวบ่งชี้กระบวนการนำไปสู่คุณภาพ เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของการศึกษา (Educational quality indicators) อันยอดเยี่ยม (Par excellence) และมีคุณค่าสำคัญ (Harvey & Ashworth, 1995 : 8 – 9) จึงเป็นสิ่งจำเป็นในทางปฏิบัติที่ต้องมีผู้จัดการหลักสูตร (Course managers) และนำเอาระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative approaches) มาประเมินประสบการณ์นักศึกษา (Brindley, Scofield & Cuthbert, 1998 : 97 – 104) อนึ่งยังมีหลักสูตรที่น่าสนใจ ซึ่งเข้ามาเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพทางด้านวิชาการอีกหลักสูตรหนึ่งก็คือ หลักสูตรการเรียนการสอนทางไกลที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Access courses แม้ว่าไม่มีความสำคัญและสัมพันธ์กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในปัจจุบัน แต่ในอนาคตหลักสูตรการเรียนการสอนทางไกลอาจเข้ามามีบทบาทในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้ หากมีการนำเอาเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูลเข้ามาใช้มากขึ้น การเรียนการสอนก็สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เหมือนหลักสูตรการเรียนการสอนทางไกลในประเทศอังกฤษที่รวมตัวกันเรียกว่า The National Open College Network ซึ่งได้มีการประกันคุณภาพโดยการทบทวนประเมินผล มีการตรวจสอบทบทวนหลักสูตรเป็นประจำปีและให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา (Wilkinson, 1997 : 32, 35)

อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน (Equipment and resource) อุปกรณ์การเรียนการสอนก็เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการประกันคุณภาพด้านวิชาการเช่นกัน ทั้งนี้เพราะว่าบางหลักสูตร บางสาขาวิชา ต้องมีอุปกรณ์ครบถ้วนสำหรับให้นักศึกษาได้ฝึกหัดการใช้งาน อุปกรณ์และ

ทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอน เช่น ห้องปฏิบัติการ (Laboratories) โรงฝึกงาน (Workshops) ห้องสตูดิโอ (Studio) ห้องสมุด (Library) ต้องอยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้ แม้เปลี่ยนชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์บางอย่างเข้าไปก็ยังคงมีคุณภาพดี ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเต็มที่ในการใช้งาน (Ashworth & Harvey, 1994 : 10) ฉะนั้น ลักษณะสำคัญที่จำเป็นของอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ช่วยให้นักศึกษาเกิดประสบการณ์ที่ดีในหลักสูตรหรือสาขาวิชาต้องประกอบไปด้วย

1. จำนวนและอัตราการใช้งานของอุปกรณ์การเรียนการสอนต้องเป็นไปตามความเหมาะสม
2. อุปกรณ์ต้องได้รับการบำรุงดูแลและซ่อมบำรุงหากจำเป็นและปรับเปลี่ยนชิ้นส่วนได้ตามความเหมาะสม
3. นักศึกษาสามารถเข้าไปใช้อุปกรณ์นั้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ ก่อให้เกิดประสิทธิผลเป็นอย่างดี

อาคารสถานที่ (Accommodation) อาคารสถานที่ที่ใช้สำหรับการเรียนการสอน (Teaching accommodation) ก็ถือว่าเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับการพัฒนาวิชาชีพซึ่งคุณภาพด้านวิชาการ อาคารสถานที่ดังกล่าวต้องมีเพียงพอสำหรับใช้บรรยายหรือสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาเฉพาะ มีความเหมาะสมทั้งในด้านรูปแบบของตัวอาคารและสถานที่ตั้ง ห้องเรียนหรือห้องบรรยายต้องมีการตกแต่งอย่างเหมาะสม มีความสะอาด สะดวกสบายและปลอดภัยจากเสียงรบกวน ซึ่งถือว่าเป็นมลพิษทางเสียงจากภายนอก นอกจากนั้นอาคารสถานที่สำหรับการเรียนการสอนต้องปลอดภัย มีการเข้าออกสะดวกในช่วงที่นักศึกษาใช้บริการ หรือช่วงที่มีการเรียนการสอนตามปกติตลอดทั้งวัน กล่าวโดยสรุปด้านอาคารสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพทางวิชาการต้องมีลักษณะ

1. จำนวน แบบและที่ตั้งของอาคารสถานที่ มีความเหมาะสม
2. การตกแต่งอาคารเรียน การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพต่าง ๆ ภายในตัวอาคาร มีความเหมาะสมและเรียบร้อย
3. มีการเข้าออกได้สะดวกและมีความปลอดภัยสูง
4. มีการจัดการทำความสะอาดและมีการดูแลบำรุงรักษาตัวอาคารเป็นอย่างดี
5. มีบุคลากรประจำ ซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอน และประจำอยู่ที่ตัวอาคาร ซึ่งสามารถเรียกใช้บริการได้ทันทั่วทั้ง
6. มีสิ่งแวดล้อมในด้านการเรียนการสอน ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดแรงจูงใจ (Motivation) ทำให้เกิดการอยากเรียนและทำให้มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลในการเรียนเป็นอย่างดี

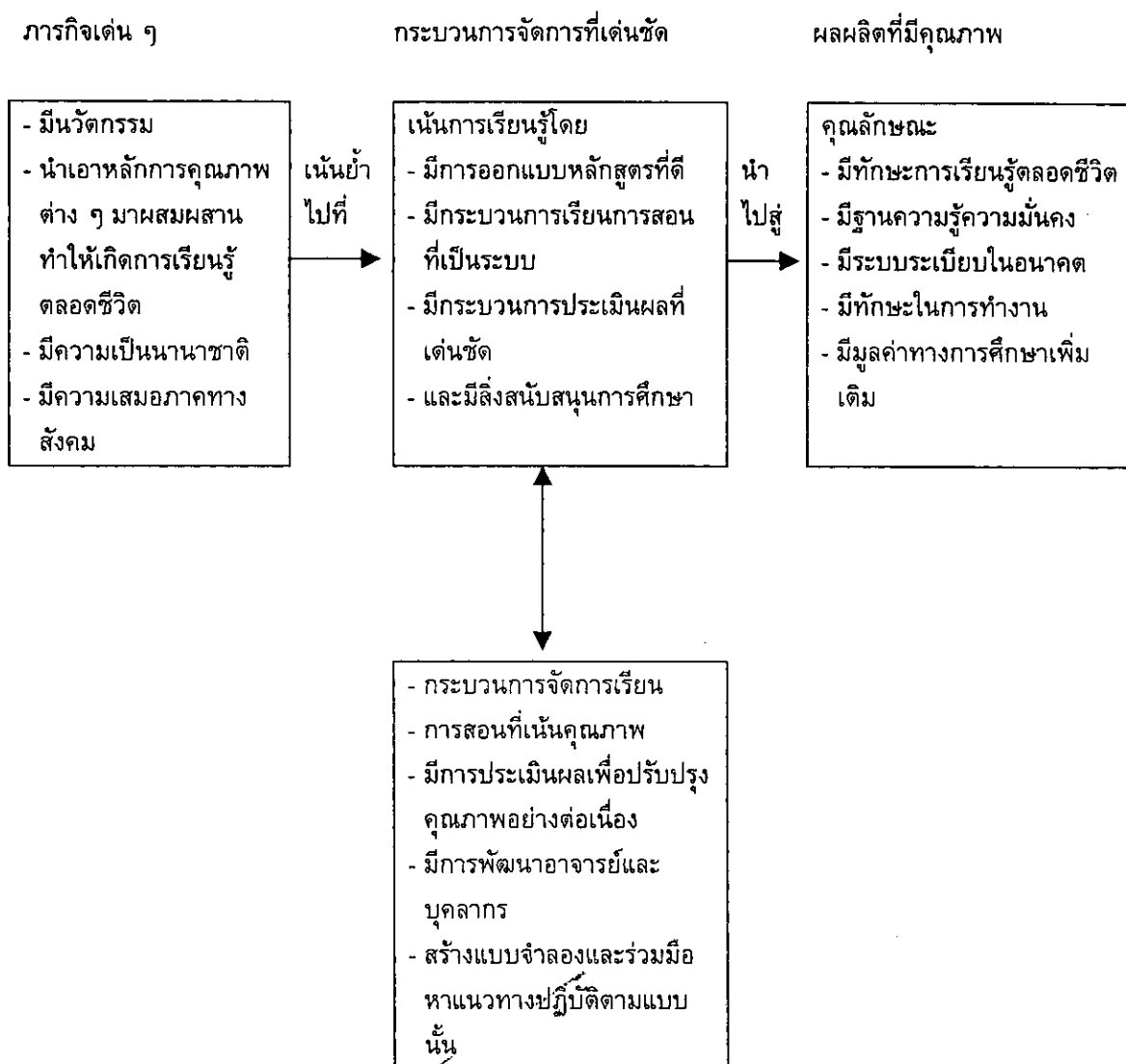
การเรียนการสอน (Teaching and learning) ในด้านการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก็จำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากทรัพยากรด้านการเรียน (Learning resource) ซึ่งอาจเป็นห้องปฏิบัติการ (Laboratory) โรงฝึกงาน (Workshop) ห้องสตูดิโอ ห้องสมุดและวัสดุการเรียนรู้อื่น ๆ เป็นต้น ก็สามารถนำมาใช้สนับสนุนการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดคุณภาพได้เป็นอย่างดี สิ่งเหล่านี้ช่วยเสริมประสบการณ์การเรียนการสอนให้เด่นชัดมากขึ้น กล่าวคือการเรียนการสอน ช่วยให้อาจารย์มีความเชื่อมั่นมากขึ้น ทำให้มีกำลังใจมากขึ้น ในช่วงที่ได้สัมผัสกิจกรรมการเรียนการสอน สำหรับนักศึกษา ก็ช่วยให้มีโอกาสดำเนินกิจกรรมและประสบการณ์ในระดับอุดมศึกษา ประสบการณ์และทักษะเหล่านี้ช่วยให้นักศึกษายืนหยัดอยู่ในโลกอย่างมั่นคง (Smith & Brown, 1995 : 52 – 53) นอกจากนั้นการเรียนการสอนต้องพิจารณาองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วยคือ

1. กรอบของการเรียนการสอน ในช่วงที่มีการเรียนการสอนเกิดขึ้น
2. บริบท (Context) ของการเรียนการสอน
3. สิ่งที่เกิดขึ้นในช่วงที่มีการเรียนการสอน
4. ผลลัพธ์จากการเรียนการสอน

ในช่วงที่มีการเรียนการสอนนั้น การตัดสินใจคุณภาพการเรียนการสอน อาจทำได้โดยคำนึงถึง เนื้อหาที่สอน (Teaching contents) และวิธีการที่ครูอาจารย์นำเสนอในชั่วโมงสอน ซึ่งต้องสอดคล้องกับวัสดุ อุปกรณ์ ด้านการเรียนการสอนนี้ เพรสซิลล่า แชดวิก (Prescilla Chadwick) กล่าวว่า ความรู้ในวิชาที่สอนนักศึกษา ความสามารถในการวิจัยและการปฏิบัติการเรียนการสอนในห้องเรียนถือว่า เป็น ประสิทธิภาพสำคัญสำหรับการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ คณาจารย์ที่มีสมรรถภาพในด้านการสอน อย่างเดียวยังไม่เพียงพอ แต่ต้องเก่งในด้านการวิจัยด้วย (Chadwick. 1995 b. : 19) นอกจากนั้นการตัดสินใจคุณภาพของการเรียนการสอนต้องพิจารณาถึง

1. ครูอาจารย์ที่ป้อนเข้าสู่ระบบ (Input of the teachers)
2. การตอบสนองของนักศึกษา (Response of the students) และองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญได้แก่ การศึกษาหลักสูตร การกำหนดวัตถุประสงค์ให้แน่นอน การประเมินผลก่อนเรียน การเลือกวิธีการสอนโดยอาศัยแหล่งบริการและสนับสนุนการเรียนการสอนและต้องทำการประเมินผล การเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2535 : 604 – 608) นอกจากนั้นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งก็คือ สัดส่วนจำนวนนักศึกษาและอาจารย์ในชั้นเรียน ต้องเป็นอัตราส่วนที่เหมาะสม (Gibbs & Jenkins. 1994 : 12 - 17)

โดยสรุปการเรียนการสอน ครอบคลุมถึงกระบวนการส่งวัตถุดิบป้อนเข้าสู่ระบบที่มีการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ และเกิดผลลัพธ์ออกมาคุ้มค่า ตรงตามเป้าหมายหรือภารกิจของสถาบันดังที่เมดดี (Meade. 1995 : 169) ได้เสนอเป็นแผนภูมิดังนี้



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ

การวิจัย (Research) ในการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพทางด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน มีสิ่งสำคัญที่มหาวิทยาลัยเอกชนต้องเข้าไปเกี่ยวข้องและเป็นหัวใจหลักของมหาวิทยาลัยคือการเรียนการสอนและการวิจัย (Ellis, 1993 : 133) เนื่องจากว่าทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดจนแยกกันไม่ออก และถือว่าเป็นบทบาทหลักของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นองค์กรทางวิชาการที่ประชาชนมีสิทธิ์เข้ามาเกี่ยวข้องในการขอใช้บริการงานวิจัยหรือแม้แต่หน่วยงานราชการ บริษัทหรือสถาบันวิจัยอื่น ๆ ก็อาจได้รับการบริการอย่างทั่วถึง จึงอาจกล่าวได้ว่า ชุมชนวิชาการในมหาวิทยาลัยต้องทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพหรือเป็นศาสตราจารย์ (Professor) ที่ต้องแสดงพันธกิจ (Commitment) ต่อสาธารณชน กลายเป็นชุมชนวิจัย (Research community) จึงมีประเด็นเป็นลักษณะส่งผลไปสู่คุณภาพว่า เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ ของมหาวิทยาลัยเอกชน คือ การวิจัย การวิจัยสนับสนุนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชนได้เป็นอย่างดี

และการเรียนการสอน ช่วยพัฒนางานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชนได้เช่นเดียวกัน ประเด็นนี้ สมิทและ บราวน์ (Smith & Brown. 1995 : 49 – 54) จึงได้กล่าวว่า การวิจัยช่วยการเรียนการสอนในแง่ว่า อาจารย์เกิดความมั่นใจ สร้างความเชื่อมั่นและสร้างพลังในด้านความสนใจใฝ่รู้ในช่วงที่สัมผัสกับบรรยากาศการเรียนการสอนในห้องเรียน ส่วนประเด็นที่ว่า การเรียนการสอนช่วยให้เกิดสิ่งแวดล้อม เกิดบรรยากาศ ซึ่งนักวิจัยได้นำเสนอเป็นผลงานวิจัย การนำเสนอในลักษณะนี้ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและช่วยให้ นักวิจัยคิดปรับปรุงแก้ไขการอธิบายผลงานวิจัยได้เป็นอย่างดี

การรักษามาตรฐาน (Standard maintenance) คุณภาพของการเรียนการสอน สามารถตัดสินได้ง่ายในช่วงที่มีการเรียนการสอนโดยการตรวจสอบคุณภาพของงานในช่วงที่มีการเรียนการสอนของนักศึกษาและสอบข้อเขียน แต่สิ่งที่สำคัญก็คือ การรักษามาตรฐานซึ่งหมายความว่า มาตรฐานต้องได้รับ และเมื่อได้รับการรับรองแล้วจะรักษาไว้ให้คงที่ตลอดไป และเมื่อนักศึกษาจบหลักสูตรแล้ว มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งสะท้อนให้เห็นคุณค่าและศักดิ์ศรีแห่งคุณภาพที่ได้รับ ดังนั้น การตัดสินในเรื่องมาตรฐานจึงสะท้อนให้เห็นในสิ่งต่อไปนี้

1. มีกลไกซึ่งทำให้ต้องมีการรักษาคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสม
2. มีสัมฤทธิ์ผลด้านมาตรฐาน
3. มีเป้าหมายการจัดจ้างนักศึกษาเข้าทำงานที่เด่นชัด

อนึ่งการรักษามาตรฐานต้องมีคุณลักษณะโปร่งใส มีลักษณะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสิ่งอื่น ๆ มีลักษณะคงที่ตลอดเวลา มีลักษณะความเชื่อมั่นแม้ว่าจะปรับเปลี่ยนอย่างไรก็ตาม มาตรฐานตามแนวความคิดนี้แบ่งเป็น 2 ประการ คือ

1. มาตรฐานระดับสถาบัน เป็นมาตรฐานที่ต้องทำตามภารกิจหรือปรัชญาอันเป็นโครงสร้างของสถาบันหรือเป็นไปตามเกณฑ์ของรัฐ

2. มาตรฐานด้านหลักสูตร ประกอบไปด้วยลักษณะที่สำคัญที่ควรได้รับการรับรองมาตรฐาน ดังนี้

- (1) ศักยภาพของอาจารย์ในคณะที่ปฏิบัติตามปรัชญาของสถาบัน
- (2) ระดับการศึกษาของอาจารย์ที่เหมาะสมกับวิชาที่สอนและวิธีการสอน
- (3) การวางแผนการศึกษาของสถาบัน
- (4) มาตรฐานของนักศึกษาที่รับเข้ามาสู่หลักสูตร
- (5) มาตรฐานอันเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นด้านทรัพยากรของประเทศ
- (6) มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับแหล่งการเงิน

(Ifrim. 1995 : 197)

การบริหารการจัดการและการควบคุมคุณภาพ (Management and quality control) การบริหารจัดการ ซึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าเป็นกลไกที่เหมาะสมที่นำมาปฏิบัติในสถาบัน เพื่อที่จะรักษาระดับการควบคุมคุณภาพโดยการใช้ตัวบรรยายเป็นตัวเลขบ่งบอกระดับเกรดของคุณภาพ (Quality grade descriptors) ซึ่งใช้เลข 1 – 5 คือ

1. ระดับคุณภาพดีเลิศ	แทนด้วย	5
2. ระดับคุณภาพดี	แทนด้วย	4
3. ระดับคุณภาพค่อนข้างดี	แทนด้วย	3

4. ระดับคุณภาพพอใช้	แทนด้วย	2
5. ระดับคุณภาพต่ำ	แทนด้วย	1

ฉะนั้น การควบคุมคุณภาพก็คือเป็นลักษณะการใช้คำบรรยายเทคนิคการปฏิบัติหรือการทบทวนการทำงานที่เป็นระบบ ซึ่งตรวจสอบว่า ผลผลิตตรงกับความต้องการหรือไม่ อนึ่ง ข้อมูลทางด้านสถิติและตัวบ่งชี้การทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบนี้ การประกันคุณภาพจึงบ่งบอกถึงลักษณะการตรวจสอบเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการควบคุมที่ต้องมีตามมา แอชเวิร์ธ และ ฮาร์วีย์ (Ashworth & Harvey, 1994 : 13) จึงได้เสนอหลักการที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพไว้ดังนี้

1. ตระหนักถึงวัตถุประสงค์และมาตรฐานที่ตกลงกันไว้
2. วางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพกับภารกิจของแต่ละสถาบัน
3. ต้องตระหนักว่าคุณภาพต้องมีการวางแผนและจัดการเป็นอย่างดี
4. ต้องกำหนดลักษณะของคุณภาพ
5. จำเป็นต้องมีระบบควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
6. ต้องยอมรับลักษณะการควบคุมคุณภาพที่แตกต่างกันและมีระบบประกันที่ดี
7. เน้นที่ความพยายามที่ทำให้เกิดคุณภาพ
8. ตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม
9. จำเป็นต้องตรวจสอบลูกค้าของสถาบัน เช่น นักศึกษา ผู้บริหาร
10. ต้องเกี่ยวข้องและเห็นคุณค่าความสำคัญของเงินงบประมาณ
11. ตระหนักถึงลักษณะการมีคุณภาพและการขาดหายไปหรือมีคุณภาพลดต่ำลง

ในประเด็นด้านการบริหารมหาวิทยาลัยเอกชนเพื่อให้เกิดคุณภาพ ต้องอาศัยกลยุทธ์ (Strategy) โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยที่ตั้งขึ้นใหม่ จำเป็นต้องเรียนรู้กระบวนการสร้างกลยุทธ์ในการบริหาร กระบวนการบริหาร วัฒนธรรมในการบริหารและผู้บริหารมหาวิทยาลัย ต้องยอมรับในเบื้องต้นว่า คุณภาพการบริหารมหาวิทยาลัยมีลักษณะสลับซับซ้อน การบริหารการจัดการที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพภายในสถาบัน (Glasner, 1997 : 195) จึงจำเป็นต้องยอมรับกลยุทธ์ในด้านความยืดหยุ่นและที่สำคัญคือต้องเปลี่ยนภูมิปัญญา หรือองค์แห่งความรู้ของผู้รู้ทั้งหลายให้เป็นพื้นฐานการกระทำในภาคปฏิบัติ หรือการเรียนรู้แล้วนำมาปฏิบัติ (Luby, 1996 : 12 – 14) ตัวอย่างการนำเอาหลักการด้านบริหารมาใช้ในมหาวิทยาลัยกริฟฟิธ (Griffith University) ในประเทศออสเตรเลีย ซึ่งสรุปได้เป็นหัวข้อดังนี้

1. อธิการบดี และผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำโดยคำนึงถึงความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย
2. อาจารย์ต้องมีพันธกิจ (Commitment) เป็นพื้นฐาน
3. ทุกคนต้องรับผิดชอบปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ พัฒนาอุปกรณ์การเรียนการสอน
4. ทุกคนต้องมีความรับผิดชอบนำเอาเรื่องคุณภาพมาใช้ในทุกระดับ
5. เห็นความสำคัญของการพัฒนาอาจารย์
6. มหาวิทยาลัยต้องมีการบริหารจัดการให้มีคุณภาพ เกิดประสิทธิผลซึ่งต้อง
 - (1) สร้างประสิทธิภาพ
 - (2) สร้างความรับผิดชอบ
 - (3) มีการวางแผนและนำเอาแนวคิดกรรมมาใช้
7. มหาวิทยาลัยต้องมีระบบสื่อสารที่ดี

8. มหาวิทยาลัยต้องใช้ระบบเกณฑ์มาตรฐานมาตัดสินคุณภาพ
9. มหาวิทยาลัยต้องมีการปรับปรุงและประเมินผลอย่างเด่นชัด
10. มหาวิทยาลัยต้องมีระบบข่าวสารการบริหารจัดการ
11. มหาวิทยาลัยต้องนำเอากลยุทธ์ด้านการตลาดมาใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมองค์กร

12. มหาวิทยาลัยต้องทำให้เกิดประสิทธิผลในการลงทุน

(Meade. 1995 : 166 – 167)

นอกจากนั้น ยังมีรูปแบบการจัดการที่ควรนำมาใช้ในการประกันและควบคุมคุณภาพ แม้ว่ารูปแบบนี้อยู่นอกวงการศึกษา แต่วงการศึกษาก็นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดผลคือความเป็นเลิศในด้านคุณภาพ รูปแบบดังกล่าวนี้คือ อนุกรมมาตรฐาน 9000 หรือ ISO 9000 และการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร หรือ TQM เป็นต้น

อนึ่ง ทบวงมหาวิทยาลัยก็ได้กำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพ 14 ดัชนี ได้แก่ (1) ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของสถาบัน (2) องค์กรและกลไกการควบคุมมาตรฐาน (3) หลักสูตร (4) นักศึกษา (5) คณาจารย์และบุคลากร (6) การเรียนการสอน (7) สื่อการศึกษาและระบบสารสนเทศ (8) อุปกรณ์การศึกษา (9) ห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ (10) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ (11) การวัดและประเมินผลการศึกษา (12) การวิจัย (13) การบริหารงบประมาณ (14) งานบริหารการศึกษา (สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. 2540 : 61) ดัชนีบางตัวเหล่านี้ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชนได้ในภาพรวม

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนและของทบวงมหาวิทยาลัย ดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมด เป็นตัวบ่งบอกคุณภาพของการศึกษา เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพรวมของความรู้ ทักษะวิชาชีพ ความสัมฤทธิ์ผลทางด้านอาชีพ คุณภาพการเรียนการสอนและบ่งบอกว่าการศึกษามีเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม เกี่ยวข้องกับเศรษฐศาสตร์และความจำเป็นของสังคมปัจจุบัน (Ifirim. 1995 : 197)

คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพทางด้านการวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชนซึ่งนำมาใช้วัดคุณภาพ ได้แก่ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านการรับอาจารย์ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านการรับนักศึกษา ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านหลักสูตร ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอนหรือแหล่งค้นคว้า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพในด้านอาคารสถานที่ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านการวิจัยและกิจกรรมการเรียนการสอน ดัชนีบ่งชี้คุณภาพในด้านการรักษามาตรฐาน และดัชนีบ่งชี้คุณภาพในด้านการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพเหล่านี้ เมื่อนำมาใช้เป็นตัววัดคุณภาพทางด้านการวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน ก็จำเป็นต้องรู้ให้ละเอียดถี่ถ้วนว่า ดัชนีชี้วัดแต่ละตัวนั้นมีคุณลักษณะเด่นชัดที่จำเป็นต้องจัดระดับการวัดโดยใช้ลักษณะการจัดแบ่งออกเป็นระดับคือระดับดีมาก ระดับดี ระดับพอใช้ ระดับยังไม่พอใช้และระดับด้อยคุณภาพ ดังนั้นในแต่ละระดับนั้นก็จำเป็นต้องรู้ว่าที่ว่าดีมากนั้น ดีมากอย่างไร คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่ต้องศึกษาและนำไปใช้วัดคุณภาพ เพื่อให้ได้ออกมาเป็นระดับต่าง ๆ นั้น ตามแนวทฤษฎีความคิดของของ แอชเวิร์ธและฮาร์วีย์ (Ashworth & Harvey . 1994 : 25-151) เมื่อนำมาประยุกต์ใช้วัดจะมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านการรับและพัฒนาอาจารย์ มีดังนี้

(1) สาขาวิชาและคณะวิชาของมหาวิทยาลัยเอกชนมีแนวนโยบายเด่นชัดในการพัฒนาอาจารย์

(2) มหาวิทยาลัยมีกองทุนที่เหมาะสมเพียงพอที่ทำให้มีนโยบายพัฒนาอาจารย์สัมฤทธิ์ผลเป็นรูปแบบ

(3) มหาวิทยาลัยเปิดกว้างให้อาจารย์ใช้ประโยชน์จากแหล่งทุนภายนอก

(4) ส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์เกิดกำลังใจ

(5) มหาวิทยาลัยได้รับประโยชน์จากสาขาวิชาที่อาจารย์สำเร็จการศึกษา

(6) จัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง

(7) จัดให้มีการสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ด้วยกัน

(8) ส่งเสริมให้อาจารย์สร้างชื่อเสียงแก่มหาวิทยาลัย

(9) มีระบบบันทึกข้อมูลและประเมินอาจารย์

(10) ผลกระทบอันเกิดจากการใช้หลักสูตร

(11) อาจารย์เป็นที่ปรึกษาประจำหลักสูตร

(12) มีนวัตกรรมในหลักสูตร

(13) มีรายได้ที่เป็นรูปธรรม จากการให้คำปรึกษาและสร้างทรัพย์สินทางปัญญา

นอกจากนี้อาจารย์ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนต้องมีคุณลักษณะดังนี้

(14) มีอาจารย์ฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนในสัดส่วนที่เพียงพอ

(15) สัดส่วนเจ้าหน้าที่พิเศษที่ชำนาญเฉพาะด้านมีเพียงพอ

(16) การใช้บุคลากรชำนาญพิเศษจากภายนอก

(17) มีคุณสมบัติครบถ้วนทางวิชาการ

(18) มีนโยบายและเน้นด้านการพัฒนาเพิ่มทักษะการสอน

(19) บุคลากรมีสัญญากับองค์กร

(20) มีประสบการณ์ที่ทันสมัยทางด้านอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม

(21) เกี่ยวข้องกับองค์กรตรวจสอบภายนอก

(22) เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีความรู้ทันสมัยเสมอ

(23) มีประวัติการศึกษาอบรมมาดี

(24) อัตราส่วนบุคลากรชายและหญิงเท่าเทียมกัน

(25) มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนเหมาะสม

(26) มีบุคลากรด้านเทคนิคมีคุณสมบัติ มีประสบการณ์เป็นอย่างดี

(27) เป็นผู้บริหารที่เห็นประโยชน์

(28) มีบุคลากรทำงานด้านเลขานุการเพียงพอ

2. คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านการรับนักศึกษา

(1) มีนโยบายรับเข้ามาโดยมีเอกสารหลักฐานบ่งบอกคุณวุฒิอย่างสมบูรณ์

(2) นักศึกษามีความต้องการมากในการที่เข้ามาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

(3) มีมาตรฐานการรับนักศึกษา โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่ตั้งไว้สูง

(4) มีลักษณะยึดหยุ่นสำหรับผู้สมัครเข้าศึกษา

(5) นักศึกษาที่มีคุณสมบัติไม่ได้มาตรฐาน ก็ได้รับการส่งเสริมให้เข้ามาศึกษา แต่ต้องมีการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ

- (6) นักศึกษาส่วนใหญ่ได้เลือกหลักสูตรนี้เป็นอันดับแรก
- (7) มีความพยายามที่ไม่แบ่งแยกเพศ ผิวพรรณ เชื้อชาติ
- (8) อัตราการลาออกของนักศึกษามีน้อย แต่อัตราการจบการศึกษามาก
- (9) มีระบบการแนะแนว และการให้คำปรึกษาที่ดี
- (10) นโยบายด้านปฏิบัติทำให้เกิดผลต่อระบบการให้คำปรึกษาส่วนบุคคลเด่นชัด
- (11) ลักษณะต้อยทางวิชาการต้องอยู่ในระดับน้อย
- (12) มีคู่มือการจัดการศึกษาซึ่งครอบคลุมเรื่องราวทางด้านวิชาการ
- (13) ระบบงานประจำส่งผลต่อปฏิกริยาของนักศึกษา
- (14) นักศึกษาได้รับข่าวสารข้อมูลในด้านศักยภาพของนักศึกษา
- (15) นักศึกษาได้เข้าไปมีส่วนร่วมในสภาวิชาการและคณะกรรมการอื่น ๆ
- (16) นักศึกษาชอบหลักสูตรนี้มาก
- (17) นักศึกษามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมาก
- (18) บัณฑิตการเข้าเรียนได้รับการเก็บรักษาไว้และอัตราการเข้าเรียนสูงมากในแต่ละ

รายวิชา

- (19) นักศึกษาได้รับประโยชน์ด้านทักษะต่าง ๆ จากหลักสูตรนี้
- (20) นักศึกษาสามารถหางานทำได้ง่าย
- (21) นายจ้างได้เข้ามาติดต่อมหาวิทยาลัยเพื่อหาลูกจ้างล่วงหน้า

3. คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านหลักสูตร

- (1) มีลักษณะเกี่ยวข้องกับสังคมและเกี่ยวข้องกับความต้องการในการประกอบอาชีพใน

อนาคต

- (2) มีเนื้อหาชัดเจนและเน้นหนักในโครงสร้างหลักสูตรอย่างพิถีพิถัน
- (3) มีประสิทธิภาพบ่งบอกถึงระยะเวลา และวิชาเฉพาะ
- (4) เสนอองค์แห่งความรู้ กว้างและลึกซึ้ง
- (5) ย้ำทางด้านศาสตร์และศิลป์อย่างสมดุลย์กัน
- (6) สังสมองค์แห่งความรู้และทักษะซึ่งทำให้เกิดความก้าวหน้าด้านการวางแผน

ในอนาคต

- (7) การจัดลำดับของเนื้อหาหลักสูตรต่อเนื่องกันและเป็นเรื่องราวเดียวกัน
- (8) ลักษณะที่แตกต่างของหลักสูตรบอกลักษณะการทำงานสมบูรณ์แบบ
- (9) ลักษณะสมดุลย์ในโครงสร้างหลักสูตรเช่นวิชาศึกษาทั่วไป วิชาเฉพาะและวิชาเลือก
- (10) ได้รับการรับรองมาตรฐานจากองค์กรวิชาชีพที่อยู่ภายนอกต่าง ๆ

4. คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพของอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียน

การสอน

- (1) มีนโยบายด้านอุปกรณ์การเรียนการสอนทั้งปัจจุบันและอนาคตที่ชัดเจน
- (2) มีรายการอุปกรณ์ที่พร้อมนำมาใช้ประโยชน์กันทั่วทั้งที่

(3) มีการสร้างระบบการบริหารการใช้อุปกรณ์โดยครอบคลุมถึงการใช้ การบำรุงรักษาและ
การจัดหา

(4) มีอุปกรณ์หมุนเวียนสำหรับนำมาใช้แทนกันได้

(5) จัดทำบัญชีรายการต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน

(5) มีระบบการติดตามและประเมินผลการใช้อุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นข้อมูล
ในการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานและการจัดหา

(7) มีรูปแบบสำหรับของบประมาณซื้อวัสดุอุปกรณ์ในอนาคต

(8) มีแหล่งเงินทุนภายนอกสำหรับซื้ออุปกรณ์การศึกษา

(9) มีอุปกรณ์เพียงพอสำหรับนักศึกษา

(10) มีอัตราการใช้และมีชนิดของอุปกรณ์ที่เหมาะสม

(11) อุปกรณ์ต้องใหม่และทันสมัยอยู่เสมอ

5. คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านอาคารสถานที่

(1) มีวัตถุประสงค์ของการออกแบบและการใช้สอยอย่างชัดเจน

(2) มีอาคารสถานที่ที่ใช้เฉพาะด้าน

(3) มีห้องทดลองที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัยจากมลพิษต่าง ๆ

(4) มีขนาดของห้องที่เหมาะสม

(5) ทำเลที่ตั้งเหมาะสมสะดวกในการเข้าออก

(6) มีพื้นที่เหมาะสมอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

(7) มีสภาพมั่นคงแข็งแรง

(8) มีการตกแต่งที่ดี

(9) สะอาดเรียบร้อย

(10) มีลักษณะชวนให้เข้ามศึกษา

(11) มีห้องเรียนสะอาดและตกแต่งเรียบร้อย เช่น ปูพรม

(12) มีระบบเสียงที่ดี

(13) มีการถ่ายเทอากาศที่ดี

(14) มีระบบแสงสว่างที่ดี

(15) มีที่นั่งสะดวกสบาย มีอุปกรณ์ทันสมัย

(16) มีอุปกรณ์ เช่น เครื่องฉายข้ามศีรษะ

(17) มีชั้นเรียน มีขนาดห้องเรียนที่เหมาะสม

(18) อาคารสถานที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

6. คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านการเรียนการสอน

(1) มีรายละเอียดโครงการทำงาน เช่น โครงการสอน โครงการวิจัย

(2) มีผู้ชำนาญการวิจัยและการเรียนการสอนวิชาเฉพาะด้าน

(3) มีการอ้างอิงหนังสืออ่านเพิ่มเติมหรืออ้างตำราใหม่เสมอ

(4) มีรายละเอียดข่าวสารข้อมูลใหม่และทันสมัยอยู่เสมอ

(5) มีความหลากหลายในเนื้อหาและมีลักษณะกระตุ้นให้เกิดความพยายาม

(6) มีการอธิบาย เสนอรูปแบบการเรียนการสอนและบรรยายได้อย่างเหมาะสม

- (7) มีการเร่งเร้าและท้าทายให้อยากรู้ อยากเห็นอยู่เสมอ
- (8) การวิจัยและการเรียนการสอนมีความเกี่ยวพันกับการนำไปใช้ของนักศึกษาเสมอ
- (9) แสดงให้เห็นความเข้าใจและความสนใจของนักศึกษา
- (10) มีการใช้สื่อทัศนูปกรณ์อย่างเหมาะสม
- (11) มีการเตรียมการสอนและมีเอกสารประกอบการสอนที่พร้อมเสมอ
- (12) ส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมการวิจัยและการเรียนการสอนอยู่ในระดับสูง
- (13) นักศึกษาผลิตผลงานอยู่กับกิจกรรมการวิจัยและการเรียนการสอนอยู่ตลอดเวลา
- (14) นักศึกษาแสดงความเข้าใจในเนื้อหาวิชาเป็นอย่างดี

7. คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านการวิจัย

- (1) แหล่งตีพิมพ์ผลงานวิจัย
- (2) คุณภาพงานวิจัยในแง่ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ วิธีการ ความเที่ยงตรงของข้อมูล ในการวิจัย อุปกรณ์ประกอบการวิจัย บุคคลผู้ทำการวิจัย ความถูกต้องของการสรุปผลการวิจัย เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง

- (3) ประโยชน์จากความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการวิจัย
- (4) งานวิจัยได้รับการอ้างอิง
- (5) ปริมาณงานวิจัยที่สามารถขอเงินสนับสนุนทำการวิจัยในแต่ละปีงบประมาณ
- (6) การได้รับการยอมรับ เช่น ได้รับรางวัลต่าง ๆ จากการเสนองานวิจัย
- (7) งบประมาณสำหรับงานวิจัย
- (8) การประเมินงานด้านการวิจัยอื่น ๆ เช่น จำนวนบทความวิจัย จำนวนวิทยานิพนธ์

8. คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านการรักษามาตรฐาน

- (1) มหาวิทยาลัยมีนโยบายในด้านควบคุมคุณภาพอย่างชัดเจน
- (2) มีการวางหลักสูตรที่เป็นระบบ
- (3) มีเกียรติยศชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือปรากฏแก่สาธารณชน
- (4) มีเอกสารแสดงคุณภาพสูง
- (5) กิจกรรมของมหาวิทยาลัยปรากฏในรายงานจากภายนอก เช่น สื่อมวลชน
- (6) มีการแนะนำชี้แจงหลักสูตรการเรียนการสอนเป็นอย่างดี
- (7) มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรที่ทำงานเป็นที่มอย่างแข็งขัน
- (8) มีการจัดตารางการเรียนการสอนเป็นระบบ ลดการซ้ำซ้อน
- (9) มีการพบปะทำงานกันเป็นที่มอย่างเหมาะสม
- (10) มีการเริ่มต้นในการสร้างสรรค์และพัฒนาที่ดี
- (11) มีระบบการประเมิน เช่น ประเมินด้านการเรียนการสอน
- (12) หลักสูตรที่ประเมินนั้นต้องมีเกณฑ์มาตรฐาน
- (13) มีการเน้นที่ฐานแห่งความรู้และการประยุกต์ใช้ความรู้
- (14) มีระบบการให้คะแนนที่ยุติธรรมและเป็นระบบ
- (15) จำนวนนักศึกษาที่ไม่สมบูรณ์ หรือรอพินิจ (Probation) ต้องมีน้อยที่สุด
- (16) มีอัตราการสำเร็จการศึกษาสูง
- (17) มีการเพิ่มคุณค่าสูง เช่น การจัดอบรมวิชาการเพิ่มเติม

- (18) มีจุดมุ่งหมายในการบันทึกการเรียนรู้สำหรับนักศึกษา
- (19) หลักสูตรต้องมีการนำเสนอประเด็นสำคัญและเป็นประโยชน์มากที่สุด
- (20) มีการนำเสนอประสิทธิภาพและคุณภาพการเรียนการสอนเป็นประจำ
- (21) ผู้ตรวจสอบภายนอกจะได้ประโยชน์ และได้รายละเอียดจากการรายงานนั้น

เป็นอย่างมาก

9. คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ
 - (1) มหาวิทยาลัยมีการวางแผนกลยุทธ์ในระดับคณะ และภาควิชา
 - (2) การวางแผนมีลักษณะเชื่อมประสานด้านการจัดการกับสาขาวิชาทุกจุด
 - (3) มีระบบและมีวัตถุประสงค์ในการลงทะเบีย่นหลักสูตร
 - (4) บุคลากรทุกคนตระหนักถึงการวางแผน
 - (5) มีการพยากรณ์แนวโน้มทางด้านอุตสาหกรรมและสังคม
 - (6) มีโครงสร้างของมหาวิทยาลัยที่สนองความต้องการ
 - (7) มีผู้จัดการ คืออธิการบดีมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
 - (8) บุคลากรทุกคนได้ให้ความร่วมมือทำงานเป็นทีมเป็นอย่างดี
 - (9) มีหลักการภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง
 - (10) บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี
 - (11) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอยู่ในเกณฑ์ดีมาก
 - (12) โครงสร้างขององค์กรได้จัดให้มีการตรวจสอบทุกระดับ
 - (13) ทีมที่รับผิดชอบการจัดหลักสูตรมีหลักการที่แน่นอน
 - (14) มีกระบวนการควบคุมคุณภาพที่เป็นระบบและนำมาใช้ได้ทั่วมหาวิทยาลัย
 - (15) มีการขยายการใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพเสมอ
 - (16) มหาวิทยาลัยมีการติดต่อสื่อสารข้อมูลโดยเปิดกว้างตลอดเวลา

คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ดังที่ได้กล่าวมานี้ จะเป็นตัวบ่งชี้ว่า คุณภาพของมหาวิทยาลัยเอกชนอยู่ในเกณฑ์ใดก็ขึ้นอยู่กับว่าการนำเอาคุณลักษณะหรือคุณสมบัตินั้นมาแบ่งเกรดว่าอยู่ในระดับดีมาก ดี หรือปานกลาง เป็นต้น

การกำหนดความสำคัญของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการมีองค์ประกอบกำหนดคุณลักษณะของตัวดัชนีดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ว่ามีคุณภาพเชิงวิชาการอยู่ในระดับใดหรือมีความสำคัญอยู่ในระดับใดซึ่งเป็นลักษณะนามธรรมและมีความไม่ชัดเจนพอที่จะกำหนดชี้ชัดลงไปว่าเป็นระดับใด เช่น การรับนักศึกษาเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นนักศึกษาที่มีคุณภาพอยู่ระดับใด จำเป็นต้องดูคุณลักษณะหรือองค์ประกอบของการรับนักศึกษาให้ชัดเจนเสียก่อน เมื่อเป็นเช่นนี้จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดกรอบมาตรฐานในเชิงปริมาณของดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ซึ่งเรียกว่า กรอบมาตรฐานในเชิงปริมาณของดัชนีบ่งชี้คุณภาพ (Qualified indicators) นอกจากนั้นยังได้กำหนดกรอบมาตรฐานดัชนีแต่ละตัวเรียกว่า การกำหนดความสำคัญ (Ratings) (ทวีศักดิ์ ธรรมิวงค์, 2540 : 4) ตัวอย่างดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านอาจารย์ในระดับบัณฑิตศึกษา มีคุณลักษณะย่อย คือ คุณวุฒิของอาจารย์ระดับปริญญาเอก : ปริญญาโท มีสัดส่วนและลำดับความสำคัญ เป็นดังนี้

	ลำดับความสำคัญ				
	A	B	C	D	E
คุณวุฒิของอาจารย์เอก : โท	2 : 1	1.5 : 1	1 : 1	1 : 2	1 : 3

หมายความว่า สถาบันใดมีอาจารย์วุฒิปริญญาเอก จำนวน 2 คน มีอาจารย์คุณวุฒิปริญญาโท จำนวน 1 คน สถาบันอุดมศึกษาแห่งนั้นมีคุณภาพมองเห็นเชิงปริมาณว่ามีคุณภาพดีเยี่ยมหรืออาจแทนค่าด้วย 5 ตามลักษณะความสำคัญ (Ratings)

ส่วนทบวงมหาวิทยาลัยก็ได้กำหนดเกณฑ์ และน้ำหนักของดัชนีบ่งชี้คุณภาพโดยใช้ค่าบ่งชี้คุณภาพเป็นเปอร์เซ็นต์โดยกำหนดความสำคัญดัชนีเพียง 9 ตัว เป็นดังนี้

1. กลไกการควบคุมมาตรฐานการศึกษาในสถาบัน	5%
2. นักศึกษา	15%
3. อาจารย์	15%
4. หลักสูตร	5%
5. ห้องสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้	10%
6. การวิจัย	10%
7. การบริหารงบประมาณ	10%
8. การเรียนการสอน	20%
9. สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้	10%
รวม	100%

(สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. 2540 : 77 - 78)

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนกับทบวงการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ หลังจากรัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชน พ.ศ.2512 เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2512 ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในครั้งนั้นก็ได้รวมตัวกันตั้งชมรมขึ้นมาเพื่อประชุมพบปะและให้ความร่วมมือกัน และกัน ในครั้งแรกยังไม่เป็นไปตามกฎหมาย จนกระทั่งเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2520 จึงได้ก่อตั้งสมาคมขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยจดทะเบียนภายใต้ชื่อสมาคมว่า สมาคมวิทยาลัยเอกชนแห่งประเทศไทยเป็นชื่อที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชน พ.ศ.2512 และในเวลาต่อมาก็ได้เปลี่ยนชื่อเพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชนพุทธศักราช 2522 เป็น สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย เรียกย่อ ๆ ว่า สส.อท. และมีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Association of Private Higher Education Institutions of Thailand หรือ APHEIT และเพื่อให้สมาคมสามารถบริหารงานได้อย่างคล่องตัวและเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย สมาคมจึงได้ออกระเบียบข้อบังคับของสมาคมเรียกว่า ข้อบังคับสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย พ.ศ.2529 โดยมีวัตถุประสงค์ 10 ประการ แต่มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับทบวงการพัฒนาคุณภาพด้านวิชาการโดยตรงเพียงบางข้อ ซึ่งสรุปได้เป็น 4 ประเด็น คือ

1. ร่วมมือและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดการศึกษาแก่รัฐบาล หรือ องค์กรของรัฐบาล

2. ร่วมมือและประสานงานด้านวิชาการ การบริหารและการปกครอง ตลอดจนกิจกรรมอื่น ๆ ระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้วยกัน เพื่อให้การศึกษาแก่นักศึกษาดำเนินไปโดยได้มาตรฐานและบังเกิดผลที่ดีที่สุด

3. ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัย เพื่อนำผลการวิจัยนั้นไปปฏิบัติและเผยแพร่ให้เกิดประโยชน์

4. ติดต่อประสานงาน ร่วมมือเพื่อให้หรือขอคำแนะนำ ความช่วยเหลือ จากสมาคมสถาบันหรือองค์กรทางการศึกษา องค์กรทางธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการให้หรือการจัดการศึกษา (สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. 2529 : 1 – 2)

ปัจจุบันสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ได้แสดงบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาของชาติ ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกฉบับ โดยสมาคมได้เกิดขึ้นมาจากการรวมตัวของผู้บริหารระดับสูงที่มุ่งพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของชาติเป็นประการสำคัญ สมาคมจึงมีการบริหารงานประกอบด้วยคณะกรรมการการบริหาร คณะกรรมการพัฒนา และคณะกรรมการวิชาการ เป็นต้น รับผิดชอบขอบเขตงานเป็นส่วน ๆ (สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. 2533 : 26) โดยเฉพาะคณะกรรมการวิชาการของสมาคมได้แสดงบทบาทสำคัญในการพัฒนางานด้านวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นอย่างมาก มานิต บุญประเสริฐ (2533 : 81 – 83) ได้ชี้ให้เห็นบทบาทสำคัญของสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยด้านวิชาการสรุปเป็นประเด็นสำคัญ 2 ประการคือ

1. บทบาทในการดำเนินภารกิจด้านวิชาการ บทบาทนี้มีคณะกรรมการวิชาการ ซึ่งประกอบไปด้วยผู้แทนสถาบันเป็นผู้วางแผน จัดทำโครงการ จัดดำเนินการและติดตามประเมินผล ซึ่งมีกิจกรรมครอบคลุม การจัดฝึกอบรม การสัมมนา การวิจัย การประชุมทางวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. บทบาทในการสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการ เพื่อให้การจัดการ การดำเนินการเรียนการสอนในแต่ละสาขาวิชามีมาตรฐานเดียวกัน สมาคมจึงได้จัดให้มีกรรมการประสานงานสาขาวิชาขึ้น

ศาสตราจารย์นายแพทย์จรัส สุวรรณเวลา ในฐานะเป็นบุคคลภายนอกสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้มองบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยได้บรรยายพิเศษมีสาระสำคัญว่า สถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้แสดงบทบาทด้านการช่วยแบ่งเบาภารกิจการจัดการศึกษาของรัฐได้มาก มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ได้กระจายการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษารอบกลุ่มพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศ ทำให้ทุกคนมีโอกาสที่เลือกเรียนได้ตามศักยภาพของตนเอง และเป็นการเรียนภายในประเทศไม่ได้เสียดุลย์การค้าให้กับต่างประเทศ เมื่อจบการศึกษาแล้ว ก็สามารถทำงานภายในประเทศ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจึงต้องแสดงบทบาทในการค้นพบสิ่งใหม่ ๆ สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ โดยมีคุณภาพและมาตรฐานอยู่บนความหลากหลาย เป็นมหาวิทยาลัยเฉพาะด้านและเป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ (จรัส สุวรรณเวลา. 2540 : 16 – 18)

ในด้านบทบาทของสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในระดับนานาชาติที่เกี่ยวข้องกับการยกฐานะคุณภาพด้านวิชาการให้ได้มาตรฐานสูงขึ้นนั้น สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน นอกจากปฏิบัติภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการสังคมด้านวิชาการ โดยเฉพาะการบริการแก่ชุมชนและท้องถิ่นเป็นลำดับหนึ่ง (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2533 : 105) ตลอดจนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแล้ว ยังมีหน้าที่ปรับเปลี่ยนและถ่ายทอดเทคโนโลยี รวมถึงการพัฒนาความร่วมมือกับต่างประเทศด้านวิชาการในรูปของ

การฝึกอบรม การสัมมนา การจัดประชุมระดับนานาชาติด้านวิชาการ เพื่อเพิ่มขีดความร่วมมือให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น อาทิ การจัดประชุม ASAIHL (Association of Southeast Asia Institutions of Higher Learning) จัดประชุม UMAP (University Movability of Asia and Pacific) เป็นต้น บทบาทของสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศด้านวิชาการมีมากขึ้น ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยเอกชนด้วยกัน ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐภายในประเทศ เป็นบทบาทที่แสดงให้เห็นว่าคุณภาพและมาตรฐานด้านวิชาการไม่ด้อยไปกว่ากัน จึงเป็นผลให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ (ธนุ กุลชล. 2540 : 6)

คุณภาพและมาตรฐานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

ปัญหาที่ยังติดค้างอยู่ในใจของสังคมไทยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยเอกชนก็คือ ปัญหาเรื่องคุณภาพและมาตรฐาน โดยที่ยังไม่มีข้อยุติว่าสถานภาพทางด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน มีคุณภาพมาตรฐานเป็นไปตามหลักสากลหรือไม่ เพราะเมื่อมีมหาวิทยาลัยเอกชนเพิ่มขึ้น มีการแข่งขันกันทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อมมากขึ้น การเพิ่มขึ้นหรือการขยายตัวของมหาวิทยาลัยเอกชนในด้านปริมาณสถาบันและปริมาณนักศึกษาที่เข้ามาสู่สถาบัน การขยายตัวทางด้านปริมาณสถาบันและปริมาณนักศึกษาทั้งในส่วนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและของเอกชน ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ การขยายตัวดังกล่าวนี้ อาจเป็นการขยายตัวแบบไร้เอกภาพก่อให้เกิดปัญหาหลายประการและที่สำคัญที่สุดก็คือสถานภาพและมาตรฐานทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาเหล่านั้น การมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับต่างกัน มีความเข้มงวดในการกำกับดูแลการบริหารงาน และมีมาตรฐานการศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมก่อให้เกิดปัญหาวิพากษ์วิจารณ์มากขึ้น (อดุลย์ วิริยะเวชกุล. 2538 : 6-7) การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะการจัดการอุดมศึกษาโดยภาคเอกชน เป็นการจัดเตรียมคนให้มีความรู้ ให้มีความสามารถออกไปรับใช้สังคม เป็นการพัฒนาประเทศในภาพรวม ดังนั้น มาตรฐานการจัดการศึกษา จึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก เพราะการจัดการศึกษาที่ได้มาตรฐานหรือการจัดการตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยเฉพาะการติดตามเกณฑ์มาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและมีมาตรฐานเท่าเทียมกันก็ย่อมส่งผลให้เกิดคุณภาพทางด้านวิชาการแก่บัณฑิตที่จบการศึกษาออกไป มิใช่บังเกิดผลเพียงแคंपริมาณหรือจำนวนคนที่จบออกไปเท่านั้น แต่ต้องมีคุณภาพด้วย คุณภาพด้านวิชาการ จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่มหาวิทยาลัยเอกชนต้องตระหนัก รับผิดชอบ และต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือกฎหมาย ซึ่งรองรับสถานภาพของมหาวิทยาลัยเอกชนอย่างเคร่งครัด เพราะการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่องถือว่าเป็นจุดประสงค์ของการประกันคุณภาพด้านวิชาการ (Doherty. 1997 : 239) โดยต้องมีการพัฒนาดัชนีบ่งชี้เป็นลำดับแรก

มาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง สิ่งที่เป็นหลักสำหรับการเทียบหรือการกำหนด (ประนอม โอทกานนท์. 2532 : 10) ซึ่งทางทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลางสำหรับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยที่มหาวิทยาลัยเอกชนก็ต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์นี้ อย่างเคร่งครัดและในขณะนี้ได้มีเกณฑ์มาตรฐานกลางถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 – 44) แล้ว เกณฑ์ดังกล่าวนี้ใช้เป็นกรอบที่กำหนดหรือใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ ทั้งสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน อนึ่งเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นต่อการวางแผนและการจัดการศึกษา เพราะช่วยชี้คุณภาพของ

การจัดการศึกษาในด้านต่าง ๆ และช่วยระบุถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพสูงขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการจัดการศึกษาของแต่ละระดับและแต่ละประเภท เกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวนี้ มีหลายหน่วยงานได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กำหนดนโยบายและการดำเนินงานดังที่เลสเตอร์ (Leicester. 1993 : 67 – 69) ได้กล่าวเสริมว่า มาตรฐานการศึกษาหรือมาตรฐานทางด้านวิชาการ (Academic standards) เป็นประจักษ์พยานอยู่ที่ตัวสถาบันเอง (Self – evidence) และได้เสริมแนวคิดด้านมาตรฐานทางวิชาการ อันเป็นลักษณะเด่นที่สัมพันธ์กับตัวสถาบันดังนี้

1. มาตรฐานทางวิชาการ เป็นทักษะทางวิชาการ (Academic standards as academic skills) กล่าวคือนิสิตนักศึกษาต้องมีทักษะในด้านการวิเคราะห์ วิวิจารณ์ และสามารถผสมผสานงานด้านวิชาการอย่างเป็นระบบ

2. มาตรฐานด้านวิชาการ เป็นเรื่องเกี่ยวกับระเบียบวินัยในทางวิชาการ (Academic standards as academic discipline) หมายความว่า นิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ไม่เพียงแต่เรียนรู้ด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว แต่ต้องพัฒนาความเข้าใจรูปแบบเฉพาะในการแสวงหาความรู้เป็นลักษณะการมีระเบียบวินัยในตนเอง

3. มาตรฐานทางวิชาการ คือ การจัดการเรียนการสอนที่ดี (Academic standards as good pedagogy) การจัดการเรียนการสอนที่ดีเป็นลักษณะปะทะสังสรรค์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษา ก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนการสอน โดยที่นิสิตนักศึกษาไม่เพียงแต่ได้รับประสบการณ์อันเป็นระดับการเรียนรู้เท่านั้นแต่ต้องสร้างความก้าวหน้าให้เก่งและเด่นดังทางด้านวิชาการ

4. มาตรฐานทางวิชาการคือคุณธรรมทางด้านวิชาการ (Academic standards as academic virtues) เป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความมีวินัยในทางวิชาการ (Academic discipline) กับทักษะทางวิชาการ (Academic skills) ซึ่งครอบคลุมถึง การเห็นคุณค่าและมีความเข้าใจด้านคุณค่า การแสวงหาวิสัยทัศน์ที่มีระบบ การเห็นคุณค่าและสามารถนำคุณค่านั้นมาบูรณาการการเห็นคุณค่าและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความมีเสรีภาพทางวิชาการ (Academic freedom)

ส่วน คิง (King. 1995 : 16 - 17) ได้กล่าวถึงคุณภาพและมาตรฐานที่กำหนดเป็นกรอบนิยามถึงลักษณะคุณภาพมาตรฐานที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย (Fitness for purpose) โดยมองว่าคุณภาพนั้นมีปัญหาเกี่ยวข้องกับความหลากหลายของมหาวิทยาลัย (Diverse) น้อยกว่าคำว่า มาตรฐาน โดยให้เหตุผลว่า

1. มีลักษณะคุณภาพและมาตรฐานไม่เหมือนกันระหว่างระบบการศึกษาของอเมริกา และระบบอังกฤษ แต่มีลักษณะคล้ายกันทั้งสองอย่างระหว่างคำว่า Diversity และ Pluralism ตัวอย่างเช่น ในอังกฤษมีลักษณะเป็นรูปแบบกำหนดมาตรฐานยอดเยี่ยมในการให้ปริญญาทุกชนิด (Gold standard)

2. ระบบอังกฤษให้ความสำคัญแก่ผู้นำ หรือผู้บริหารมหาวิทยาลัย (Institutional leaders) ที่สนับสนุนลักษณะนโยบายความหลากหลาย จึงเป็นลักษณะกำหนดความเสมอภาคในการเรียนการสอนตลอดถึงการประสาทปริญญา

3. มาตรฐานของสถาบันในประเทศอังกฤษ ในด้านเกียรติคุณชื่อเสียง (Reputation) ที่กำหนดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผู้สำเร็จการศึกษาเป็นเรื่องสำคัญ

นอร์แมน แจ็คสัน (Norman Jackson) ก็เห็นตรงกับคิง ในแง่ที่ตรงกับวัตถุประสงค์ ซึ่งกำหนดโดยหน่วยงาน ระเบียบประเพณี รวมถึงฉันทามติอันเป็นที่ยอมรับในด้านความเป็นเลิศในการบรรลุจุดมุ่งหมาย (Jackson. 1998 a : 135)

มหาวิทยาลัยเอกชนกับแนวคิดด้านการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร

ลักษณะทั่วไปของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนหรือคนทั่วไปเรียกว่า มหาวิทยาลัยเอกชน หรือมหาวิทยาลัย นั้น เชื่อกันว่าเป็นแหล่งชุมนุมของผู้รู้ (Community of scholars) และยังเข้าใจกันอีกว่า ณ สถานที่ที่เรียกว่า มหาวิทยาลัยนี้ เหล่าผู้รู้ที่มาชุมนุมกันจำนวนมากนั้น ได้รับการคาดหวังว่า มีภารกิจในด้านการแสวงหาความรู้และทำการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน และยังได้เสนอความรู้ที่ได้นั้นให้กับสาธารณชน เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคม ลักษณะดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา ในสองภารกิจแรก เป็นลักษณะเฉพาะตัวระหว่างผู้รับและผู้รู้ด้วยกัน แต่ภารกิจที่สามเป็นลักษณะที่ต้องไปเกี่ยวข้องกับสังคม กล่าวคือมีหน้าที่ที่ต้องขัดเกลาและให้การศึกษาแก่ชุมชน โดยมีแนวความคิด มีความเชื่อว่าเมื่อชุมชนในสังคมมีการศึกษาดีแล้ว สังคมก็มีความสุขและเรียกสังคมนี้ว่า สังคมประภคิต(Socialization) (ชีรวพันธ์ นิเจนตร. 2528 : 14) ภารกิจดังกล่าวนี้ต้องกระทำให้เต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดคุณภาพตามที่สังคมต้องการ ดังนั้นคณะกรรมการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว ทบวงมหาวิทยาลัย จึงมุ่งพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา และได้ประกาศเป็นหลักการ ซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ ร่วมสมัย และต้องเกี่ยวข้องอยู่บนพื้นฐานของคุณภาพ 3 ประเด็นสำคัญด้วยกันและถือว่ามีคุณค่าต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นอย่างดี คือ

1. การปฏิบัติภารกิจอุดมศึกษา เพื่อการกระจายโอกาสและความเสมอภาค (Equity)
 2. การปฏิบัติภารกิจอุดมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency)
 3. การปฏิบัติภารกิจอุดมศึกษาที่มีคุณภาพและความเป็นเลิศ (Quality and excellence)
- (คณะกรรมการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว. 2533 : 5 - 6)

แนวความคิดด้านความมีประสิทธิภาพ ความมีคุณภาพและความเป็นเลิศรวมทั้งความเสมอภาค ทำให้อุดมศึกษาเป็นกลไกกระตุ้นความเปลี่ยนแปลงและถือว่าเป็นระบบครบสมบูรณ์แบบที่นำมาใช้ในองค์กรระบบหนึ่ง โดยถือว่านักศึกษาที่เข้ามาสู่สถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัย เอกชน ถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่ป้อนเข้าสู่ระบบย่อมมีความเสมอภาค และต้องผ่านกระบวนการและปรากฏผลหรือจบการศึกษาออกมา ปรากฏเป็นทรัพยากรบุคคลที่เรียกว่า บัณฑิต เมื่อการจัดประสบการณ์ด้านการศึกษาให้แก่นักศึกษาไม่ครบถ้วนหรือถูกปล่อยปละละเลย ไม่สนใจอบรมสั่งสอนในจุดใดจุดหนึ่งและปล่อยให้ผู้ใช้บัณฑิตคือ ตลาดแรงงานติติงเรื่องคุณภาพของบัณฑิต หรือติติงในเรื่องความหย่อนยานในด้านจริยธรรมรวมทั้งจรรยาบรรณเกี่ยวกับความรู้และทักษะต่าง ๆ สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัย เอกชนก็ทำหน้าที่เหมือนกล่องดำ (Black box) ตราบใดที่ยังไม่ปรับปรุงและเปิดเผยตัวเองในด้านคุณภาพและปริมาณที่ป้อนเข้าไป และเมื่อปริมาณที่ป้อนเข้าไปนั้น ปรากฏผลออกมาตามที่ปรารถนาหรือตรงเป้าหมายที่คาดคะเนหรือกำหนดไว้จึงทำให้แนวคิดด้านคุณภาพปรากฏผลสัมฤทธิ์ออกมาตามที่ปรารถนา จุดนี้เองจึงได้มีการนำเอาระบบปรัชญา TQM หรือการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านวิชาการ (Academic approach) ซึ่งเน้นที่ผลผลิตอันเกิดจากการเรียนการสอนและนำมาใช้ในลักษณะเชิงกลยุทธ์ (Strategic approach) โดยการทำให้เกิดความตระหนักเสมอว่า มีความแตกต่างระหว่างอุตสาหกรรมการผลิตและสถาบันการศึกษา มีการเน้นย้ำการแข่งขันในทาง

คุณภาพภายในประเทศและต่างประเทศด้วย (Idrus. 1996 : 37 - 40) TQM เป็นแนวคิดในด้านสร้างสรรค์ เป็นแนวคิดในทางจริยศาสตร์ (Ethics) ที่ได้มีการนำเอามาใช้ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถาบันอุดมศึกษาอย่าง มีคุณภาพและต่อเนื่องกัน โดยที่ปัจเจกบุคคลต้องมีความรับผิดชอบในกระบวนการทำงานทั่วองค์กร คำว่า ทั่วองค์กรในที่นี้ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างในสถาบันอุดมศึกษาหรือสถานศึกษาทั้งหมด (The whole school) โดยมีกฎเกณฑ์ในการนำมาใช้ซึ่งต้องคำนึงถึงสิ่งทั้งหมดคือพื้นฐานของสถาบันอุดมศึกษาทั้งหลายได้ ทำหน้าที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน ดังนั้น TQM ซึ่งนำมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาโดยเฉพาะ มหาวิทยาลัยเอกชนในขอบเขตของวิชาการ กิจกรรมนักศึกษา ขอบเขตของการบริหาร เป็นต้น รวมทั้ง ครอบคลุมถึงลูกค้าคือ นักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นบุคคลสำคัญในองค์กร ครอบคลุมถึงกระบวนการที่เป็น สิ่งแวดล้อม ครอบคลุมประชาชนทั่วไป และวัฒนธรรมขององค์กรด้วย (Harvey. 1995 : 152) แซดวิกค์ (Chadwick. 1995 a : 40) เห็นด้วยกับคำกล่าวนี้และได้กล่าวอ้างถึงธรรมนูญแห่งการอุดมศึกษา (Charter of higher education) ของประเทศอังกฤษที่พิมพ์เมื่อปี 1993 ที่กล่าวว่า ทุกคนมีสิทธิที่คาดหวังว่าจะได้รับ การบริการที่ดีจากสถาบันอุดมศึกษา ยิ่งได้รับข่าวสารข้อมูลและมีตัวเลือกที่มีคุณภาพจากสถาบันมาก เท่าไหร่ ก็ทำให้สิ่งที่มหาวิทยาลัยเสนอและสนองให้นักศึกษามีคุณค่ามากเท่านั้น ฉะนั้นจากแนวคิดนี้ เลวิสและสมิธ (Lewis & Smit. 1994 : 93) ได้แสดงรายละเอียดและความต้องการด้านบริการของลูกค้า ประกอบแนวความคิดเป็นตารางไว้ดังนี้

ตาราง 1 ความต้องการด้านการบริการของลูกค้า

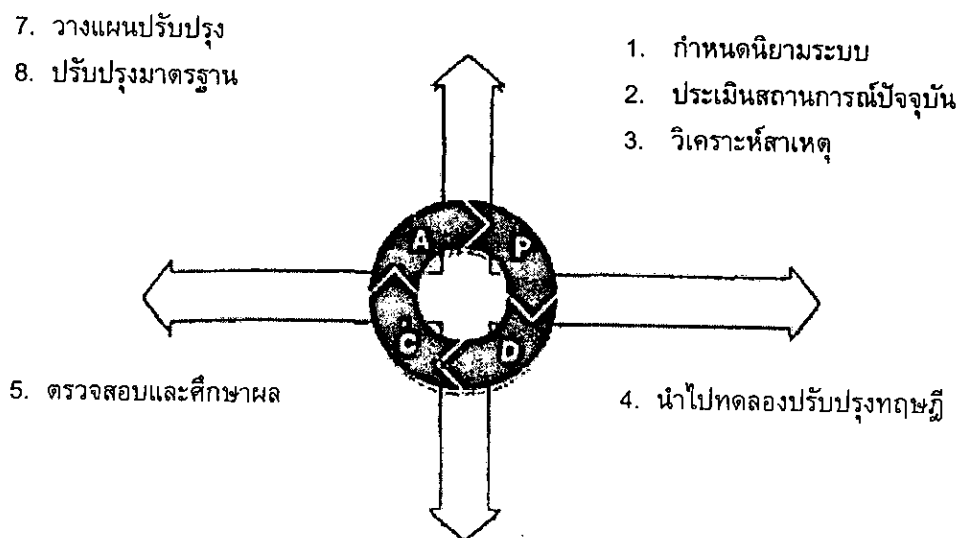
ลูกค้า	ความต้องการการบริการ	
ลูกค้าในสถาบันที่เกี่ยวข้อง กับวิชาการ		
นิสิตนักศึกษา	- ความรู้ ทักษะ ความสามารถส่วนตัวและวิชาชีพด้านความรู้ การปลูกฝังความเจริญส่วนตัวอย่างต่อเนื่อง	
อาจารย์และคณะวิชา	- ความมั่นคงในชีวิต ความสนุกกับการทำงาน ความต้องการ ข่าวสารที่เข้ามาสู่สถาบันอย่างต่อเนื่องการปรับปรุง การแลกเปลี่ยนข่าวสารที่ป้อนเข้าสู่สถาบันและถ่ายทอด ออกไป	
ภาคหรือสาขาวิชา	- ความร่วมมือและประสานงานด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง	
ลูกค้าในสถาบันที่เกี่ยวข้อง กับการบริการ		
นิสิตนักศึกษา	- ด้านการบริการจากสถาบันเมื่อต้องการ การบริการ ตอบคำถามของอาจารย์	
เจ้าหน้าที่บุคลากร	- สร้างความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในชีวิต การสนุกกับการทำงาน ติดต่อบริษัทข่าวสารที่ป้อนเข้ามาและ ส่งออกไป	
หน่วยงาน	- ปรับปรุง แลกเปลี่ยนข่าวสารที่ป้อนเข้ามาและส่งออกไป ความร่วมมือและประสานงานอย่างต่อเนื่อง	

ตาราง 1 (ต่อ)

ลูกค้า	ความต้องการการบริการ	
ลูกค้าภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง		
นายจ้าง	- ลูกจ้างที่มีความสามารถ มีพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณภาพ	
วิทยาลัย/มหาวิทยาลัยอื่น ๆ	- นิสิตนักศึกษาที่มีความสามารถ รักความก้าวหน้าด้าน การเรียนการสอน และการวิจัยเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่	
ลูกค้าภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยอ้อม		
หน่วยงานฝ่ายสนับสนุน	- ต้องการได้รับเลือกตั้ง ต้องการการได้รับการแต่งตั้ง การดำหนิ การวิพากย์วิจารณ์ ความช่วยเหลือ แรงงาน ที่มีคุณภาพ ต้องการผู้นำ ผู้ตาม อาสาสมัครบริการชุมชน	
เช่น รัฐ รัฐบาลกลาง ชุมชน	- พลเมืองที่มีความขยันขันแข็ง มีศักยภาพทางการเมือง	
หน่วยงานที่รับรองคุณภาพ	- กฎเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน	
ศิษย์เก่า	- เกียรติยศชื่อเสียงของสถาบันที่มีคนสนใจ การศึกษาต่อเนื่อง	
ผู้บริจาคเงินช่วยเหลือ	- ตระหนักถึงคุณภาพและความต้องการของมหาวิทยาลัย/ วิทยาลัย การได้รับการยอมรับจากการบริจาคนั้น	
อุดหนุน		

มหาวิทยาลัยเอกชนกับแนวความคิดพัฒนาคุณภาพของเอ็ดวาร์ด เดมिंग (Edward Deming)

แนวคิดสำคัญเกี่ยวกับ การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชน คือ แนวคิดเรื่อง Deming's 14 Points ของเอ็ดวาร์ด เดมिंग (Edward Deming) ซึ่งเลวิสและสมิธ (Lewis & Smith. 1994 : 94) ได้กล่าวว่าการพัฒนาคุณภาพทำให้ลูกค้ามีความสุข มีความพึงพอใจ ไม่ว่าลูกค้าเหล่านั้น เป็นนิสิตนักศึกษาหรือผู้ปกครองของนิสิตนักศึกษา ศิษย์เก่า บรรดาอาจารย์ หรือแม้แต่คนงานระดับล่างในมหาวิทยาลัยก็ตาม ก็ถือว่าเป็นเป้าหมายแรกเริ่ม ในการทำให้เกิดคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา ฉะนั้นในการทำให้ลูกค้ามีความสุข มีความพึงพอใจโดยเฉพาะในด้านคุณภาพนั้น จำต้องมีการควบคุมระบบการปรับปรุงคุณภาพ โดยการใช้วงจร Plan - Do - Check - Act หรือเรียกว่าแผนภูมิ P-D-C-A ดังแผนภูมิ (Lewis & Smith. 1994 : 31) ดังนี้



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิระบบปรับปรุงคุณภาพ P - D - C - A

จากแผนภูมิข้างต้นมีส่วนประกอบที่สำคัญดังนี้

(1) ส่วนที่อยู่ในขอบเขตของการวางแผน (Plan) คือ

การนิยามหรือการกำหนดระบบให้ชัดเจน (Define the system) ซึ่งอาจวาดออกมาให้เป็นแผนผังแสดงลักษณะการปฏิบัติ

การประเมินสถานการณ์โดยการเข้าถึงสถานการณ์ปัจจุบัน (Assess current situation)

การวิเคราะห์เหตุหรือมูลรากของสาเหตุ (Analysis the cause)

(2) ส่วนที่ต้องดำเนินการตามแผน (Do) ที่วางไว้คือ

การทดลองใช้ทฤษฎีเพื่อปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น (Tryout improvement)

(3) ส่วนที่ต้องตรวจสอบ (Check) คือ

การตรวจสอบและศึกษาผลลัพธ์ของคุณภาพ (Check and study the results)

(4) ส่วนที่ต้องปฏิบัติและลงมือกระทำ (Act) คือ

การสร้างมาตรฐานในการปรับปรุงคุณภาพ (Standardize improvement)

การวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Plan for continuous improvement)

นอกจากแผนภูมิ P-D-C-A ของ Deming ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยเอกชนแล้ว ก็ยังมีหลักการที่เรียกว่า Deming's 14 Points ซึ่งสามารถนำมาใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชน โดยเฉพาะใช้ในการพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพและการประกันคุณภาพด้านวิชาการ หลักการของเอ็ดวาร์ด เดมมิง ที่เรียกว่า Deming's 14 Points นั้น (Lewis & Smit. 1994 : 22-113; Kaufman & Zahn. 1993 : 8) มีดังนี้

หลักการข้อที่ 1 ปรับปรุงด้านหลักสูตรการศึกษา การบริการและการบริหารโดยมีจุดประสงค์ คือ การเพิ่มคุณภาพของนักศึกษาให้มีศักยภาพและเข้าสู่สังคมได้ทุกรูปแบบ

- หลักการข้อที่ 2** เป็นการนำเอาหลักปรัชญาหรือแนวคิดใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ เพราะว่าการบริหารจัดการในระดับอุดมศึกษา ต้องตื่นตัวต่อลักษณะท้าทายอยู่เสมอโดยเฉพาะการเรียนรู้และความรับผิดชอบรวมทั้งลักษณะของผู้นำที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
- หลักการข้อที่ 3** เป็นหลักการที่พยายามลดการพึ่งพาการตรวจสอบหรือทดสอบจากองค์กรภายนอก แต่พยายามสร้างคุณภาพลงไปเป็นหลักสูตรและการบริหารการศึกษา พยายามสร้างหลักสูตรการเรียนรู้ ซึ่งทำให้คุณภาพเด่นชัดในตัวนักศึกษา
- หลักการข้อที่ 4** เป็นหลักการที่ยุติการให้รางวัลลักษณะเชิงธุรกิจ แต่พยายามสร้างวิธีการลดต้นทุนการผลิต และพยายามเข้าถึงผู้สนับสนุนหรือผู้ตอบสนอง (Supplier) โดยพยายามสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว บนพื้นฐานความจงรักภักดีและมีสัมพันธ์ภาพต่อสถาบัน
- หลักการข้อที่ 5** เป็นหลักการที่พิสูจน์การปรับปรุงระบบว่าด้วยเรื่องคุณภาพของหลักสูตรและการบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพให้ดีกว่าเดิม
- หลักการข้อที่ 6** เป็นหลักการที่จัดให้มีสถาบันให้การศึกษาและฝึกอบรมโดยจัดให้มีการศึกษาและฝึกอบรมอาจารย์ในคณะ ฝึกอบรมด้านการบริการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ รวมทั้งฝึกอบรมนักศึกษาซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของสถาบันอุดมศึกษา
- หลักการข้อที่ 7** เป็นหลักการบ่งบอกเป้าหมายในการเสนอแนะหรือแนะนำเป็นลักษณะช่วยเหลือประชาชนให้ใช้กระบวนการ เทคนิควิธี การใช้อุปกรณ์เครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ เพื่อนำมาใช้ให้คุ้มค่าที่สุด ผู้นำระดับคณะกิตติ ผู้นำสถาบันกิตติ รวมทั้งเจ้าหน้าที่และตัวนักศึกษาเองก็จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงทั้งหมด
- หลักการข้อที่ 8** เป็นหลักการที่มุ่งขจัดความกลัวออกไปให้หมดเพื่อว่าทุกคนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับมหาวิทยาลัย พยายามสร้างสิ่งแวดล้อมให้เกิดโดยพยายามกระตุ้นให้นิสิตนักศึกษาซึ่งก็คือประชาชน ได้พูดได้แสดงออกอย่างอิสระ
- หลักการข้อที่ 9** เป็นหลักการสร้างขึ้นเพื่อทำลายอุปสรรค ซึ่งอาจเกิดขึ้นระหว่างภาควิชาและหลักสูตร ระหว่างฝ่ายวิชาการกับฝ่ายบริหาร เจ้าหน้าที่รวมทั้งนักศึกษาด้วย ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อาทิ ฝ่ายที่สอน ฝ่ายวิจัย ฝ่ายบริการนักศึกษา ฝ่ายบริการด้านโภชนาการ ฝ่ายบัญชีต้องร่วมมือกันทำงานเป็นทีมโดยพัฒนากลยุทธ์ด้านความร่วมมือระหว่างกลุ่ม และรายบุคคลให้เกิดคุณภาพอย่างแท้จริง
- หลักการข้อที่ 10** เป็นหลักการคือความพยายามที่จะดึงเอาจุดเด่นของสถาบัน ข้อแนะนำ และเป้าหมายการดำเนินงานมาใช้ทำให้เกิดความสมบูรณ์และเกิดนวัตกรรมใหม่ (Innovation) ในการผลิต เป็นหลักการเพิ่มปริมาณการลงทะเบียนของนักศึกษา และลดเปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายลง
- หลักการข้อที่ 11** เป็นหลักการที่พยายามทำให้เกิดลักษณะเด่นทางด้านมาตรฐาน โดยสร้างให้เกิดแก่นคณะวิชา สร้างให้เกิดแก่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ นิสิตนักศึกษา เช่น อาจเพิ่มคะแนนทดสอบ 10% แต่ในขณะเดียวกันก็สามารถรักษาการตกรอก (Dropout) ได้ 15% และก็สามารถรักษามาตรฐานทางด้านวิชาการไว้ได้เหมือนเดิม

- ทุกประการ
- หลักการข้อที่ 12** เป็นหลักการที่จัดบุคคลหรือจัดอุปสรรคที่จะมาบั่นทอนคณะวิชา ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่รวมทั้งตัวนิสิตนักศึกษา ซึ่งภูมิใจในผลงานที่ทำอย่างสุดความสามารถ กล่าวคือต้องรักษาคนที่มีคุณภาพเอาไว้มากกว่าการรักษาปริมาณหรือการมีจำนวนคนมากแต่ไร้คุณภาพ
- หลักการข้อที่ 13** เป็นหลักการที่สร้างการศึกษาให้หลากหลาย และเน้นการปรับปรุงตนเองให้เกิดขึ้นแก่ทุกคน
- หลักการข้อที่ 14** เป็นหลักการพยายามรักษามูลค่าไว้ในระบบเพื่อให้ทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงโดยถือว่าการเปลี่ยนแปลงก็เป็นงานด้านการพัฒนาชนิดหนึ่งของทุกคน

ตัวอย่างการนำเอาหลักการ Deming's 14 Points มาประยุกต์ใช้

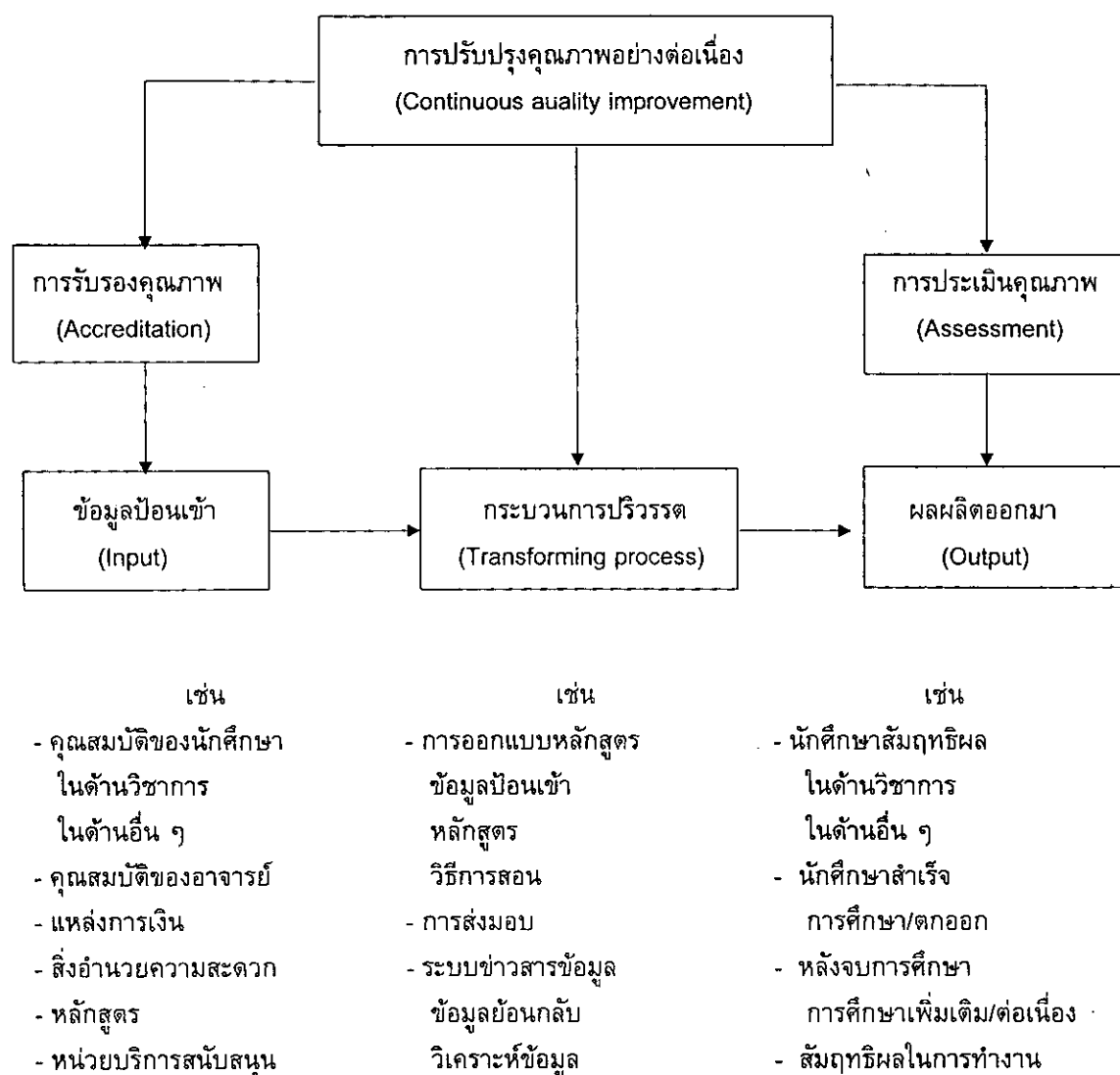
1. ศาสตราจารย์คนหนึ่งใช้เวลาอธิบายและวิพากษ์วิจารณ์กิจกรรมของนิสิตนักศึกษาใน

ลักษณะสร้างสรรค์

2. อธิการบดีนั่งโต๊ะท่ามกลางนักศึกษาและพูดคุยเกี่ยวกับกิจกรรมวิชาการหรือกิจกรรมอื่น ๆ
3. คณะบดีเสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้แก่นักศึกษา เพื่อวิจัยเรื่องชีวิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
4. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์รับผิดชอบในข้อเขียนซึ่งตีพิมพ์ลงในจุลสาร โดยยอมรับในสิ่งที่

ที่หลงไป

จากตัวอย่างในการนำแนวคิดและหลักการ Deming's 14 Points มาประยุกต์ใช้ในด้าน การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในมหาวิทยาลัยเอกชน สามารถนำมาประยุกต์ใช้โดยแสดงออกมาเป็นลักษณะ แผนภูมิ ซึ่งแสดงถึงกระบวนการในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Lewis & Smith. 1994 : 11) ดังนี้



ภาพประกอบ 4 กระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

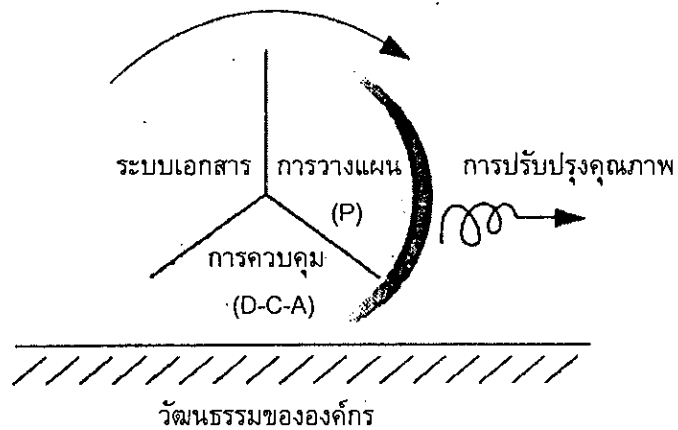
มหาวิทยาลัยเอกชนกับแนวคิดอนุกรมมาตรฐานด้านคุณภาพ ISO 9000

ประเทศอังกฤษพยายามผลักดันระบบคุณภาพอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพโดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษามีตัวอย่าง เช่น หน่วยงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยโวลเวอร์แฮมตัน (Wolverhampton University) ก็ได้ประกาศลงทะเบียนใช้หลักการ ISO หรือ BS 5750 ในเดือนพฤศจิกายน 1993 และมหาวิทยาลัยแห่งนี้ก็ได้รับรางวัล Charter mark award เป็นแห่งแรกในปี 1995 ด้วย (Doherty, 1995 : 3) ระบบอนุกรมมาตรฐานที่ใช้เป็นหลักการประกันคุณภาพนี้ เกิดจากความเคลื่อนไหวในการประกันคุณภาพทางด้านอุตสาหกรรม และได้รับแรงกระตุ้นจากประเทศญี่ปุ่นในเดือนมีนาคม 2530 องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization

= IOS หรือ ISO) ก็ได้ประกาศมาตรฐานการบริหารคุณภาพขึ้น โดยใช้ชื่อว่า อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 นี้ประกอบด้วยมาตรฐาน 5 ฉบับ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2539 : 24 ; "ISO Focus : Quality : The Ultimate Advantage". Bangkok Post. May 13, 1996 : 2) ด้วยกัน คือ

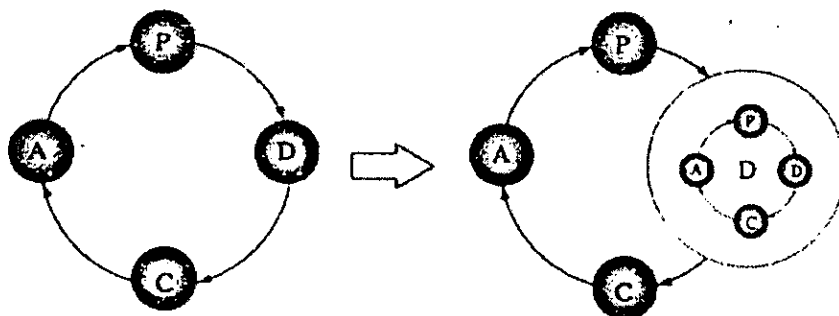
1. ISO 9000 เป็นลักษณะการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพ แนวทางการเลือกและการแก้ไข
2. ISO 9001 เป็นอนุกรมมาตรฐานว่าด้วยเรื่องระบบคุณภาพ แบบการประกันคุณภาพในการออกแบบหรือพัฒนาการผลิต การติดตั้งและการบริการ
3. ISO 9002 เป็นอนุกรมมาตรฐานว่าด้วยเรื่องระบบคุณภาพ แบบการประกันคุณภาพในการผลิตและติดตั้ง
4. ISO 9003 เป็นอนุกรมมาตรฐานว่าด้วยเรื่องแบบการประกันคุณภาพในการตรวจสอบและการทดสอบขั้นสุดท้าย
5. ISO 9004 เป็นอนุกรมมาตรฐานว่าด้วยเรื่องการบริหารคุณภาพและหัวข้อต่าง ๆ ในระบบคุณภาพรวมทั้งแนวการใช้

โดยมาตรฐานดังกล่าวข้างต้นได้รับการทบทวนอีกครั้งในเดือนกรกฎาคม 2537 แนวความคิดอนุกรมมาตรฐานนี้ จำเป็นต้องนำมาใช้บริหารคุณภาพ แม้ประเทศไทยเองก็ได้ประกาศใช้อนุกรมมาตรฐาน มอก.9000 เมื่อ 16 พฤษภาคม 2534 อย่างไรก็ตามการบริหารนี้เกิดขึ้นจากแรงผลักดันของลูกค้า จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางการบริหาร ตลอดจนกระบวนการผลิต จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดถึงมาตรฐานของระบบการบริหารสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System = EMS) ขึ้น โดยอาศัยอนุกรมมาตรฐานของอังกฤษหรือ BS 7750 ซึ่งได้นิยามระบบนี้ว่าหมายถึงโครงสร้างเชิงองค์กร ความรับผิดชอบในการปฏิบัติ วิธีการ กระบวนการ และทรัพยากรที่นำมาใช้ในการรักษาไว้ซึ่งการบริหารสิ่งแวดล้อม ปัจจุบันกำลังอยู่ในระหว่างการร่างอนุกรมมาตรฐาน EMS และจะใช้ชื่อว่า อนุกรมมาตรฐาน ISO 14000 ซึ่งประเทศไทยได้ประกาศใช้แล้วในเดือนกรกฎาคม 2539 (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2539 : 24) ผลจากอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 และ ISO 14000 นี้ มีผลทำให้ผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทต่าง ๆ ต้องมีการปรับปรุงตัวเองอย่างรวดเร็วและเหมาะสมในอันที่จะประกันคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าคำว่าลูกค้าในที่นี้ก็หมายถึงนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมด ฉะนั้นจะเห็นว่า ISO 9000 ก็น่า ISO 14000 ก็น่า ก็เป็นรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรชนิดหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อนึ่ง ISO 9000 และ 14000 ที่นำเสนอมี แนวคิดคล้ายคลึงกับแนวคิดของเอ็ดวาร์ด เดมมิง ซึ่งถือว่าเป็นผู้นำระบบหรือปรัชญา TQM มาใช้ในปัจจุบันกล่าวคือ มีแนวคิดที่สามารถเขียนออกมาเป็นแผนภูมิได้ดังนี้ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2539 : 24)



ภาพประกอบ 5 รูปภาพแสดงแนวความคิดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดเรื่องการประกันคุณภาพของเคนโด (Kando) (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2539 : 25, อ้างอิงมาจาก Kando. 1988) ที่กล่าวว่า การเริ่มต้นการติดตั้งระบบการประกันคุณภาพไม่ควรเริ่มต้นที่การวางแผนคุณภาพ (Quality planning) ทั้งนี้เพราะว่าไม่สามารถดำเนินการได้ในด้านการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพ แต่ควรเริ่มต้นจากการควบคุมคุณภาพ (Quality control) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการดำเนินการดังกล่าวนี้ เคนโดเรียกวิธีการนี้ว่า หลักการควบคุมตัวเอง (Self - control) และได้เขียนแสดงหลักการออกมาเป็นแผนภูมิ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2539 : 25) ได้ดังนี้

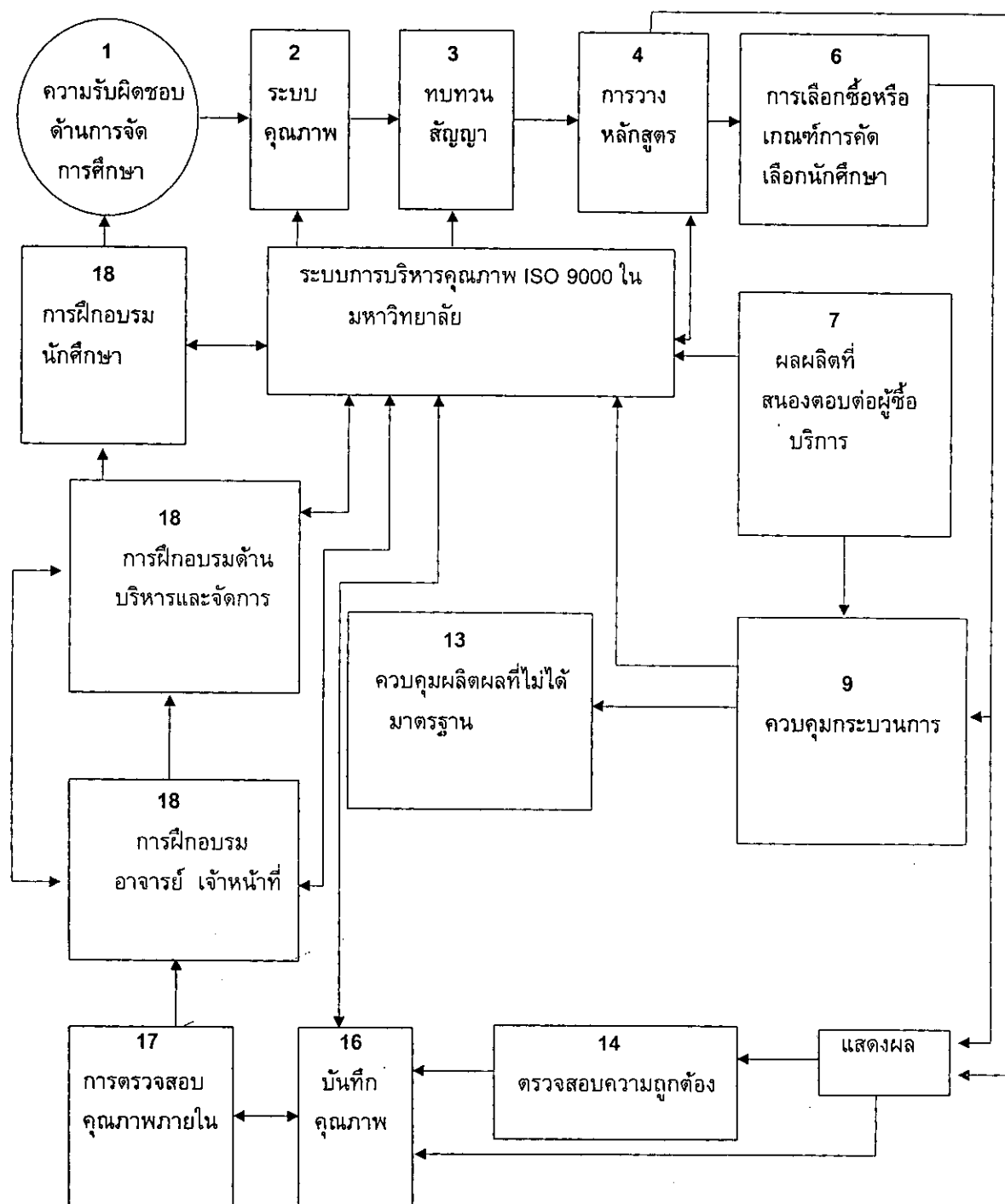


ภาพประกอบ 6 รูปภาพแสดงวงจรควบคุมตนเองของเคนโด (Kando)

หากนำแผนภูมิทั้งสองซึ่งแสดงแนวคิดในด้านคุณภาพไปเปรียบเทียบกับแผนภูมิของ เดมิ่ง ที่เรียกว่า P-D-C-A diagram แล้วจะพบว่า มีลักษณะการวางแผนหรือ P = Planning มีการทดลอง นำแผนไปใช้ในลักษณะ Tryout หรือ D = Doing มีการตรวจสอบคุณภาพ (C=Checking) ตรวจสอบ ความบกพร่องน้อยที่สุด (Zero mistake) และนำไปปฏิบัติหรือลงมือกระทำ หรือ A = Acting ส่วนของ เคนโต มี P-D-C-A ซ่อนอยู่ในระบบใหญ่ของ P-D-C-A อีกชั้นหนึ่ง แสดงให้เห็นว่ามีระบบควบคุมภายใน ของตนเองและเป็นระบบควบคุมภายในที่เด่นมาก โดยมีลักษณะการควบคุมตนเองของหน่วยงานเล็ก ซ่อนอยู่ในหน่วยงานใหญ่ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชนได้ โดยนำมาใช้ในลักษณะ การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal quality control) อนึ่ง พื้นฐานดั้งเดิมของปรัชญา TQM และอนุกรม มาตรฐาน ISO 9000 และ 14000 นี้ใช้กันอย่างแพร่หลายในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ต่อมาจึงได้มี นักการศึกษา มีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมบุคลากรของบริษัทและสถาบันต่าง ๆ ได้นำมาประยุกต์ใช้ในสถาบัน อุดมศึกษา เพื่อให้เกิดผลิตผลของสถาบันอุดมศึกษา คือ บัณฑิตที่มีมาตรฐานทั้งในด้านวิชาความรู้และ คุณธรรม อันเป็นคุณภาพโดยรวมที่สังคมไทย ต้องการและได้มีการนำมาใช้ครอบคลุมถึงการเรียนการสอน การวิจัย เป็นต้น ซึ่งปรากฏผลเป็น ภาพรวมอันส่งผลต่อนิสิตนักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นลูกค้าสำคัญโดยภาพ รวมเช่นกัน หลักการของ ISO 9000 นั้น มีลักษณะรูปแบบวิธีการมากมายแต่ที่เห็นว่ามีประโยชน์ต่อ วงการอุดมศึกษาโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเอกชน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดีในด้าน ประกันคุณภาพมีเพียงบางข้อเท่านั้น ดังนี้

1. ความรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการ (Management responsibility)
2. การมีระบบควบคุมคุณภาพ (Quality system)
3. การทบทวนระบบสัญญา (Contract review)
4. การควบคุมการออกแบบหรือการวางหลักสูตร (Design control)
6. การจัดซื้อหรือการคัดเลือก (Purchase)
7. การผลิตที่สนองตอบต่อผู้ซื้อบริการ (Purchase - supplied product)
9. การควบคุมกระบวนการผลิต (Process control)
13. การควบคุมผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน (Nonconforming product)
14. การแก้ไขโดยการปฏิบัติการที่ถูกต้องหรือตรวจสอบความถูกต้อง (Corrective action)
16. การเก็บบันทึกรายงานการตรวจสอบคุณภาพ (Quality record)
17. การตรวจสอบคุณภาพภายในองค์กร (Internal quality audits)
18. การฝึกอบรม (Training)

จากหัวข้อเหล่านี้จะเห็นว่าข้อ 5,8,10,11,12 และ 15 ขาดหายไปเพราะไม่เป็นประโยชน์ที่นำมา ใช้และส่วนที่เห็นว่ามิประโยชน์ในการนำมาใช้ประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยเอกชน สามารถเขียนเป็น แผนภูมิ (Lewis & Smith. 1994 : 227) ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 7 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในมหาวิทยาลัย

จากแผนภูมิจะเห็นได้ว่า เป็นไปในลักษณะเป็นระบบที่ประสานการทำงานร่วมกันอย่างลงตัว เป็นทีม เพื่อให้ได้คุณภาพที่ต้องการ โดยต้องเริ่มต้นจากความสำนึกรับผิดชอบในด้านการจัดการและมีการตรวจสอบ มีการบันทึกคุณภาพ เพื่อใช้เป็นข้อมูลการวางแผนควบคุมคุณภาพ และมาตรฐานภายในต่อไป เมื่อกล่าวโดยสรุปจากจุดนี้พบว่า ISO 9000 และ ISO 14000 ซึ่งได้ประกาศใช้แล้วนั้น นับเป็นมิติใหม่ในการประกันคุณภาพ แต่เป็นหลักการที่ใช้ในวงการธุรกิจและอุตสาหกรรมมาก่อน โดยเน้นที่ลูกค้าและผลผลิต คือสินค้าที่ผลิตออกสู่ตลาดว่าทำอย่างไรสินค้านั้นจึงถูกใจลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ในขณะเดียวกันในสถาบันอุดมศึกษา คำว่า ลูกค้าหรือผู้เรียนจะเหมือนวัตถุดิบที่ป้อนเข้าสู่โรงงาน และได้ผลผลิตออกมาเป็นความแตกต่างในรายบุคคล (อัจฉรา วัฒนารงค์. 2539 ก : 128; Shutler & Crawford. 1998 : 156) วัตถุดิบดังกล่าวนำมาใช้บริโภคโดยตรงเหมือนสินค้าอื่นๆ ไม่ได้ เพียงแต่มองเป็นแนวคิดได้เท่านั้นว่าลูกค้าก็คือบัณฑิตนักศึกษาที่ป้อนเข้าสู่ระบบและมีการเปลี่ยนแปลงโดยผ่านกระบวนการเรียนการสอนและจบออกไปเป็นลักษณะคล้ายสินค้าที่มีคุณภาพ หรือได้มาตรฐานตามกระบวนการผลิต การผลิตจึงเน้นลูกค้า (Client orientation) และคุณภาพเกิดมาจากฐานความรู้ที่ต้องใช้ความพยายามและพลังสร้างสรรค์ (Barrett. 1995 : 144) ฉะนั้น การนำ ISO 9000 หรือ ISO 14000 มาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชน จึงต้องนำมาใช้ในทุกระดับหรือทุกระบวนการในการผลิต ผลผลิตจึงได้มาตรฐานตามอนุกรมมาตรฐานนั้น แนวคิดบริหารคุณภาพ ISO 9000 หรือ แม้แต่ ISO 14000 ก็ตาม ก็ล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรทั้งสิ้น

รูปแบบการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยเอกชน

การตรวจสอบคุณภาพด้านวิชาการภายในสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเอกชนนั้นถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะมหาวิทยาลัยเอกชนเมื่อกล่าวโดยสถานภาพแล้ว มีศักยภาพ มีเกียรติมีความพร้อมสูงกว่าระดับวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นด้านวิชาการ ด้านอุปกรณ์การเรียนการสอน ด้านอาจารย์ และจำนวนนักศึกษา เป็นต้น แม้ว่าวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเอกชนแตกต่างกันโดยชื่อหรือแตกต่างกันโดยสถานภาพอื่น ๆ แต่ในสถานภาพทางด้านวิชาการแล้ว ก็จัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาเหมือนกัน แต่การรักษาสถานภาพความเป็นมหาวิทยาลัยในด้านวิชาการ หรือด้านอื่น ๆ ให้คงเดิมหรือดีกว่าเดิมหรือไม่นั้น มหาวิทยาลัยเอกชนต้องให้ความสำคัญในเรื่อง การตรวจสอบภายในเหมือนการตรวจสอบภายในด้านการเงินของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาจากญี่ปุ่นหรือสวีเดน เป็นต้น (Connelly. 1997 : 40) โดยได้มีการตรวจสอบว่า เงินที่ใช้ไปในการศึกษานั้น มีประสิทธิภาพที่ปรากฏออกมาเป็นคุณภาพของนักศึกษาหรือคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไปหรือไม่ (Connelly. 1997 : 40 - 41) แต่สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เน้นที่การตรวจสอบคุณภาพภายในด้านวิชาการเท่านั้น เพราะการตรวจสอบภายในด้านวิชาการเป็นหลักประกันได้ว่างานด้านวิชาการหรือด้านอื่น ๆ มีคุณภาพหรือไม่ นอกจากนั้นการตรวจสอบภายในสถาบันจะเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อการรับรองมาตรฐาน (Accountability) และเป็นการปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพสูงขึ้น (Hinett & Knight. 1996 : 3) หากทุกสิ่งทุกอย่างมีความพร้อมและมีคุณภาพ การบริหารงานในทุกด้านเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็ย่อมติดตามมา ฉะนั้นการตรวจสอบคุณภาพภายในจึงแสดงบทบาทสำคัญมาก ในด้านการเป็นตัวกรอบกำหนดการประกันคุณภาพในระดับชาติ (National quality assurance framework)

ของสถาบันและแสดงบทบาทสำคัญในแง่ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสถาบันเองเป็นลักษณะการปรับปรุงหรือประเมินตนเอง การตรวจสอบคุณภาพภายในด้านวิชาการจึงเป็นกระบวนการที่นำมาใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชน ประเด็นการตรวจสอบคุณภาพภายในนี้ นอร์แมน แจ็คสัน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมคุณภาพในระดับอุดมศึกษาของประเทศอังกฤษ (Jackson. 1996 : 37 - 39) ได้ทำการสำรวจสถาบันอุดมศึกษาในประเทศอังกฤษ จำนวน 25 สถาบัน และได้กำหนดนิยามคุณลักษณะที่ได้รับจากการแจกแบบสอบถามว่า การตรวจสอบภายในควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. การตรวจสอบภายในเป็นระเบียบวิธีปฏิบัติการตรวจสอบโดยอิสระ
2. การตรวจสอบคุณภาพด้านวิชาการภายใน มีพื้นฐานมาจากคำว่า การกระทำ เหตุผล ที่ทำ สิ่งที่ทำนั้นประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ และสามารถพิสูจน์สิ่งที่กำลังทำอยู่
3. เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับการตรวจสอบ และพิสูจน์ว่าความคาดหวังนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์
4. เป็นลักษณะการตรวจสอบซ้ำแล้วซ้ำอีก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าความคาดหวังนั้นเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ
5. สร้างเป็นเกณฑ์ และเป็นรูปแบบที่จะใช้เป็นประจักษ์พยานเพื่อใช้เปรียบเทียบและประเมินผล

ต่อมาจึงได้กำหนดเป็นรูปแบบเรียกว่ารูปแบบเชิงสั่งก๊ปในการกำกับดูแลตนเองของสถาบันอุดมศึกษาของประเทศอังกฤษ (Jackson. 1997 : 50)

จากคุณลักษณะนี้จึงเห็นได้ชัดว่าการตรวจสอบคุณภาพเป็นกระบวนการประเมินตนเอง (Self - assessment) ในระดับภายในสถาบัน (Brennan. 1995 : 6) ที่นำมาใช้เพื่อเปิดเผยลักษณะกระบวนการจัดการด้านคุณภาพที่เป็นระบบ (Systematic quality management process) ทั้งยังเป็นกระบวนการทำให้เกิดความมั่นใจหรือความเชื่อมั่นว่าการทำงานด้านวิชาการเป็นไปตามที่คาดหวังไว้และการตรวจสอบอาจเป็นลักษณะตรวจสอบและควบคุมซึ่งเรียกว่า กระบวนทัศน์ในการควบคุม (Control paradigm) และการตรวจสอบในลักษณะการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ โดยการทำให้สาธารณชนเป็นผู้ตัดสิน (Public justification) ซึ่งเรียกว่ากระบวนทัศน์ในการเพิ่มคุณภาพ (Enhancement paradigm) ทางวิชาการ (Withers. 1996 : 40 - 41) การตรวจสอบภายในดังกล่าวข้างต้นต้องมีรูปแบบที่แน่นอน แต่รูปแบบที่แน่นอนต้องขึ้นอยู่กับธรรมชาติและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยเอกชนที่ทำการตรวจสอบภายในนั้นด้วย โดยทั่วไปรูปแบบการตรวจสอบภายในมี 2 รูปแบบหลัก ๆ คือ

1. รูปแบบปฏิบัติเพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านวิชาการ (Academic quality audit practice model)
2. รูปแบบปฏิบัติเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานในระดับภาควิชา (Departmental review audit practice model)

รูปแบบปฏิบัติเพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านวิชาการประกอบไปด้วยลักษณะภาคปฏิบัติ ดังนี้

1. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการหรือคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับสูงเป็นผู้กำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์ รูปแบบและผลลัพธ์ของการตรวจสอบเช่นอาจกำหนดหัวข้อเพื่อตรวจสอบ
2. การยึบบันทึกหรือการยกประเด็นขึ้นมาอธิบายซึ่งอาจให้คณบดีหรือผู้ประสานงานเป็นผู้อธิบายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าผู้ตรวจสอบได้เข้าใจสิ่งที่คาดหวังไว้
3. กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการตรวจสอบซึ่งอาจกระทำเป็นลักษณะข้อตกลง

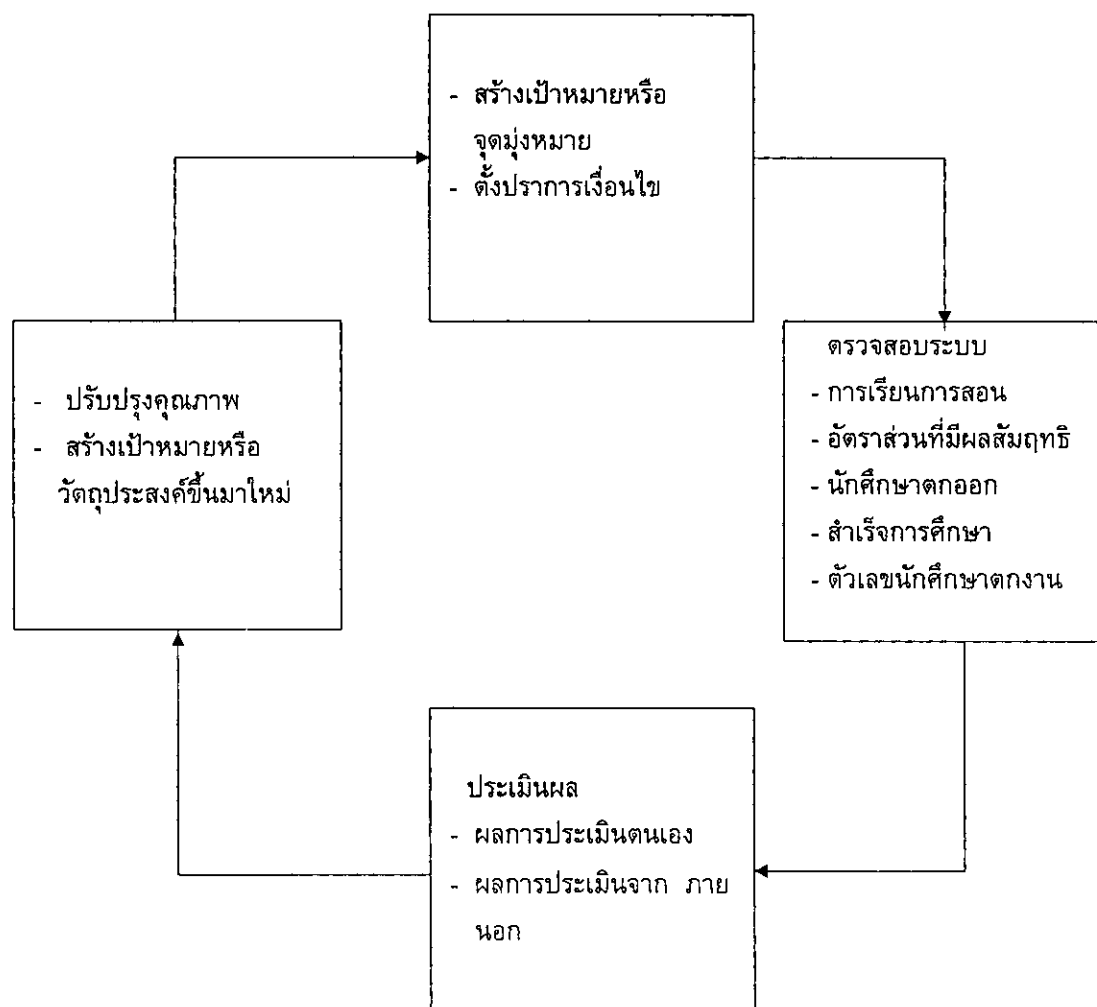
4. รายละเอียดข้อมูลที่ได้รับจากการตรวจสอบต้องนำมาวิเคราะห์และประเมินผล หากข้อมูลไม่ชัดเจน อาจให้ผู้ถูกตรวจสอบ (Auditee) อธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้
 5. การเตรียมต้นฉบับรายงานการตรวจสอบซึ่งอาจให้ผู้ได้รับการตรวจสอบเข้าไปมีส่วนร่วมได้
 6. พิมพ์รายงานการตรวจสอบ พร้อมกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ
 7. แสดงผลการปฏิบัติการ ซึ่งอาจเป็นผลย้อนกลับโดยคณะกรรมการอาจกลับมาตรวจสอบใหม่
- รูปแบบปฏิบัติเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานในระดับภาควิชาเป็นรูปแบบการตรวจสอบมุ่งเน้นที่กิจกรรมด้านวิชาการในระดับภาควิชา โดยเป็นการประเมินว่าภาควิชายังคงรักษาหรือปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ จึงต้องมีกลไกการประเมินที่แน่นอน รูปแบบปฏิบัติสำหรับการตรวจสอบการปฏิบัติงานของภาควิชาประกอบด้วย 6 ประเด็นดังนี้

1. การประเมินตนเอง โดยเก็บรวบรวมเอกสาร หลักฐานแสดงการทำงาน
2. มีคณะทำงานอิสระซึ่งชำนาญในขอบเขตที่ตรวจสอบไปตรวจเยี่ยมภาควิชา
3. อภิปรายซักถามถึงกิจกรรมที่บ่งบอกถึงการประเมินตนเอง
4. เตรียมต้นฉบับเพื่อเสนอเป็นรายงานและรายงานประเด็นที่พบ ประเด็นที่ต้องพัฒนา
5. รายงานผลที่เป็นกระบวนการตรวจสอบ ไปยังคณะกรรมการประกันคุณภาพในระดับสูง (Senior quality assurance committee)
6. แสดงผลการปฏิบัติการ

แต่ประเด็นการตรวจสอบภายในอยู่ที่ว่า สิ่งที่ควรตรวจสอบ สิ่งที่เป็นลักษณะเด่นชัดให้มีการตรวจสอบและสิ่งที่เป็นจุดมุ่งหมายของอุดมศึกษาที่จำต้องเรียนรู้และเข้าใจและนำมาเป็นแนวทางในการตรวจสอบ ประเด็นนี้ ปีเตอร์ ไนท์ (Knight, 1995 : 25 - 26) เสนอว่าต้องเริ่มศึกษาจุดมุ่งหมายของอุดมศึกษาเสียก่อน เมื่อทราบจุดมุ่งหมายของอุดมศึกษาแล้ว จึงสามารถประเมินผลภายในได้ และได้เสนอประเด็นด้านจุดมุ่งหมายอุดมศึกษาที่ควรนำมาเป็นแนวทางการประเมิน 4 ประการ คือ

1. อุดมศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดประสบการณ์ด้านวิชาชีพศึกษาทั่วไป เพื่อสร้างให้เกิดคุณค่าภายในตัวนักศึกษา
2. เพื่อเตรียมนักศึกษาให้มีความรู้เชิงสร้างสรรค์ (Creation) สามารถประยุกต์ความรู้ที่เรียนมา (Application) และสามารถแยกแยะความรู้ที่รู้ชัดได้ (Dissemination)
3. เพื่อเตรียมนักศึกษาให้มีความรู้เฉพาะด้าน
4. เพื่อเตรียมให้นักศึกษาได้งานทำ

ดังนั้น ไนท์ จึงกล่าวว่า หากประเมินผลการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา ก็ควรประเมินในประเด็นเนื้อหาที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดการเรียนการสอน เพื่อจุดประสงค์ดังกล่าวนี้ ซึ่งเรียกว่าการประกันคุณภาพภายในสถาบัน (Internal quality assurance) และเพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมสอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องการประกันคุณภาพภายในสถาบัน วโรเจินซิจน์ (Vroeijenstijn, 1995 : 130) จึงได้เสนอแนวคิดเป็นลักษณะแสดงกระบวนการที่สัมพันธ์กัน ดังนี้



ภาพประกอบ 8 รูปภาพแสดงกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถาบัน

จากทฤษฎีการตรวจสอบคุณภาพภายในนี้จะเห็นว่า หากกิจกรรมด้านวิชาการภายในมหาวิทยาลัยเอกชน มีความมั่นคง มีความแข็งแกร่ง เป็นลักษณะเหมือนปราการทางวิชาการแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องเกรงกลัวต่อการตรวจสอบของคณะกรรมการจากภายนอก เช่น คณะกรรมการสอบไล่ภายนอก หรือคณะกรรมการอื่น ๆ จากทบวงมหาวิทยาลัยอีกต่อไป

องค์ประกอบที่แสดงถึงคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน อีกประการหนึ่งก็คือ รูปแบบการตรวจสอบประเมินคุณภาพจากภายนอก รูปแบบการตรวจสอบประเมินนี้มหาวิทยาลัยเอกชน ได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามกรอบแห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยภายนอกเป็นด้านที่ดังไว้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อเป็นการป้องกันมิให้คุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนด้อยลงไป เพราะถ้าหากไม่ได้ตั้งเกณฑ์มาตรฐานไว้แล้ว คุณภาพด้านวิชาการที่เป็นองค์แห่งความรู้หรือเป็นหัวใจของสถาบันการศึกษาก็ลดความสำคัญลง (Van-Vught & Westerheijden, 1995 : 97) ดังนั้นจึงอาจเป็นเหตุให้หน่วยงานภายนอกไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน ปฏิเสธหรือ

อาจไม่พึงพอใจกับผลผลิตคือบัณฑิตที่จบการศึกษาออกไป ฉะนั้นการตรวจสอบและประเมินผล จึงมีวัตถุประสงค์หลักคือ

1. เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าการศึกษามีคุณภาพอยู่ในระดับเกณฑ์ขั้นต่ำ
2. เพื่อการกระตุ้นส่งเสริมให้มีการปรับปรุงคุณภาพด้านวิชาการอยู่ตลอดเวลา
3. เพื่อให้เป็นการรายงานผลการเรียนการสอนซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานต่อสาธารณะ

และทำให้เกิดผลลัพธ์คือได้รับเงินสนับสนุนเพิ่มมากขึ้น

สำหรับวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและประเมินจากภายนอกนั้น มิดเดิลเฮิร์สต์ (Middlehurst. 1995 : 43) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบและประเมินผลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลภายนอก ซึ่งมองเข้ามาดูสถาบันว่ามีคุณภาพมาตรฐาน กลุ่มคนดังกล่าว ได้แก่ ภาครัฐบาล ซึ่งมีหน้าที่จัดสรรงบประมาณ นายจ้างซึ่งต้องการคนงานที่มีคุณภาพ หน่วยงานภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจ ชุมชน นักศึกษาองค์กรวิชาชีพต่าง ๆ ก็ต้องการสิ่งที่มีคุณภาพเช่นกัน ฉะนั้นวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบประเมินคุณภาพก็กระทำไปเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนเหล่านี้

ตัวอย่างระบบการตรวจสอบภายนอกของประเทศอังกฤษ ในประเทศอังกฤษมีการตรวจสอบประเมินคุณภาพ 3 ลักษณะ คือ

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality control) เป็นความรับผิดชอบดูแล ควบคุมคุณภาพในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย
2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality audit) เป็นลักษณะการเก็บรวบรวมความรับผิดชอบของสถาบัน และการตรวจสอบปรับปรุงคุณภาพด้านวิชาการเป็นระบบและเป็นกระบวนการ
3. การประเมินคุณภาพ (Quality assessment) เป็นกระบวนการประเมินสถาบันโดยคณะกรรมการจัดสรรเงินสนับสนุนการศึกษา

จากลักษณะในข้อที่ 2 และ 3 เป็นกระบวนการที่เรียกว่าการตรวจสอบประเมิน (Accountability) จากนั้นจึงมีการปรับปรุงคุณภาพ (Improvement) และออกใบรับรองคุณภาพหรือ การให้การรับรองมาตรฐาน (Certification หรือ Accreditation) ต่อไป (Woodhouse. 1995 : 68) ในบางประเทศมีหน่วยงานจัดทำแผนเป็นลักษณะแผนนำร่อง (Pilot test) อีกด้วย (Borzsak. 1995 : 191) คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายนอกซึ่งตรวจสอบว่า สถาบันการศึกษา มีกลไกในการควบคุม (Control mechanisms) อยู่ในระดับคุณภาพดีหรือไม่ คณะกรรมการชุดนี้ ดำเนินการภายใต้การรับมอบอำนาจจากคณะกรรมการที่มีชื่อเรียกว่า คณะกรรมการควบคุมคุณภาพการศึกษาอุดมศึกษา (Higher Education Quality Council = HEQC) คณะกรรมการคณะนี้มอบอำนาจให้คณะกรรมการย่อยดังกล่าวเป็นผู้ตรวจสอบภายนอก ซึ่งเรียกว่า External experts หรือ Peer groups คณะกรรมการย่อยชุดนี้มีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสถาบันจัดไว้และจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป จึงเห็นได้ชัดว่าคณะกรรมการชุดนี้แสดงบทบาทสำคัญมาก โดยเฉพาะด้านการสอนและการวิจัย (Sizer. 1992 : 1311) ส่วนการประเมินคุณภาพประกอบไปด้วย 3 วิธีการ (Yorke. 1997 : 97; Kalkwijk. 1995 : 34) คือ

1. สถาบันประเมินตนเองโดยใช้ตัวชี้วัดบ่งบอกคุณภาพ คือ PIs ที่เกี่ยวข้องทั้งหลาย
2. การประเมินตนเองโดยใช้ตัวชี้วัดดังกล่าวนั้น นำมาประเมินโดยหน่วยงานที่เรียกว่า คณะกรรมการจัดสรรเงินทุนในระดับอุดมศึกษา (Higher Education Funding Council = HEFC)
3. ทีมงานคณะกรรมการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งเป็นกรรมการของ HEFC จะมาเยี่ยมชมเพื่อประเมินคุณภาพทั้งหมด

การประเมินดังกล่าวนี้มีวัตถุประสงค์หลัก ๆ คือ เพื่อสร้างความมั่นใจว่า การจัดการศึกษาทั้งหมดต้องได้มาตรฐานขั้นต่ำ กระตุ้นให้สถาบันปรับปรุงคุณภาพการศึกษาและผลจากการจัดการศึกษานั้นได้รับการรายงานไปยังคณะกรรมการจัดสรรเงินทุนเพื่อการอุดมศึกษา จึงเห็นได้ชัดว่าระบบการประเมินหรือตรวจสอบภายนอกต้องแข็งแกร่งเคร่งครัดในด้านคุณภาพและมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบ ต้องคอยเสนอแนะ มีอิสระในการตรวจสอบ พุดคุยเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รับ นอกจากนั้นก็ต้องคำนึงถึงบทบาทของการประกันคุณภาพของสถาบันด้วย (Jackson. 1998 b : 266 – 227) อนึ่งการประเมินคุณภาพการศึกษาในประเทศอังกฤษจะมี 3 ระดับ คือ ระดับดีเยี่ยม (ซึ่งเรียกว่า Big Q) ระดับพึงพอใจและระดับไม่พึงพอใจ มีข้อสังเกตว่า หากคณะกรรมการประเมินและตัดสินว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับ Big Q คณะกรรมการจะไม่ไปดู แต่ถ้าอยู่ในระดับไม่พึงพอใจคณะกรรมการจะไปตรวจสอบดูในลักษณะเยี่ยมชมว่าทำไมไม่พึงพอใจนั้น ไม่พึงพอใจในลักษณะใด อนึ่งถ้าสถาบันใดได้เกรด Big Q สถาบันนั้นจะได้รับเงินงบประมาณเพิ่มเติมเป็นกรณีพิเศษ อีก 5% เป็นเวลา 5 ปี ดังนั้นการประเมินคุณภาพทางวิชาการในประเทศอังกฤษจึงมีความสำคัญกว่าการตรวจสอบ เพราะมีผลทำให้ได้เงินสนับสนุนเพิ่มเติม (Frederiks. 1995 : 19) การประเมินคุณภาพด้านวิชาการในประเทศอังกฤษจึงมีลักษณะเป็นดังนี้

ตาราง 2 แสดงการประเมินคุณภาพด้านวิชาการในประเทศอังกฤษ

ข้อตกลงเบื้องต้น	ลักษณะการตรวจรับรองคุณภาพ	ลักษณะการปรับปรุงคุณภาพ
ขอความร่วมมือ	การประเมิน : จากหน่วยงานรัฐบาล คือหน่วยงาน HEFC	ประเมิน : หน่วยงานกลางของรัฐ หรือหน่วยงานปรับปรุงที่รัฐตั้งขึ้น
ระดับการตรวจสอบ	ตรวจสอบ : ตรวจสอบระดับสถาบัน	ตรวจสอบ : ตรวจสอบหลักสูตร
วิธีการ	การประเมิน : การตรวจสอบภายนอก เพื่อประเมินผลการประเมิน ตนเอง+ ไปเยี่ยม โดยคณะกรรมการ ประเมินภายนอก	ประเมินผล + ตรวจสอบ : ทำการ ประเมินด้วยตนเอง ตรวจสอบ : ตรวจสอบโดย คณะกรรมการ
การรายงานผล	การประเมิน : ตัดสินรวบยอด ตรวจสอบ : พิมพ์รายงานโดย HEQC	- -
ผลย้อนกลับ	การประเมิน : ตัดสินใจให้ทุน	ตรวจสอบ : ประโยชน์ที่สถาบัน จะได้รับโดยมีการกระตุ้น
รวมยอด	มี 5 ดรรชนี	มี 4 ดรรชนี

ที่มา : Frederiks. 1995 : 19

ระบบการประกันคุณภาพโดยเฉพาะการตรวจสอบประเมิน เมื่อกล่าวโดยสรุปมีลักษณะ (Woodhouse. 1995 : 68 – 69; Chan & Sensicle. 1995 : 125 - 128) ดังนี้

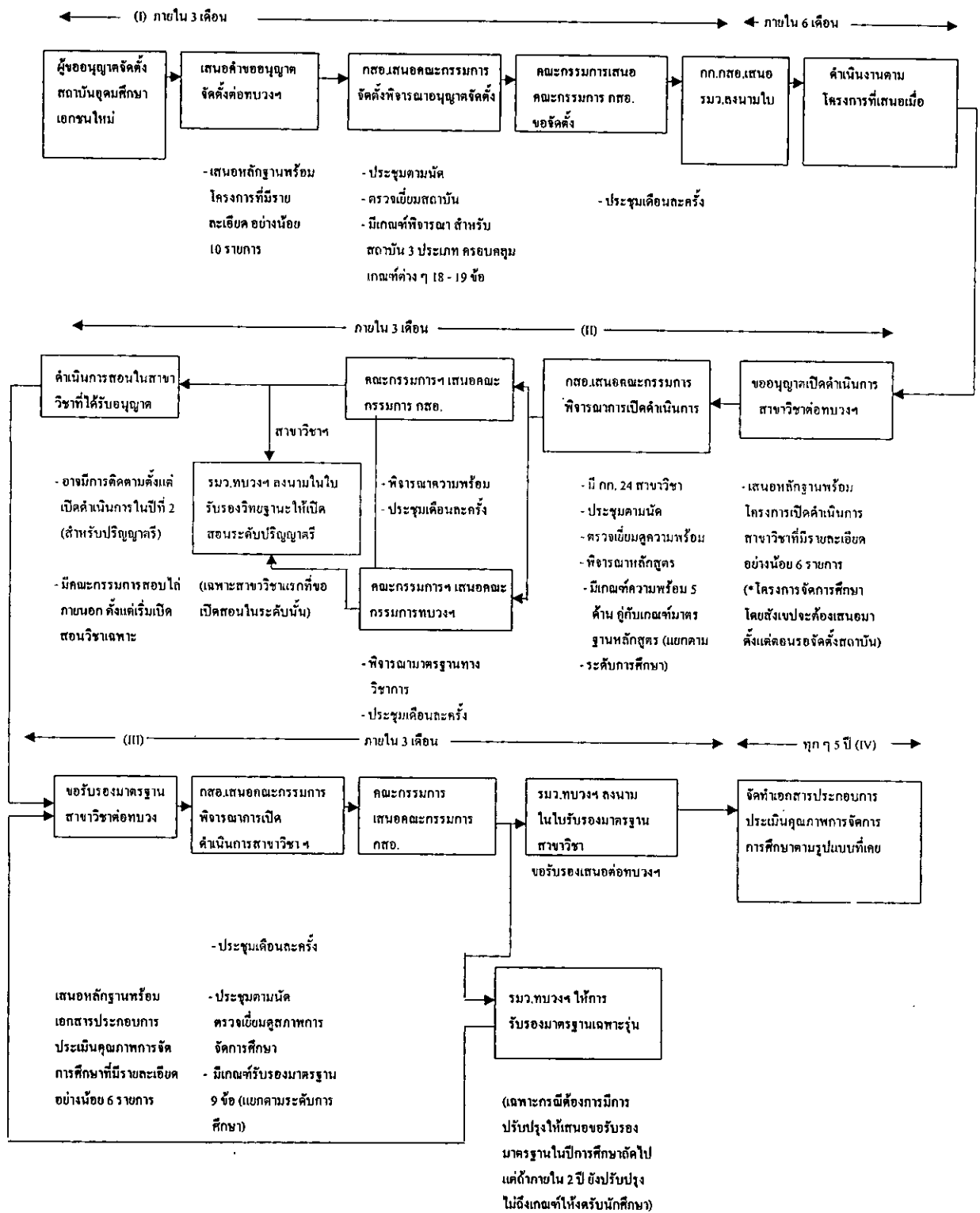
1. ทบทวนประเมินตนเองในระดับสถาบัน
2. ส่งรายงานการทบทวนประเมินตนเองไปให้คณะกรรมการ
3. คณะกรรมการภายนอกประชุมกันเพื่อประเมิน

4. คณะกรรมการมาศึกษาเยี่ยมชมสถาบัน
5. จัดทำรายงานเกี่ยวกับสถาบันนั้น

จากแนวคิดและรูปแบบการตรวจสอบประเมินคุณภาพทางด้านวิชาการของประเทศอังกฤษที่กล่าวมานี้ ทำให้เกิดเป็นแรงผลักดันที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นอย่างมาก ทำให้มหาวิทยาลัยเอกชนหันมามองตนเองในระดับภายในเป็นการเอ็กซเรย์ตนเองก่อนแล้วจึงให้มีการตรวจสอบและประเมินผลจากภายนอก การตรวจสอบประเมินผลจากภายนอกของมหาวิทยาลัยเอกชนไทยนั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับประเทศอังกฤษมาก ในแง่ที่ต้องจัดเตรียมเอกสารเป็นลักษณะรายงานต่าง ๆ โดยเริ่มตั้งแต่การขอจัดตั้งมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นต้น จนกระทั่งการรับรองหลักสูตรขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งนักศึกษาจบการศึกษาออกไปรับใช้สังคม โดยได้ทำตามข้อกำหนดในพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และเมื่อได้ดำเนินการทุกขั้นตอนตามเกณฑ์มาตรฐานในเรื่องต่าง ๆ ครบถ้วนแล้ว ทบวงมหาวิทยาลัยจึงรับรองมาตรฐานการศึกษาหลักสูตรหรือสาขานั้น ๆ (อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์. 2540 : 35) ซึ่งสรุปได้เป็นกระบวนการ เป็นกลไกในการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพโดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนสำคัญดังนี้ (ฉันทวิทย์ สุชาติานนท์. 2539 : ภาคผนวก)

1. การกำกับดูแลในเรื่องการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีประเด็นสำคัญประกอบด้วย
 - (1) ด้านผู้รับใบอนุญาต อาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้
 - (2) ด้านกายภาพ มีข้อกำหนดเรื่องชื่อสถาบัน เครื่องหมาย วัตถุประสงค์ กรรมสิทธิ์ที่ดิน (มหาวิทยาลัยต้องมีที่ดิน 100 ไร่ขึ้นไป ถ้าเป็นวิทยาลัยต้องมีขั้นต่ำ 6 - 8 ไร่)
 - (3) ด้านหลักสูตร ต้องพิจารณากำกับดูแลในด้านศักยภาพความพร้อม ในด้านการเรียนการสอน มาตรฐานหลักสูตร บุคลากร (เช่น ต้องประกอบด้วยผู้บริหารสถาบัน หัวหน้าสาขาวิชา อาจารย์ประจำและแผนพัฒนาอาจารย์) รวมทั้งมาตรฐานการรับนักศึกษาในระดับต่าง ๆ และการวัดและประเมินผล
 - (4) ด้านการเงิน ต้องแสดงจำนวนทุนประเดิมและทรัพย์สิน แสดงบัญชีรับจ่ายในระยะ 5 ปี แสดงอัตราค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
2. การกำกับดูแลคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการการครอบคลุมถึง
 - (1) มาตรฐานทางวิชาการด้านหลักสูตรต้องมีโครงสร้างประกอบด้วย 3 หมวดวิชาใหญ่ ๆ คือ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป วิชาเฉพาะ วิชาเลือกเสรี
 - (2) ความพร้อมซึ่งแสดงถึงศักยภาพที่เปิดสอน ประกอบไปด้วยความพร้อมด้านหัวหน้าสาขา อาจารย์ประจำ สัดส่วนอาจารย์ 1 คน ต่อนักศึกษา 20 คน มีความพร้อมด้านอาคารสถานที่ เช่น ห้องบรรยาย ห้องสัมมนา ห้องสมุดที่มีตำรามาตรฐาน ห้องสมุดมีสัดส่วนความกว้างคิดเป็นร้อยละ 20 เป็นต้น
3. การกำกับดูแลมาตรฐานในเรื่องการรับรองมาตรฐาน มีเกณฑ์และเงื่อนไขดังนี้
 - (1) เงื่อนไขบังคับก่อน ต้องพิจารณาว่าได้ปฏิบัติตามที่ได้แจ้งความประสงค์ไว้ในคราวขอเปิดดำเนินการหรือไม่
 - (2) คุณภาพมาตรฐานทางวิชาการในด้านการจัดการเรียนการสอนมีองค์ประกอบที่ต้องพิจารณาในด้านบุคลากร ได้แก่ หัวหน้าสาขา ต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดและต้องสัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เปิดสอน ด้านอาจารย์ประจำซึ่งต้องมีสัดส่วน 1 ต่อ 20 มีอาคารสถานที่ที่ประกอบด้วยห้องบรรยาย ห้องสัมมนา และห้องสมุดต้องมีหนังสือเพิ่มขึ้น

อนึ่งเมื่อได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว ต่อจากนั้นมหาวิทยาลัยเอกชนต้องจัดทำเอกสาร
ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา ตามรูปแบบที่เคยทำเพื่อขอรับรองมาตรฐาน โดยทำเสนอทบวงซ้ำอีก
ทุก 5 ปี ขั้นตอนในการจัดตั้ง การตรวจ และประเมินคุณภาพเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาแสดงเป็น
แผนภูมิ (ฉันทวิทย์ สุชาตินันท์. 2539 : ภาคผนวก) ดังนี้



ภาพประกอบ 9 แผนภูมิแสดงกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับคณะกรรมการอนุญาตจัดตั้งสถาบันการรับรองวิทยฐานะและเปิดดำเนินการสาขาวิชาการ และการรับรองมาตรฐานสาขาวิชาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

อเนกการตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีความสำคัญประการหนึ่งก็คือ มหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่งต้องมีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ตรวจสอบและประเมินคุณภาพทางวิชาการที่ทบวงมหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชนพุทธศักราช 2522 (แก้ไขเพิ่มเติมพุทธศักราช 2535) มาตรา 25 และ 48 (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2538ข. : 1-9) เพื่อดูแลการออกข้อสอบ การวัดและประเมินผล โดยเฉพาะคณะกรรมการชุดนี้ดูแลคุณภาพและมาตรฐานวิชาเฉพาะด้านหรือวิชาเอกตั้งแต่มหาวิทยาลัยได้รับอนุญาตให้เปิดดำเนินการตามหลักสูตรที่ได้รับอนุมัติแล้ว คณะกรรมการชุดนี้จะประชุมกัน ทุกภาคการศึกษาและรายงานให้ทบวงทราบ (ฉันทวิทย์ สุชาตานนท์. 2539 : ภาคผนวก) โดยมีขั้นตอนในการกำกับดูแลปฏิบัติการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ในการประชุมครั้งแรกที่ประชุมจะเลือกกรรมการคนใดคนหนึ่งขึ้นเป็นประธานกรรมการ และให้ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นเลขานุการของที่ประชุม

การประชุมคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการสอบไล่ภายนอกทั้งหมด จึงเป็นองค์ประชุม

2. คณะกรรมการฯ พิจารณาข้อสอบและผลสอบของแต่ละรายวิชาในส่วนที่เป็นหมวดวิชาเฉพาะ อันประกอบด้วยวิชาแกน วิชาเฉพาะด้าน วิชาพื้นฐานวิชาชีพ และวิชาชีพ โดยไม่พิจารณาข้อสอบและผลสอบของรายวิชาแกนร่วมและรายวิชาเอกของสาขาวิชาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาแล้ว และสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้นำมาจัดสอน

3. คณะกรรมการฯ พิจารณาข้อสอบและผลสอบของแต่ละรายวิชาเฉพาะหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้รับอนุญาตให้เปิดดำเนินการแล้วและยังไม่ได้มีการรับรองมาตรฐานการศึกษา หรือได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาเฉพาะรุ่น

4. คณะกรรมการฯ พิจารณาข้อสอบให้ครอบคลุมเนื้อหาของหลักสูตรในแต่ละรายวิชา ก่อนที่จะดำเนินการสอบประจำภาคทุกครั้ง ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนต้องแนบเค้าโครงรายวิชา ข้อสอบกลางภาค และหรือ การวัดผลอย่างอื่นเสนอประกอบการพิจารณาด้วย

5. คณะกรรมการฯ พิจารณาผลสอบแต่ละรายวิชาตามข้อ 4 ที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนนำเสนอคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนประกาศผลสอบทุกครั้ง

6. คณะกรรมการฯ พิจารณาข้อสอบและหรือผลสอบแต่ละรายวิชาที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเสนอ เพื่อให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อสอบและหรือผลสอบของแต่ละรายวิชา เหล่านั้น

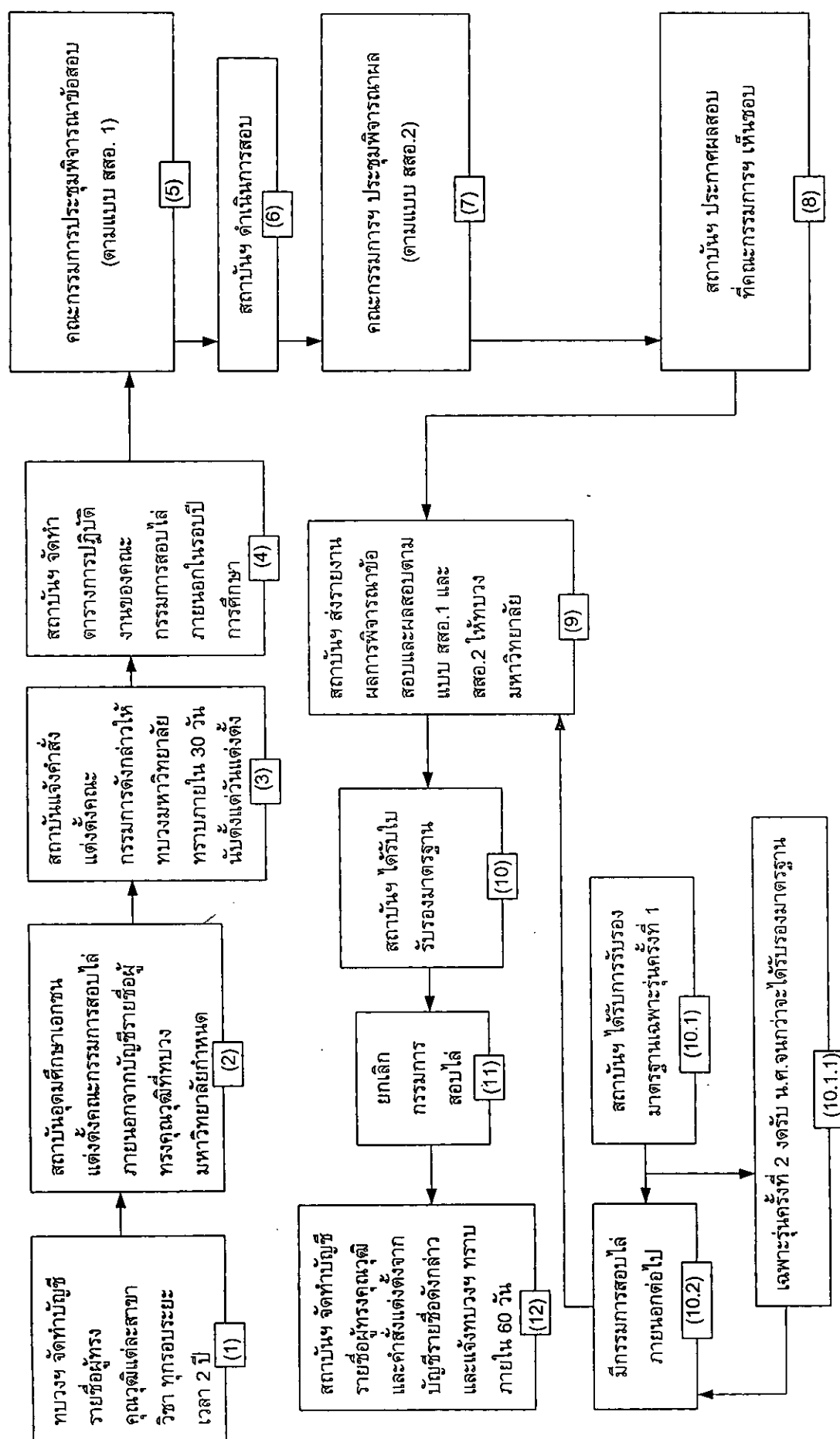
7. ข้อสอบและหรือผลสอบของแต่ละรายวิชาที่คณะกรรมการสอบไล่ภายนอกให้ความเห็นชอบแล้ว คณะกรรมการฯ ลงนามกำกับไว้เป็นหลักฐานตามแบบที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนกำหนด

8. คณะกรรมการฯ ยึดถือคะแนนที่เป็นผลสอบปลายภาคในแต่ละภาคการศึกษาของรายวิชาต่าง ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 เป็นเกณฑ์และหากมีรายวิชาใด ไม่อาจปฏิบัติตามเกณฑ์ดังกล่าวได้ คณะกรรมการฯ อาจอนุโลมหรือผ่อนผันให้ได้ตามสมควรแก่กรณี

9. สถาบันอุดมศึกษาเอกชนรายงานผลการพิจารณาข้อสอบ และหรือ ผลสอบของคณะกรรมการสอบไล่ภายนอกสาขาวิชานั้น ๆ ตามแบบรายงานผลการพิจารณาข้อสอบหรือตามแบบ สสอ. 1 และแบบรายงานผลการพิจารณาผลสอบ หรือ สสอ.2 ที่แนบท้ายประกาศทบวงฯ เรื่อง หลักเกณฑ์และ

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการวัดผลการศึกษาหลักสูตรที่ไม่สูงกว่าปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ.2538 ต่อทบวงมหาวิทยาลัยทุกภาคการศึกษาก่อนที่จะมีสอบปลายภาคของภาคการศึกษาถัดไป (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2538ข. : 7 - 8)

เพื่อให้เห็นขั้นตอนการดำเนินงานของคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัย กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพดังแสดงเป็น แผนภูมิ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2538ข. ภาคผนวก) ดังนี้



ภาพประกอบ 10 แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินการดำเนินการสอบได้ภายนอก

การประกันคุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน

แนวความคิดในการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนหรือมหาวิทยาลัยเอกชนแม้อาจเกิดขึ้นในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้า แต่ไม่ประสบความสำเร็จเป็นรูปร่าง แม้ในปี 2484 เรื่อยมาจนกระทั่งมีการเสนอพระราชบัญญัติ โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดอุบลราชธานี ในปี 2498 ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จ ด้วยเหตุว่ารัฐยังมองว่าหากให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจัดการศึกษาแล้ว อาจจัดได้ไม่ถึงเกณฑ์คุณภาพและมาตรฐานและเกรงว่าเอกชนอาจแสวงหาผลกำไรมากกว่ามุ่งพัฒนาการศึกษาของชาติ แต่ด้วยสภาพเศรษฐกิจสังคม รวมทั้งนโยบายแห่งรัฐ ก็เป็นแรงผลักดันให้เกิดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขึ้น และได้จัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชน พุทธศักราช 2512 พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชนพุทธศักราช 2522 และแก้ไขเพิ่มเติมเป็นพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พุทธศักราช 2535 ตามลำดับ การถูกควบคุม การถูกกำกับดูแล ให้จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติดังกล่าว ก็ถือว่าเป็นการประกันคุณภาพทางการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนโดยอัตโนมัติ เพราะพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยเฉพาะฉบับแก้ไขพุทธศักราช 2535 ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าต้องมีคณะกรรมการสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นประธาน มีผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้แทนจากภาคเอกชน เป็นกรรมการ องค์การนี้มีหน้าที่ดูแล และควบคุมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกแห่ง นอกจากนั้นยังกำหนดให้มีสภาสถาบันหรือสภามหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ดูแล และควบคุมคุณภาพการศึกษาของสถาบันอีกด้วย ทั้งนี้โดยมีสำนักกิจการสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานงานทำหน้าที่กำกับดูแลโดยตรง นอกจากนั้นยังมีคณะกรรมการและอนุกรรมการอีกหลายชุด ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น เพื่อกำหนดและอนุมัติโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานเท่ากับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คณะกรรมการที่สำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่คณะกรรมการขอจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชน คณะกรรมการขอเปลี่ยนแปลงของสถาบัน คณะกรรมการขอเปิดดำเนินการหลักสูตรต่าง ๆ และคณะกรรมการรับรองมาตรฐานการศึกษาและยังมีคณะกรรมการอื่น ๆ เช่น คณะกรรมการการเงิน คณะกรรมการกลั่นกรองรายการครุภัณฑ์และอุปกรณ์การศึกษาที่อยู่ในข่ายได้รับการยกเว้นภาษีนำเข้า คณะกรรมการพิจารณาด้านกฎหมาย คณะกรรมการพิจารณาการขอตำแหน่งทางวิชาการ คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาทางวิชาการ คณะกรรมการสอบไล่ภายนอก เป็นต้น จากตัวอย่างคณะกรรมการเหล่านี้ทำให้เห็นว่ารัฐมีกลไก มีมาตรฐานในการตรวจสอบคุณภาพการเรียนการสอน และการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอย่างเคร่งครัดทุกขั้นตอนของการดำเนินการ ที่สำคัญที่สุดที่เห็นเป็นรูปธรรมก็คือ คณะกรรมการสอบไล่ภายนอก (External examiners) ประจำสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่สำคัญ คือ

1. ตรวจสอบการออกข้อสอบแต่ละวิชาในสาขาวิชา
2. ตรวจสอบการวัดผลในสาขาวิชาที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดูแล ทุกภาคการศึกษา
3. พิจารณารับรองมาตรฐาน ซึ่งมีทั้งรับรองมาตรฐานชั่วคราวเฉพาะรุ่นและรับรองมาตรฐานถาวรตลอดไป

อนึ่งหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานถาวรแล้ว มหาวิทยาลัยเอกชนสามารถแต่งตั้งคณะกรรมการวัดผลภายในขึ้นมารับรองมาตรฐาน โดยทำหน้าที่แทนคณะกรรมการสอบไล่ภายนอกและเพื่อสร้างความมั่นใจว่า สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเอกชน ยังรักษาคุณภาพและมาตรฐานไว้เหมือนเดิม และหลังจากนั้นทบวงมหาวิทยาลัย จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการ เข้ามาตรวจสอบทุก ๆ 5 ปี

ซึ่งเป็นกระบวนการประกันคุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน ทำให้นักศึกษาซึ่งสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน ได้รับการบรรจุให้เข้าทำงานในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนโดยได้รับอัตราเงินเดือน มีความเสมอภาค (Equity) ทางด้านคุณภาพการศึกษา เท่าเทียมกันกับผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกประการดังที่ ทิพาดี เมฆสวรรค์ (2536 : 12 - 17) ได้กล่าวถึงการบริหารในการรับรองคุณวุฒิที่มีความสลับซับซ้อนที่เกี่ยวกับปริมาณ และคุณภาพที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ผลิตคือสถาบันการศึกษาและผู้ใช้บัณฑิตคือส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชนต่าง ๆ โดยได้กล่าวสรุปอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ และยอมรับว่า เกี่ยวกับเรื่องการเงินตามคุณวุฒิ ซึ่งกล่าวโดยหลักการไม่น่าจะมีปัญหา เพราะว่าปัจจุบันนี้ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในประเทศ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษาของรัฐบาล หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เมื่อ ก.พ.พิจารณารับรองวุฒิแล้วก็ให้เงินเดือนเท่ากัน ถ้าเป็นระดับการศึกษาเดียวกันและกล่าวโดยสรุปอีกว่า นับได้ว่าทุกสถาบันและองค์กรมีการเริ่มต้นตระหนักในการเตรียมทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์สำคัญยิ่งที่จะก้าวสู่การพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลอย่างแน่นอน

จากลักษณะการกำกับดูแลของทบวงมหาวิทยาลัย ให้มหาวิทยาลัยเอกชนดำเนินการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทำให้มหาวิทยาลัยเอกชนมีกลไกการประกันคุณภาพภายในสถาบันเอง ที่เรียกว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบภายใน (Internal factors) ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
2. หลักสูตรที่เปิดสอน
3. อุปกรณ์การเรียนการสอนและอาคารสถานที่
4. จำนวนอาจารย์ที่ทำการสอน
5. จำนวนนักศึกษา

ปัจจัยภายในเหล่านี้ต้องมีเกณฑ์มาตรฐาน ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ เช่น ตัวอย่างปัจจัยด้านอาคารการศึกษา ห้องเรียน และห้องสัมมนา ที่ใช้เป็นแบบห้องเรียนแบบ ก. ต้องมีพื้นที่รวม 300 ตร.ม. สำหรับจำนวนผู้ใช้สูงสุด 300 คน ห้องเรียนแบบ ข. มีพื้นที่รวม 200 ตร.ม. สำหรับจำนวนนักศึกษาหรือผู้ใช้สูงสุด 200 คน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยหรือองค์ประกอบภายนอก (External factors) ประกอบด้วย

1. ทบวงมหาวิทยาลัย
2. หน่วยงานการศึกษาอื่น ๆ (รวมถึงองค์กรที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานวิชาชีพ)
3. สังคม
4. เศรษฐกิจ
5. ประชากร

(ทบวงมหาวิทยาลัย. 2533 : 234 - 257)

ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกเหล่านี้ เป็นตัวกำหนดคุณภาพภายในสถาบันและได้รับการตรวจสอบหรือการให้การยอมรับการประกันคุณภาพจากภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการในการประกันคุณภาพทางด้านวิชาการที่ต้องเกี่ยวข้องกับองค์กรภายนอกสถาบัน (External links) ได้แก่ องค์กรทางอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม องค์กรวิชาชีพ เป็นต้น ทั้งนี้เพราะองค์กรเหล่านี้สามารถตีค่าผลผลิตของสถาบันในตลาดแรงงานได้เป็นอย่างดี (Gordon. 1995 : 25 - 26) สำหรับตัวสถาบันก็ต้องดำเนินการ

จัดการศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด และต้องเก็บรวบรวมและเตรียมข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ประเมินการศึกษาด้วยตัวเอง (Self - study criteria) ดังตัวอย่างที่คณะกรรมการสถาบันอุดมศึกษาแห่งชาติ (The National Commission on Institutions of Higher Education) ของประเทศอังกฤษได้กำหนดแนวทางหลัก ๆ เกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินตนเอง (Adelman, 1992 : 1313 - 1318) ไว้ดังนี้

1. สถาบันต้องมีจุดประสงค์ที่เด่นชัดและสอดคล้องกับภารกิจของสถาบัน
2. สถาบันต้องมีแหล่งข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human resources) ทรัพยากรทางการเงิน (Financial resources) และข้อมูลทางด้านกายภาพ (Physical resources) ที่ใช้ในการศึกษาและหลักสูตรต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบัน
3. สถาบันต้องทำให้วัตถุประสงค์เด่น ๆ ของสถาบันเกิดความสัมฤทธิ์ผล
4. สถาบันสามารถดำเนินการตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลซึ่งสถาบันได้เก็บรวบรวมไว้ดังนี้ ได้รับการตรวจสอบจากคณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการรับรองมาตรฐาน ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น เพื่อมาตรวจสอบว่ายังคงรักษาคุณภาพและมาตรฐาน ดังที่ได้เสนอไว้ในคราวขอเปิดดำเนินการเรียนการสอนตามหลักสูตร คณะกรรมการซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้นนี้ คล้ายกับระบบการรับรองมาตรฐานของอังกฤษ ซึ่งมีกลุ่มคณะกรรมการตรวจสอบติดตามผล (Peer group review) ซึ่งมีบทบาทและทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก (External examination committee) ดังที่วินช์ (Winch, 1996 : 131) และ เบรนแนน (Brennan, 1995 : 7 - 8) ได้กล่าวไว้ว่าการตรวจสอบจากภายนอกหรือคณะกรรมการตรวจสอบภายนอกมีหน้าที่ตรวจสอบ (Moderation) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับมาตรฐาน บางครั้งก็ทำหน้าที่พิจารณาตัดสินคุณภาพของการเรียนการสอน โดยทำหน้าที่เหมือนนักแนะแนว (Counsellor) ทำหน้าที่เหมือนนักบัญชีคอยตรวจสอบเก็บตัวเลขเชิงปริมาณ (Accountant) เป็นเหมือนเพื่อนสนิทพูดคุยเพราะอาจได้รับการศึกษาหรือมีประสบการณ์ในวิชาชีพเดียวกัน (Colleague) หรืออาจเป็นที่ปรึกษาโดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาของงานที่ตรวจสอบ (Consultant) เป็นต้น (Van Hartingsveld, 1995 : 28 - 31) อย่างไรก็ตาม กิจกรรมการประกันคุณภาพเมื่อมองในลักษณะจากปัจจัยภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยเอกชนแล้วมีลักษณะเหมือนกิจกรรมการประกันคุณภาพดังที่เกษม วัฒนชัย ได้เสนอเป็นระดับรูปแบบ (Model) ว่าการประกันคุณภาพมีหลายระดับดังนี้

1. ระดับแรกเป็นรูปแบบการประเมินตนเองภายในสถาบัน (Self - evaluation by institution) เป็นเรื่องของการควบคุมคุณภาพซึ่งทุกมหาวิทยาลัยต้องมีกลไกในการประเมินคุณภาพของตนเอง
2. ระดับมีคณะกรรมการตรวจสอบติดตามผล (Peer review) และรายงานผลต่อสาธารณชน (Public report) อาจเป็นสมาคมวิชาการ สมาคมวิชาชีพ เป็นผู้ช่วยตัดสินดูแลและรายงานคุณภาพมาตรฐานต่อสาธารณชน

3. ระดับการบริหารจัดการคุณภาพระดับสูง (Mega - level quality management) อาจเป็นหน่วยงานของรัฐ (Government agency) เช่น กระทรวงศึกษาธิการ ทบวงมหาวิทยาลัย หรืออาจเป็นหน่วยงานอิสระ (Independent agency) เช่น จ้างให้บริษัทหรือองค์กรการกุศล หรือมีไชองค์กรการกุศลเข้ามาประเมิน เข้ามาช่วยตรวจสอบได้ (เกษม วัฒนชัย, 2539 : 13)

อนึ่ง ในระดับแรก คือระดับประเมินตนเองภายในสถาบัน โดยเฉพาะในระดับคณะวิชานั้น ได้มีการแบ่งสรุปได้ 4 แบบย่อย (อุทุมพร จามรมาณ, 2541 : 88 - 107) คือ

แบบที่ 1 เป็นแบบรายงานศึกษาตนเองของคณะวิชา

แบบที่ 2 เป็นแบบระบุน้ำหนัก และจุดเน้นของภารกิจ 4 ประการของสถาบันอุดมศึกษา

แบบที่ 3 เป็นแบบประยุกต์คุณลักษณะการผลิตบัณฑิต การวิจัยและการบริการวิชาการ แก่สังคม รวมถึงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

แบบที่ 4 เป็นแบบระบุประเด็น รวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินแต่ละประเด็นและนำมา ปรับปรุงจนเป็นที่พอใจ แล้วจึงสามารถให้หน่วยงานจากภายนอกเข้ามาตรวจ

สำหรับประเด็นด้านการตรวจสอบจากภายนอกนั้น เกษม วัฒนชัย ได้กล่าวอ้างถึงคณะกรรมการ สอบไล่ภายนอก ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่มีลักษณะงานด้านวิชาการที่ทำเฉพาะในมหาวิทยาลัยเอกชนว่าเป็น ระบบที่สามารถตรวจสอบได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (เกษม วัฒนชัย, 2539 : 13 - 14) อนึ่งวิธีการประกันคุณภาพ ทางด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชนมีระบบวิธี (Methodologies) มีจุดเน้น (Focus) และมีการรายงานรวม ทั้งกิจกรรมติดตามประเมินดังที่ฮาร์แมน (Harman, 1996 : 87 - 90) ได้เสนอไว้เป็นขั้นตอนดังนี้

1. ระบบวิธีการประกันคุณภาพทางด้านวิชาการ

(1) มีการประเมินตนเองภายในสถาบัน

(2) มีคณะกรรมการตรวจสอบติดตามผลหรือมีคณะกรรมการตรวจเยี่ยม จากภายนอก

(External visitors)

(3) มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ หรือให้ข้อมูลดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

(4) สรรวณักศึกษาปัจจุบัน นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา อาจารย์ และบุคลากร

(5) ทดสอบวัดระดับความรู้ ทักษะและความสามารถที่เป็นศักยภาพของผู้เรียน

2. จุดเน้นในระดับอุดมศึกษาแห่งชาติหรือท้องถิ่น

(1) จุดเน้นในระดับอุดมศึกษาแห่งชาติหรือท้องถิ่น

ก. ทบทวนการปฏิบัติตามระบบระเบียบของสถาบัน

1. ทบทวนงานด้านการวิจัยอย่างเดียว

2. ทบทวนงานด้านการสอนเพียงอย่างเดียว

3. ทบทวนงานด้านการวิจัยและการสอนรวมกัน

ข. ทบทวนตรวจสอบการประเมินสถาบัน

1. ทบทวนงานด้านการเรียนการสอนเพียงอย่างเดียว

2. ทบทวนงานด้านการวิจัยเพียงอย่างเดียว

3. ทบทวนกระบวนการประกันคุณภาพ

4. ทบทวนครบสมบูรณ์แบบ (Comprehensive reviews) ทั้งในด้านการสอน

การวิจัย การบริหารการจัดการและกระบวนการประกันคุณภาพ

(2) จุดเน้นเพียงระดับสถาบัน

ก. ทบทวนงานในระดับภาควิชา คณะวิชา และบัณฑิตวิทยาลัย

ข. ทบทวนวิชาและทบทวนปรับปรุงหลักสูตรต่าง ๆ

ค. ทบทวนปรับปรุงหน่วยงานด้านบริหารและหน่วยงานบริการ

3. การรายงานและติดตามผลการประเมิน

(1) รายงานไปยังสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(2) จัดพิมพ์และรายงานไปยังสถาบันอื่น ๆ หรือแจกเผยแพร่แก่สาธารณชน

(3) รายงานเป็นทางการไปยังรัฐมนตรี หน่วยงานอุดมศึกษาที่จัดสรรทุนการศึกษา หน่วยงานประสานงานหรือรายงานไปยังรองอธิการบดี อธิการบดีของสถาบัน

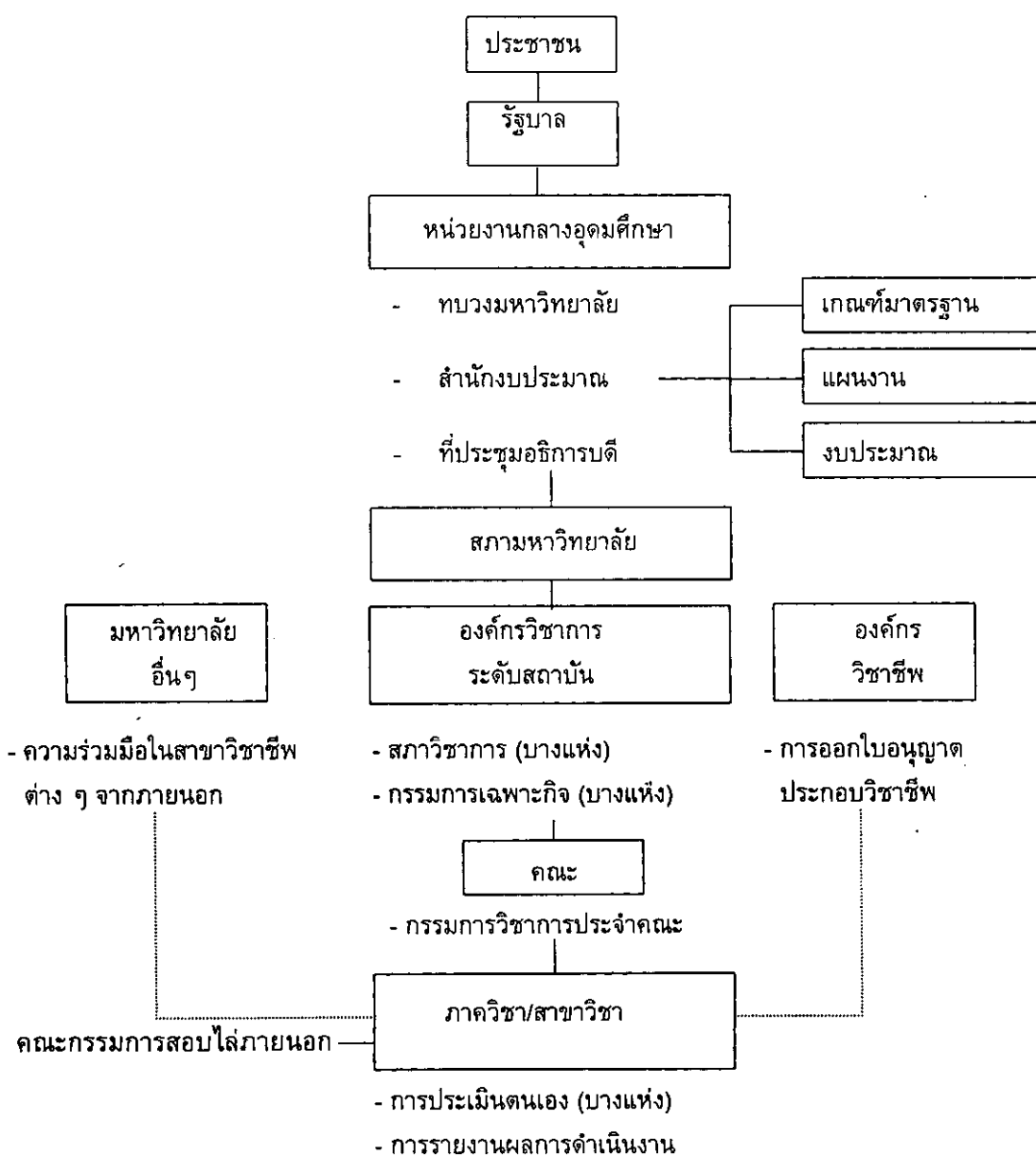
(4) รายงานต่อสาธารณชน

(5) ใช้เป็นเอกสารจัดระบบงานและพิมพ์เป็นผลงานจัดระบบในสถาบัน

(6) ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

(7) ใช้เป็นเอกสารในการขอรับรองมาตรฐานชนิดชั่วคราวและถาวร

จากภาพรวมของการประกันคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนที่กล่าวมา ซึ่งเป็นภาพรวมในระดับสถาบันและภายนอกสถาบัน สามารถแสดงเป็นแผนภูมิ (ทบทวนมหาวิทยาลัยและสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2539 ข. ภาคผนวก) ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 11 แผนภูมิแสดงระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเอกชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

ในการบริหารสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเอกชนให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องศึกษากลยุทธ์ต่าง ๆ ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ และนำกลยุธินั้นมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด กลยุทธ์ในที่นี้ ก็คือวิธีการในการจัดการซึ่งประกอบไปด้วยภาวะผู้นำ บทบาทหน้าที่ของอธิการบดี กรอบในการกำหนดขึ้นสถาบัน เป็นต้น ดังที่ เฟลปส์ (Phelps, 1996 : Abstract) ได้กล่าวถึงกลยุทธ์ในลักษณะนี้ว่ามีลักษณะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมหาวิทยาลัย (University resource) ซึ่งอาจครอบคลุมถึงงบประมาณของมหาวิทยาลัย รายได้ของมหาวิทยาลัย การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา ทรัพยากรทางด้านวิชาการ (Academic resource) และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น ในการวางแผนพัฒนาบริหารมหาวิทยาลัยโดยต้องคำนึงถึงทรัพยากรต่าง ๆ เหล่านี้ จึงต้องคำนึงถึงทิศทางของมหาวิทยาลัยด้วยว่าจะกำหนดหรือวางทิศทางไปในแนวใด ทิศทางดังกล่าวเป็นลักษณะความเปลี่ยนแปลงจากที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน ไปสู่อนาคตที่คาดหวังไว้โดยมีเจตนาร่วมกันและช่วยกันปรับปรุงจุดมุ่งหมายของวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยเอกชน จากตามที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบันไปสู่ความคาดหวังไว้ในอนาคต (กุญชร คำชาย, 2523 : 175 - 177) ในการนี้ จำเป็นต้องเรียนรู้และศึกษาแผนแม่บท (Master plan) ในการพัฒนาการบริหารมหาวิทยาลัยให้เข้าใจอย่างแจ่มชัด เพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างสมบูรณ์ ดังนั้น ชาธัม (Chatham, 1996 : Abstract) จึงได้ทำการศึกษาสำรวจแผนแม่บทในการพัฒนามหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ปัจจุบันและอนาคตว่าแผนแม่บทดังกล่าวนี้ มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้นำด้านวิชาการและผู้วางนโยบาย (Policy makers) แผนนี้มีส่วนสัมพันธ์กับการเพิ่มจำนวนนักศึกษาลงทะเบียน เพื่อค้นหาประเด็นนี้ ชาธัม จึงได้ศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้นำในการบริหารมหาวิทยาลัย ทั้งของรัฐและเอกชน แล้วนำคำตอบนั้นมาวิเคราะห์หาความเหมือนและหาความแตกต่างในด้านความเข้าใจนโยบายและวิสัยทัศน์ของผู้นำเหล่านั้น และพบว่าโครงสร้างของมหาวิทยาลัยในแคลิฟอร์เนีย สามารถอธิบายได้โดยอาศัยปรากฏการณ์ในเชิงความล้ำเลิศด้านการแข่งขัน (Competitive excellence) และความเสมอภาคหรือสิทธิมนุษยชน (Egalitarianism) แม้ว่าผู้ให้สัมภาษณ์จะสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะความเหมือนในแง่ประสบความสำเร็จของแผนแม่บท แต่ก็ยังมีพื้นฐานความแตกต่างที่ต้องคำนึงถึงโดยเฉพาะนโยบายด้านราคา ค่าเล่าเรียน ความแตกต่างในด้านการกิจของแต่ละสถาบัน มาตรฐานในการรับนักศึกษา รวมทั้งความจำเป็นในด้านการเปลี่ยนแปลงในสถาบันอุดมศึกษา ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นด้วยที่จะรักษาการเข้ามาสู่สถาบันอุดมศึกษาโดยมองในแง่ความเปลี่ยนแปลงด้านสังคมเศรษฐกิจ และการอพยพเพื่อตั้งถิ่นฐานของประชากร อย่างไรก็ตาม เมื่อกล่าวโดยสรุปถึงรูปแบบการวางแผนในเบื้องต้นจะได้นำเสนอเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ (New paradigm) ในสถาบันอุดมศึกษาในแคลิฟอร์เนียในอนาคตอันใกล้ การศึกษาของชาธัมมีลักษณะคล้ายกับการศึกษารูปแบบของการบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งประกอบไปด้วยจุดมุ่งหมาย เนื้อหาสาระ วิธีการในการให้บริการ นวัตกรรมที่ใช้ในการบริการ การจัดระบบการบริหารทั้งหมด ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบของแผนแม่บท ในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา หรือการพัฒนาด้านวิชาการ (ชูชีพ พุทธิประเสริฐ, 2534 : 161 - 163)

จากประเด็นด้านการบริหารทรัพยากรในมหาวิทยาลัย และบริหารโดยยึดแผนแม่บทในมหาวิทยาลัย โดยคำนึงถึงลักษณะนโยบายด้านการแข่งขันกันนั้น เป็นลักษณะการรับรู้ (Perception) ในกระบวนการบริหารและกระบวนการในการวางแผนในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอาจประกอบไปด้วยการวางแผนระดับสถาบัน (Institutional planning) การกิจของสถาบัน เป้าหมาย วัตถุประสงค์ การแบ่งคณะ

วิชาและการบริหาร แต่ในสถาบันต้องมีการรับรู้ของอาจารย์ในคณะวิชาต่อกระบวนการวางแผน คณะอาจารย์ในคณะวิชาซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถอยู่ร่วมกัน เป็นลักษณะชำนาญเฉพาะในวิชาชีพเดียวกัน แต่คณะอาจารย์ในคณะเหล่านั้น เมื่อรวมอยู่เป็นกลุ่มเดียวกัน อยู่ในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ได้มีการรับรู้ต่อสถาบันอย่างไรวินั้น เป็นประเด็นปัญหาที่นำมาศึกษาไม่น้อย วอเตอร์ส (Waters, 1996 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ของอาจารย์เกี่ยวกับกระบวนการวางแผนในสถาบันอุดมศึกษาสองสถาบัน ในรัฐจอร์เจีย โดยศึกษาในลักษณะการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy planning) ซึ่งเป็นรูปแบบที่นิยมใช้มากในมหาวิทยาลัย รูปแบบการวางแผนกลยุทธ์ในมหาวิทยาลัยนี้ ได้มีการพัฒนามาจากพื้นฐานโครงสร้างองค์กรแบบชั้น (Hierarchical organizational structure) ส่วนการพัฒนาเน้นย้ำภารกิจ เน้นเป้าหมาย เน้นวัตถุประสงค์เพื่อทำให้องค์กรก้าวหน้า ได้รับการพัฒนามาจากวิสัยทัศน์ของผู้นำ (Vision of leaders) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้บรรยายไว้ว่า ความเชื่อถือ (Trust) ระหว่างอาจารย์ในคณะและผู้บริหาร เป็นลักษณะการบริหารด้านวิชาการ (Academic governance) การขาดการเชื่อถือซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดอุปสรรคต่อการวางแผนในระดับอุดมศึกษามาก ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ คณะอาจารย์ไม่ได้มีบทบาทสำคัญในการวางแผนเท่าใดนัก ในการทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยนี้พบว่า คณะอาจารย์โดยทั่วไป ก็จะมีลักษณะแนวคิดเชิงบวกต่อการพัฒนาของการวางแผนพัฒนาสถาบัน ทั้งนี้ โดยมีเหตุผลสนับสนุน 2 ประการ คือ คณะอาจารย์รับรู้ว่าการปฏิบัติมักสนใจในด้านการสื่อสารกับคณะอาจารย์ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมในการวางแผนจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อมีความรับผิดชอบการปฏิบัติตามแผนเท่านั้นและเกี่ยวกับการรับรู้การบริหารของอธิการบดีที่บริหารมหาวิทยาลัยในขอบเขตด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการสังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมหรือขอบเขตการบริหารวิชาการ ซึ่งครอบคลุมนโยบาย แผนพัฒนา การปรับปรุงคุณภาพการศึกษา การทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มความเป็นเลิศทางด้านวิชาการของอาจารย์และของนักศึกษา ซึ่งก็รวมไว้ในภารกิจดังกล่าวนี้ (สมจิต ศิลปะประกอบ, 2538 : 171 - 177)

เมื่อก้าวในแง่ของการรับรู้ของอธิการบดี ซึ่งทำหน้าที่บริหารมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเอกชนแล้ว นิรัชรา ทองธรรมชาติ (Nirachara Tongdhamachart, 1996 : Abstract) จึงได้วิจัย เรื่องการวิเคราะห์การรับรู้ของอธิการบดีมหาวิทยาลัยเอกชนไทย 16 สถาบันในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการสังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยใช้หลักวิเคราะห์เชิงพิสัยของสปรัดลีย์ (Spradley's Domain Analysis) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของอธิการบดีในด้านการเรียนการสอน เพื่อนำไปสู่คุณภาพนั้น คือการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำวิจัยและช่วยให้การนำผลการวิจัยไปใช้ปฏิบัติอย่างรวดเร็ว ในด้านการวิจัย อธิการบดีมหาวิทยาลัยเอกชนรับรู้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่เน้นที่ด้านสังคมศาสตร์ ในการบริการสังคม อธิการบดีมหาวิทยาลัยเอกชนทั้ง 16 แห่ง มีการรับรู้ที่สถาบันได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมจัดสัมมนา จัดฝึกอบรมพนักงาน ลูกจ้าง การพิมพ์เอกสารวิชาการออกเผยแพร่ ในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทยเป็นลักษณะการอนุรักษ์กิจกรรมการเฉลิมฉลองตามประเพณีไว้เป็นส่วนใหญ่ ในงานวิจัยนี้ยังพบปัญหาที่อธิการบดีมหาวิทยาลัยเอกชนรับรู้ก็คือ การขาดงบประมาณ การขาดบุคลากร เวลาและนโยบายที่ไม่มีประสิทธิภาพ นโยบายของรัฐในด้านเศรษฐกิจ ในด้านความกดดันทางสังคม การแข่งขันกันในยุคโลกาภิวัตน์ การมีทรัพยากรจำกัด ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถาบัน เป็นต้น ก็เป็นส่วนที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของมหาวิทยาลัยเอกชน อนึ่ง การวิจัยนี้ได้เสนอมุมมองในอนาคตว่า หน้าที่และภารกิจหลักควรจะทำให้สัมฤทธิ์ผลทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ เช่น จัดบุคลากรเพิ่มขึ้น เพิ่มงบประมาณที่เหมาะสม มีการแลกเปลี่ยนแนวคิดเพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในสถาบัน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของชาติ

ในประเด็นการรับรู้ของผู้บริหารระดับรองลงมาจากอธิการบดี เช่น คณบดีต้องมีการรับรู้ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องดังที่ คาร์ปิโน (Carpino, 1995 : Abstract) ได้ศึกษาลักษณะ การปรับปรุงคุณภาพบูรณาการอย่างต่อเนื่องในสถาบันอุดมศึกษา 3 แห่ง คือวิทยาลัยชุมชนหลักสูตร 4 ปี 1 แห่ง มหาวิทยาลัยเอกชนหลักสูตร 4 ปี 1 แห่งและมหาวิทยาลัยของรัฐสอนหลักสูตร 4 ปี อีก 1 แห่ง การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษากลยุทธ์ด้านความเป็นผู้นำ (Leadership strategy) โดยพิจารณาเห็นว่าทำให้ ระดับคณะวิชาเกิดประสิทธิผล โดยการนำเอาหลักบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้หลักเกณฑ์ที่เรียกว่าเกณฑ์การเสนอให้รางวัลของบอลบริดจ์ (The Balbridge award criteria) ประเด็น ที่ศึกษาเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องคุณภาพนวัตกรรม และการเปลี่ยนแปลง สถาบันรวมทั้งศึกษาถึงการนำเอาแนวคิดเรื่องการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. คณะวิชาไม่ได้รับรู้เลยว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ได้มีการนำมาบูรณาการใน มหาวิทยาลัยและผู้บริหารสถาบันก็ได้มีการรับรู้เช่นกัน
2. อาจารย์อาวุโสที่อยู่ในคณะนาน ๆ มีความเห็นชอบที่จะนำเอาความคิดในเรื่อง การบริหาร คุณภาพทั้งองค์กรมาใช้
3. อาจารย์ในคณะมีความเห็นว่าควรได้มีการนำเอาอุปกรณ์การเรียนการสอนที่มีคุณภาพมาใช้ คณะวิชาได้ตอบสนองการรับรู้ในด้านความเข้าใจเรื่องคุณภาพ คุณภาพของการบริการ นักศึกษา หลักสูตร บทบาทภาวะผู้นำในสถาบันการศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมด้านคุณภาพ แต่ตอบสนองน้อยมากเกี่ยวกับ ประเด็นหัวข้อเรื่องการประกันคุณภาพ การใช้ประโยชน์ด้านทรัพยากรบุคคลและท้ายสุดการวิจัยนี้พบว่า เพศหญิงมีความชอบในด้านการประกันคุณภาพมากกว่าชาย

ในประเด็นเรื่องการเงินงบประมาณในการลงทุนโดยเฉพาะการลงทุนในด้านการศึกษา ก็ถือเป็นประเด็นสำคัญ เพราะงบประมาณการเงินเป็นตัวปัจจัยบ่งชี้ประสิทธิภาพในการทำงานที่สำคัญตัวหนึ่ง ปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นปัจจัยเสริมทำให้การวางแผนที่ได้วางไว้ประสบความสำเร็จ ความคล่องตัวและเกิดความสำเร็จ ผลมากขึ้น ในต่างประเทศ เงินงบประมาณซึ่งเป็นเงินก้อน (Block grant) ที่รัฐบาลจัดสรรให้กับ สถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษา เป็นตัวบ่งบอกประสิทธิภาพการจัดการศึกษาในปี การศึกษาที่ผ่านมาเป็นอย่างดี หากประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการจัดการศึกษาที่ผ่านมา ไม่เป็นไปตามกระบวนการหรือไม่เป็นไปตามแนวนโยบายที่กำหนดไว้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรก็ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ฉะนั้น การทำเค้าโครงเพื่อเสนอขอเงินสนับสนุนการศึกษาในต่างประเทศ ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก และการนำเสนอจำเป็นต้องมีการตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนและรัดกุมเพื่อป้องกันการรั่วไหลทำให้เห็นว่าเป็นเงินลงทุนเพื่อคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง ในประเด็นเรื่องนี้ โควิงตัน (Covington, 1996 : Abstract) ได้ทำการศึกษาผลกระทบในเรื่องความร่วมมือเกี่ยวกับความสำเร็จในด้านการเสนอเค้าโครง เพื่อขอเงินสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาในมลรัฐนอร์ท แคโรไลนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ หาข้อยุติว่าผลกระทบในด้านความร่วมมือของสถาบันที่เสนอเค้าโครงเข้าป็นั้นมีมากน้อยเพียงใด ผลการวิจัย ได้สรุปว่ามีข้อเสนอแนะ 3 ประการ คือ

1. สถาบันได้พิจารณาการนำเสนอเค้าโครงในลักษณะร่วมมือกัน ก็ต่อเมื่อมีความจำเป็น ต้องแสวงหาทุน
2. ได้มีการให้ข้อเสนอแนะว่า การตั้งกองทุนนั้นมีนโยบายตั้งให้กับสถาบันที่มีการร่วมมือกัน เสนอเค้าโครงก่อน

3. ศูนย์กลางการประสานงานในมลรัฐนอร์ท แคโรไลนาได้พัฒนาความร่วมมือเพื่อช่วยเหลือสถาบันสมาชิก

กองทุนตั้งที่โคเวจตันใต้ศึกษานี้ เป็นกองทุนสนับสนุนการศึกษา เพราะเงินสนับสนุนการศึกษาคือเงินที่ใช้ลงทุนเพื่อจ่ายเป็นค่าตอบแทนอาจารย์ผู้สอน จ่ายเป็นค่าอุปกรณ์การเรียนการสอน เป็นเงินลงทุนอยู่ในรูปของงบประมาณดำเนินการด้านอาคารสถานที่ เป็นต้น ในปัจจุบันงบค่าใช้จ่ายซึ่งจ่ายไปในเรื่องการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์การศึกษา จ่ายเพื่อซื้อและพัฒนาความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีก็มีส่วนสำคัญที่ช่วยพัฒนาคุณภาพและความก้าวหน้าของนักศึกษาได้เช่นเดียวกัน ซึ่งตรงกับประเด็นการวิจัยที่ ชวอลบี (Schwalbe, 1996 : Abstract) ได้ศึกษาไว้ โดยได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเงินลงทุนในด้านเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูลและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแก่สถาบันอุดมศึกษา การศึกษาพบว่าเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่มีศักยภาพมหาศาล (Enormous potential) ที่ช่วยลดต้นทุนการผลิตและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพแก่องค์กร แม้ว่ามหาวิทยาลัยใช้จ่ายเงินลงทุนในส่วนนี้ไปค่อนข้างมาก แต่ก็ได้พบประจักษ์พยานที่สัมพันธ์กับผลผลิตและความเปลี่ยนแปลงในสถาบันอุดมศึกษาค่อนข้างน้อยโดยเฉพาะในด้านการบริหารของการเปลี่ยนแปลง ฉะนั้น ในการวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาเหตุผลว่า ในการนำเอาเทคโนโลยีข่าวสารมาใช้จะให้ผลคุ้มค่าหรือไม่ โดยศึกษาในลักษณะความสนใจใฝ่รู้และอุปสรรคในการนำมาใช้ ชวอลบี ก็ได้วิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีข่าวสารโดยเก็บข้อมูลมาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย 108 แห่ง ที่ใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ได้ข้อมูลสนับสนุนเพิ่มเติม ดังนี้

1. มีความสัมพันธ์กันในด้านคุณภาพระหว่างการนำเทคโนโลยีมาใช้และคุณภาพของสถาบัน
2. เมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยีข่าวสารมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษามากเท่าใด ประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่คุณภาพก็มีการรับรู้ได้มากเท่านั้น
3. มีลักษณะความสนใจใฝ่รู้ที่แตกต่างกันในด้าน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในสาขาวิชาที่แตกต่างกัน
4. วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยโดยทั่วไปมักเน้นที่เหตุผลสัมพันธ์กับด้านการเรียนการสอน หรือเหตุผลที่สัมพันธ์กับผลผลิต เทคโนโลยีที่เป็นสื่อผสมเท่านั้นที่ถือว่าเป็นเหตุผลที่สัมพันธ์กับการลดต้นทุนการผลิตในสถาบัน

จากผลการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่า เงินลงทุนที่นำมาใช้เป็นตัวกำหนดทิศทางบ่งบอกคุณภาพของการศึกษานั้น ส่วนใหญ่เป็นเงินลงทุนไปในด้านอุปกรณ์การเรียนการสอน เพราะอุปกรณ์การเรียนการสอนก็ถือว่าเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพ (Indicator) ของการศึกษาประการหนึ่งด้วย เพราะเมื่อก้าวในทางเศรษฐศาสตร์มองในแง่การลงทุนแล้วได้ผลตอบแทนหรือลงทุนไปแล้วมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเป็นประการใด นอกจากนั้นในแง่เศรษฐศาสตร์ในระดับอุดมศึกษา จะศึกษาความเกี่ยวข้องกันในการพัฒนาการของอุดมศึกษาและการพัฒนาการเชิงเศรษฐศาสตร์ดังที่ เมอซ์ซัวร์ (Moussouris, 1996 : Abstract) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการอุดมศึกษาและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ จากการศึกษาในมลรัฐ แมซซาชูเซตส์ ได้พบประจักษ์พยานอย่างเพียงพอในด้านบูรณาการในประเด็นเรื่อง การศึกษาในระบบสถาบันกับการทำงาน (School-and-work integration) ซึ่งช่วยให้เกิดศักยภาพที่นำมาใช้ในการแก้ไขด้านนโยบายที่เหมาะสม นอกจากนั้นในรายงานวิจัยนี้ ยังได้เสนอถึงผู้วางนโยบายว่าต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือว่าเป็นกุญแจสำคัญในทางเศรษฐศาสตร์ซึ่งนำมาใช้ในการพัฒนากฎกระทรวงมหาดไทยแห่งรัฐ จึงเห็นได้ชัดว่าความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐศาสตร์และอุดมศึกษาเป็นไปในลักษณะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (Economic relevance) อย่างไรก็ตาม กำลังคนหรือทรัพยากรบุคคลในทางเศรษฐศาสตร์และในทางการอุดมศึกษาถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะทรัพยากรบุคคลเหล่านี้ช่วยพัฒนาระบบ

การศึกษา พัฒนาวិชาการ เพราะสถาบันอุดมศึกษาถือว่าเป็นคลังแห่งการรวมพลังสมองของประเทศหรือเป็นชุมชนวิชาการ แม้ว่าจะเป็นชุมชนขนาดเล็กหรือชุมชนขนาดใหญ่ก็ตาม ก็มีส่วนช่วยพัฒนาชาติบ้านเมืองให้เจริญก้าวหน้าในภาพรวมได้เช่นกัน

ชุมชนวิชาการหรือคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยซึ่งถือว่ามีความสำคัญ เพราะว่าทำหน้าที่เป็นผู้บุกเบิกค้นพบวิชาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ พร้อมกับการนำวิชาการที่ค้นพบใหม่ ไปอบรมสั่งสอนนักศึกษา เพื่อให้เกิดคุณภาพ มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามมา ในขณะเดียวกัน การรับนักศึกษาที่นำมาป้อนเข้าสู่ระบบพัฒนาคุณภาพ เป็นทรัพยากรบุคคลที่สังคมต้องการ การรับอาจารย์ ที่มีคุณภาพเข้าใจพันธกิจ (Commitment) ของตนเอง การพัฒนาหลักสูตร อุปกรณ์ การเรียนการสอนและอาคารสถานที่ ก็ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีคุณภาพและมาตรฐานด้วย มิฉะนั้นการรักษาคุณภาพและมาตรฐานก็ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้กำหนดไว้ จึงเห็นได้ชัดว่าการปรับปรุงคุณภาพในการรับอาจารย์ การรับนักศึกษา การปรับปรุงหลักสูตร อุปกรณ์การเรียนการสอนและอาคารสถานที่ เป็นต้น จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เมื่อคณาจารย์ในคณะซึ่งมีความรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกในด้านหลักสูตรต่อสาธารณชนและความรับรู้ของผู้บริหารซึ่งต้องมีการนำเอากระบวนการปรับปรุงคุณภาพมาใช้ ในจุดนี้ก็มีผู้วิจัยที่ให้ความสนใจ คือ มุลเลน (Mullen, 1996 : Abstract) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาการนำร่องในการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา งานวิจัยได้เปิดเผยให้เห็นลักษณะการถ่ายโอน (Transferability) การศึกษาการนำร่องในด้านการปรับปรุงคุณภาพ จากภาคเอกชนไปสู่สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและความสัมพันธ์กันในเชิงวิชาการ รวมทั้งกระบวนการศึกษาการนำร่องในการปรับปรุงคุณภาพในด้านต่าง ๆ ผลการวิจัยได้เปิดเผยให้เห็นว่า

1. ในด้านปรัชญา และเทคนิคการนำหลักการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร มาใช้ปรับปรุงคุณภาพสามารถถ่ายโอนจากภาคเอกชนไปสู่มหาวิทยาลัยได้ แต่ต้องมีการปรับปรุงอย่างเหมาะสม
2. ผู้บริหารดูเหมือนจะมองหลักการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรว่าน่าเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้มากกว่าโดยเฉพาะสามารถทำได้ในระดับภาควิชา
3. คณาจารย์ และผู้บริหารโดยทั่วไปเห็นพ้องต้องกันในแง่อิทธิพลเชิงลบ ในการนำเอาหลักการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่า การนำเอาหลักการปรับปรุงคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้งาน จะมีประสิทธิภาพมากกว่า และควรที่จะปรับปรุงแก่นภารกิจ (The core mission) ของสถาบันอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงภารกิจด้านการสอน และการบริการสังคม
5. คณาจารย์เห็นพ้องต้องกันในการปรับปรุงคุณภาพ โดยเฉพาะในด้านหลักสูตรที่มีการรับรองมาตรฐานแล้ว มีคุณภาพมากกว่าหลักสูตรที่ยังมิได้มีการรับรองมาตรฐาน

การวิจัยนี้สรุปได้ว่าการปรับปรุงคุณภาพ ควรกระทำให้ทั่วถึงในสถาบันอุดมศึกษา นอกจากกระทำอย่างทั่วถึงแล้ว ก็ควรกระทำอย่างต่อเนื่องด้วย เพราะการกระทำอย่างต่อเนื่อง ทำให้เห็นปัญหาในด้านคุณภาพและความด้อยคุณภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนั้น ยังช่วยให้เกิดการตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ง่ายดายอีกด้วย ดังที่ ลันด์ (Lund, 1996 : Abstract) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการปรับปรุงคุณภาพอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องโดยศึกษาในแง่การตัดสินใจ เป็นการศึกษาในลักษณะบูรณาการแห่งคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งเน้นที่กระบวนการประเมินตนเองภายในสถาบันและยกมหาวิทยาลัยเซินทรล มิซซูรี มาเป็นตัวอย่างกรณีศึกษา จากการศึกษาพบว่าในลักษณะการตัดสินใจของกลุ่มที่เน้นนั้นต้องตัดสินใจตามแนวทางอันเป็นกระบวนการของการตัดสินใจของออบรีย์ ฟิชเชอร์ (Aubrey Fisher) ซึ่ง

ประกอบไปด้วยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจ (Orientation) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ วิชาทฤษฎีการตัดสินใจ (Conflict) และหาข้อยุติโดยการสรุปเป็นข้อมูลการตัดสินใจอย่างเฉียบขาด (Emergence) พร้อมกับการให้การเสริมแรง (Reinforcement) (Fisher. 1998 : Internet) นอกจากนั้น สิ่งแวดล้อมในมหาวิทยาลัยที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่อการปะทะสังสรรค์ระหว่างกลุ่ม ซึ่งเป็นลักษณะการตัดสินใจเชิงคุณภาพและการวิจัยนี้ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างบทบาทของกลุ่มที่ทำงาน ซึ่งจะส่งผลไปสู่คุณภาพในด้านการทำงานเป็นทีมด้วย การทำงานเป็นทีมเพื่อมุ่งทำให้การอุดมศึกษามีคุณภาพ ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องเข้าใจและตระหนักรู้ในบทบาทของตนเอง โดยเข้าใจหน้าที่และมีความพร้อมทั้งบทบาทและหน้าที่ต้องประสานสัมพันธ์กันกับลักษณะงานของคณะวิชา เช่น งานที่ได้รับมอบหมาย การจัดทำโครงการ การเลื่อนตำแหน่ง การประเมินผล นอกจากนั้นยังจะต้องติดต่อประสานงานกับกลุ่มคน กับคณาบดีกับนักศึกษา การทำงานเป็นทีมในลักษณะดังกล่าวนี้อาจทำในบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าภาควิชาหรือบทบาทของอาจารย์ก็ได้ ลักษณะการเพิ่มบทบาทหน้าที่และความพร้อมนี้ วิลเลียม นาร์ดี (Nardi. 1996 : Abstract) ได้ทำการศึกษาวิจัยและเสนอแนะว่า การฝึกหัดอบรมก่อนประจำการและอบรมในช่วงประจำการเป็นสิ่งที่ดีควรทำแก่หัวหน้าภาควิชาอย่างยิ่ง การจัดให้มีหลักสูตรการพัฒนาเชิงโครงสร้างแก่หัวหน้าภาควิชาคนใหม่ หากจัดหรือทำได้ จะเป็นประโยชน์อย่างมาก การจัดให้มีการให้คำปรึกษา อาจเพิ่มศักยภาพของหัวหน้าภาควิชาทำให้มีบทบาทมากยิ่งขึ้น การจัดหลักสูตรพัฒนานาวิชาชีพ ก็ช่วยเพิ่มขีดความสามารถมากขึ้นด้วยเช่นกัน

นอกจากนั้นกระบวนการช่วยเหลือกันและกัน และการศึกษาอบรมเพื่อเรียนรู้รูปแบบเชิงโครงสร้างและมีใช้โครงสร้าง ก็เกิดประโยชน์มหาศาล ทั้งจะเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่หน่วยงานเป็นอย่างดีดังที่ สโตเฟอร์ (Stover. 1996 : Abstract) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพทางด้านวิชาการ โดยศึกษาประสิทธิภาพทางวิชาการในระดับวิทยาลัยและศึกษาในระดับวิทยาเขตของมหาวิทยาลัย มีข้อมูลระดับวิทยาลัย 18 แห่ง วิทยาเขตของมหาวิทยาลัย 13 แห่ง การศึกษาพบว่า ในด้านการรับรู้ ด้านการจัดการบริหารงานบุคคล ในระดับวิทยาลัยในเชิงวิชาการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านประสิทธิภาพเชิงองค์กร สถาบัน 7 ใน 9 แห่ง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญโดยเฉพาะในระดับวิทยาเขต และในด้านมิติเชิงประสิทธิผลสูงสุดอยู่ที่ด้านการพัฒนาอาชีพนักศึกษาและการพัฒนานักศึกษาในด้านวิชาการ แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามในอัตราต่ำมากในด้านการพัฒนานาวิชาชีพ คุณภาพของคณะวิชา ความสามารถในการใช้ทรัพยากรรวมทั้งความพึงพอใจของนักศึกษา จึงเห็นได้ชัดว่าจะต้องมีการเร่งรัดปรับปรุงคุณภาพในด้านการพัฒนาคุณภาพ พัฒนานาวิชาชีพอาจารย์ พัฒนาศักยภาพและพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษา ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นการพัฒนาองค์กร คือ สถาบันอุดมศึกษา การพัฒนาเพื่อให้เกิดคุณภาพแก่องค์กรเป็นเรื่องสำคัญ เพราะถ้าองค์กรมีความเข้มแข็ง บุคลากรที่อยู่ในองค์กรก็ได้รับผลของการพัฒนาคุณภาพนั้นด้วย มิติในด้านการพัฒนาคุณภาพขององค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่เป็นสถาบันการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย เอกชนต้องคำนึงถึงและยึดถือมิติด้านภาวะผู้นำ เช่น ภาวะผู้นำของอธิการบดี คณบดี หัวหน้าภาควิชา ดังได้กล่าวแล้ว มิติในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร มิติในด้านการวางแผนกลยุทธ์ มิติในด้านการจัดทรัพยากรมนุษย์ มิติในด้านการบริหารการจัดการ มิติในด้านผลลัพธ์ รวมถึงมิติในด้านการเน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้า มิติทั้งหลายดังกล่าวมานี้ถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงานในมหาวิทยาลัย (Winn. 1996 : Abstract) ที่สำคัญเป็นอย่างมาก

ลูกค้ำที่สำคัญในสถาบันอุดมศึกษาคือนักศึกษา ลูกค้ำเหล่านี้เมื่อเข้ามาสู่สถาบันการศึกษาแล้ว ก็ย่อมมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ ต้องการแสวงหาความรู้ แสวงหาความเป็นเลิศทางด้านวิชาการและเป้าหมาย

หลักหลังจากจบการศึกษาคือการได้งานทำ การเป็นพลเมืองดีของชาติ เป็นต้น แต่นักศึกษาหรือลูกค้าเหล่านี้ ก่อนที่จะเข้าไปเป็นทรัพยากรป้อนเข้าสู่ระบบการอุดมศึกษา ก็ต้องมีความพร้อม มีการเตรียมตัวที่จะศึกษาต่อในระบบอุดมศึกษาเป็นอย่างดี แต่มีความพร้อม และมีการเตรียมตัวมาเป็นอย่างดีในระดับใดนั้น เป็นประเด็นที่น่าสนใจไม่น้อย ลอร์ (Law. 1996 : Abstract) ก็เป็นผู้หนึ่งที่มีความสนใจและได้ทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยชุมชน โดยศึกษาในแง่ความสำเร็จและใช้ลักษณะการวิเคราะห์พื้นฐานความเหมือนของเนื้อหาหลักสูตรและความแตกต่างของนักศึกษา เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้าไปศึกษาในวิทยาลัยชุมชนนั้น มีฐานะทางด้านครอบครัวค่อนข้างต่ำ ส่วนนักศึกษาที่เข้าไปศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้นมีฐานะทางครอบครัวสูงกว่า ดังนั้นเกณฑ์ที่นำมาตัดสินความพร้อม อยู่ที่ คุณลักษณะทางสังคมด้วย การแสดงบทบาทอันเป็นความสามารถด้านคุณภาพของนักศึกษา (Performance) ในด้านแรงจูงใจใฝ่ศึกษา (Motivation) และในด้านความชอบหรือความประทับใจ (Aspiration) นอกจากนั้น สิ่งแวดล้อมในด้านการเรียนการสอน เช่น เนื้อหาของหลักสูตร เอกลักษณะการสอนของอาจารย์ ลักษณะการมีอคติต่อสถาบัน ก็นำมาเป็นเกณฑ์ในการศึกษาด้วย จากข้อค้นพบในการวิจัยสรุปได้ว่า การแสดงสมรรถภาพ (Competency) ในด้านวิชาการซึ่งก่อให้เกิดความเชื่อถือว่ามีความรู้และการเตรียมพร้อมของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนมีมากกว่านักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย ความสำเร็จ ในชีวิตของนักศึกษานอกจากเกิดจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาต้องตระหนักถึงให้มากในภาพรวม เพราะปัจจัยทั้งหมดเหล่านั้น หากมีคุณภาพก็ส่งผลให้นักศึกษาซึ่งถือว่าเป็นลูกค้าสำคัญของการศึกษาออกไปด้วยความพึงพอใจ หากพิจารณาให้ละเอียดลงไปอีก ก็พบว่าบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับนักศึกษาในคณะก็คืออาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบในด้านอาจารย์ หรือการรับอาจารย์ทำการสอนประการหนึ่ง อาจารย์ที่ปรึกษา ทำหน้าที่แนะนำ แนะนำอย่างใกล้ชิดตลอดระยะเวลาที่นักศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษา ประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งเกิดจากการให้คำปรึกษา มีผลงานวิจัยสนับสนุนและเน้นองค์ประกอบดังกล่าวนี้ โดยการให้นักศึกษาอยู่ศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาจนจบการศึกษา ความชอบของนักศึกษาที่มีต่ออาจารย์ ทำให้เกิดอิทธิพลให้นักศึกษาเรียนจบหลักสูตรการศึกษา ผลการวิจัยนี้ได้สรุปว่า ความชอบของนักศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการการให้คำปรึกษาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ความชอบในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวมีค่ามัธยฐานเลขคณิต 4.00 ความชอบในด้านทักษะการให้คำปรึกษาและสมรรถภาพในการให้คำปรึกษามีค่า 3.95 นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการทำวิจัยในลักษณะห่วงรอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษาด้วยว่ามีผลกระทบต่อความคงอยู่ในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาหรือไม่ (Wyckoff. 1996 : Abstract) ส่วนแฟรงกลิน (Franklin. 1996 : Abstract) ได้ศึกษาถึงความเหมาะสมระหว่างเกณฑ์ที่นักศึกษาใช้ตัดสินความชอบและเกณฑ์ที่ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพของสถาบัน การวิจัยนี้พบว่ามีเกณฑ์ 21 ประการ ซึ่งนักศึกษานำมาใช้และสามารถแบ่งย่อยออกเป็น 5 ประการ คือ

1. ความชอบในด้านความเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ
2. การพัฒนาและสร้างความเจริญงอกงามให้แก่ตนเอง
3. เป็นการศึกษาเพื่อการเรียนรู้
4. คุณลักษณะของมหาวิทยาลัยในอุดมคติ (Ideal university)
5. ความสอดคล้องคล้อยตามกันของกลุ่มเพื่อน

ส่วนในด้านเกณฑ์ของผู้บริหารสถาบันมีเกณฑ์ที่แตกต่างออกไป 3 เกณฑ์ คือ

1. ในด้านปัจจัยป้อนเข้าสู่ระบบ

2. การดำเนินการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินการต่าง ๆ

3. ด้านผลลัพธ์ของการผลิต

ผู้วิจัยในเรื่องนี้ได้เสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงการประเมินความชอบ ความพึงพอใจของนักศึกษาและนำประโยชน์อันเกิดจากความพึงพอใจนั้นมากำหนดนิยามประสิทธิผลของสถาบัน เพราะว่าสถาบันโดยเฉพาะผู้บริหารสถาบัน ไม่รู้เลยว่านักศึกษาหรือลูกค้าอื่น ๆ มีความชอบ มีความพึงพอใจในประเด็นใดและไม่ชอบในจุดใด หากมีจุดใดไม่เป็นที่พึงพอใจ ผู้บริหารสถาบันได้ปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงในจุดนั้นและทำให้ดีขึ้น ดังเช่นงานวิจัยของ แอนธรอป (Anthrop. 1996 : Abstract) ที่ศึกษาระดับความชอบและความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในประเด็นด้านบรรยากาศของมหาวิทยาลัย ชีวิตในมหาวิทยาลัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประสิทธิภาพการเรียนการสอน ประสิทธิภาพด้านการช่วยเหลือด้านการเงิน ประสิทธิภาพด้านการลงทะเบียน ความปลอดภัย การตอบสนองการบริการประชาชน การพัฒนามุ่งให้นักศึกษาเป็นจุดศูนย์กลาง โดยศึกษาในประเด็นระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจและระดับความแตกต่าง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ตอบแบบสอบถามว่า คุณลักษณะของสถาบันนั้นสำคัญน้อยที่สุดในสิ่งที่พวกเขาคาดหวัง และพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านการงาน ที่อยู่อาศัย และตัวเลือกเกี่ยวกับสถาบัน การวิจัยนี้ได้เน้นย้ำว่า ความคาดหวังและความต้องการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้นักศึกษาประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพต่อสถาบัน บางครั้งความพึงพอใจซึ่งส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษานำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพ ก็คงเกิดมาจากการบริการดังที่ วิลเลียมส์ (Williams. 1996 : Abstract) ได้ศึกษาไว้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเครื่องมือที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้เพื่อนำมาใช้วัดความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะในด้านการบริการในสถาบัน การวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลจากวิทยาลัยชุมชนและมหาวิทยาลัยรวม 282 คน จากสถาบันที่สอนเทียบเท่าระดับปริญญาตรีและบัณฑิตวิทยาลัยจำนวน 303 คน โดยพยายามศึกษาองค์ประกอบ 8 ประการ คือ การบริการลูกค้าโดยทั่วไป ประสิทธิภาพการบริการในสำนักงาน การรับส่งข่าวสาร ทักษะคติเชิงลบของเจ้าหน้าที่ การแก้ปัญหา วัสดุสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้ให้อ่าน ความรับผิดชอบด้านการบริหารงานบุคคล และความรับผิดชอบด้านการติดต่อข่าวสารทางโทรศัพท์ การศึกษาพบว่า 66.4% ของนักศึกษาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจกับการบริการด้านการบริหาร การทดสอบโดยใช้ค่า r และได้ค่า r จาก .81 สำหรับการบริการลูกค้าโดยทั่วไป ไปจนถึงค่า $r.66$ สำหรับวัสดุสิ่งพิมพ์ที่จัดบริการไว้ให้อ่าน เครื่องมือที่นำมาวิจัยจึงปรากฏเป็นประจักษ์พยานเพียงพอว่าความเชื่อมั่นในความพึงพอใจของนักศึกษาระดับวิทยาลัยอยู่กับการบริการด้านการบริหาร แต่เครื่องมือวิจัยนี้มิได้จำแนกชั้นเรียน เพศ อายุและสถานภาพของนักศึกษา และการวิจัยนี้สรุปว่า สามารถนำเครื่องมือนี้ไปใช้วัดความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการด้านบริหารได้ องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่มีผลทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จทางวิชาการได้ เพราะองค์ประกอบดังกล่าวจะหล่อหลอมประสบการณ์ หล่อหลอมพลังชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัย ดังเช่นนักศึกษาครุศาสตร์ซึ่งเป็นชาวอลาสกา ซึ่งสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยอลาสกาแฟร์แบงคส์ในปีการศึกษา 1989 – 1993 ซึ่ง บาร์นฮาร์ดท (Barnhardt. 1994 : Abstract) ได้ศึกษาไว้โดยเน้นที่ประสบการณ์ต่าง ๆ ของนักศึกษาเหล่านั้น ได้มีการตั้งคำถามเพื่อนำไปสู่การวิจัยว่า มีองค์ประกอบอะไรที่ช่วยให้นักศึกษาครุศาสตร์ชาวอลาสกาประสบความสำเร็จในด้านวิชาการ รวมถึงการศึกษารายองค์ประกอบ 3 ประการในด้าน

1. ประวัติการเข้าโรงเรียนของนักศึกษาชาวอลาสกา
2. หลักสูตรและวิชาที่ตอบสนองความต้องการและความสนใจของนักศึกษา
3. การทบทวนวรรณกรรมเชิงวิเคราะห์โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งใช้การสังเกต

จากการศึกษาพบว่า มีองค์ประกอบหลายประการซึ่งทำให้นักศึกษาศาสตร์ชาวอแลสกา ประสบความสำเร็จในด้านคุณภาพวิชาการ ซึ่งรวมทั้งสิ่งแวดล้อมด้านการเรียนการสอน ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความสนใจ และที่สำคัญก็คือการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่น่าสนใจนักศึกษา นอกจากนั้น แรงสนับสนุนจากครอบครัวและชุมชน ก็เป็นส่วนหนึ่งทำให้เกิดความสำเร็จด้วย การวิจัยนี้จึงชี้ให้เห็นว่า การปรับปรุงและพัฒนาสิ่งที่สนับสนุนให้นักศึกษาประสบความสำเร็จทางด้านวิชาการหรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับ การเรียนการสอนและคณาจารย์ก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ดังเช่น นักศึกษาซึ่งกำลังมีโครงการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี (Hall, 1996 : Abstract) มีความกังวลว่าวิชาที่นักศึกษา กำลังเรียนอยู่ในวิทยาลัยชุมชนนั้น สามารถเทียบโอนหรือศึกษาต่อเนื่องในมหาวิทยาลัยได้หรือไม่ ข่าวสารข้อมูลที่คณาจารย์ป้อนให้กับนักศึกษา โดยเฉพาะอาจารย์ที่สอนนักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2 (Sophomore) ถือว่าเป็นบุคคลที่ให้ข่าวสารสำคัญ และ ข่าวสารนี้ถูกถ่ายทอดไปยังนักศึกษารุ่นน้องชั้นปีที่ 1 (Freshman) และในขณะเดียวกันคณาจารย์ที่สอน นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ก็มักมองนักศึกษาว่า มีความพร้อมที่จะเรียนค่อนข้างต่ำและเห็นว่าไม่มีความพร้อมที่จะไปเรียนในระดับอุดมศึกษา ทั้งยังมีทัศนคติเชิงลบว่า การอภิปรายในเรื่องการเทียบโอนหรือศึกษาต่อเนื่อง นั้น ไม่ใช่หน้าที่ของอาจารย์ จึงเห็นได้ชัดว่า การเรียนการสอนของครูอาจารย์เป็นส่วนสนับสนุน และการที่กำลังใจนักศึกษาก็เป็นส่วนสำคัญ หากครู อาจารย์ปล่อยปละละเลยโดยถือว่าไม่ใช่หน้าที่แล้ว การสนับสนุนให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในทางวิชาการ การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ก็อาจลดน้อยถอยลง จึงอาจกล่าวได้ว่าครูอาจารย์คือบุคคลสำคัญที่ชี้ชะตาให้นักศึกษาประสบความสำเร็จ หรือประสบความสำเร็จล้มเหลวได้

คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยก็คือสมาชิกในชุมชนวิชาการ คณาจารย์เหล่านี้อาจทำหน้าที่เป็นทั้งผู้บริหารและเป็นอาจารย์ การที่อาจารย์ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้บริหารแต่โดยหน้าที่หลักก็คือเป็นอาจารย์ อาจารย์ที่เป็นผู้บริหารก็ควรประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณของอาจารย์ อาจารย์ต้องควบคุมพฤติกรรมของอาจารย์ให้อยู่ในกรอบแห่งสังคมอุดมศึกษา หากควบคุมได้ก็เป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพและเป็นผู้หนึ่ง ทำให้บังเกิดประสิทธิผลดังที่ โคทส์ (Coats, 1996 : Abstract) ได้ศึกษาไว้ในงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมส่วนตัวของผู้บริหารอุดมศึกษา เป็นงานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าภาควิชาของวิทยาลัยชุมชนกับภาวะผู้นำ ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อสถาบันโดยใช้หลักการประเมินเชิงพฤติกรรมของวิลล์ ชูทซ์ (Will Schutz) การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากวิทยาลัยชุมชนของรัฐและเอกชนรวม 5 แห่ง ใน 17 แห่งในรัฐมิสซิสซิปปี ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ สามารถแยกประเภทได้เป็นหัวหน้าภาควิชาที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลและหัวหน้าภาควิชาที่ไม่มีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผล ผลการศึกษาโดยใช้ค่า Multivariate Analysis (MANOVA) และ t - test ชี้ให้เห็นความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านตัวแปรตาม ด้านผลรวมพฤติกรรมที่ได้รับมา (Received inclusion) ผลรวมพฤติกรรมที่แสดงการรับรู้ได้ (Perceived inclusion) และพฤติกรรมที่ต้องการ (Wanted behaviors) การวิจัยนี้ได้เสนอแนะว่าหัวหน้าภาควิชาที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อสถาบันจะต้องมีพฤติกรรมปะทะสังสรรค์กับผู้อื่น และหัวหน้าภาควิชาที่ไม่มีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต้องมีพฤติกรรมให้คนอื่นมารวมมือกับตนเองด้วย การมีมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน เป็นทีมในหน้าที่อาจารย์ที่เป็นผู้บริหาร อาจมีปัจจัยการรับรู้ในหลายด้าน ปัญหาที่ถือว่ามีความสำคัญอะไรที่ช่วยให้มหาวิทยาลัยได้พัฒนาโดยเฉพาะการพัฒนาด้านการเรียนการสอน มีงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดนี้ก็คืองานวิจัยเรื่อง การรับรู้ของผู้บริหารและคณาจารย์ต่อหลักสูตรที่ช่วยพัฒนามหาวิทยาลัยอิสลาม คือมหาวิทยาลัยอียิปต์ โมฮัมหมัด บิน ซาอุด แห่งประเทศซาอุดีอาระเบีย เป็นงานวิจัยโดย อัล-จามील (Al-Jameel, 1992 : Abstract) ซึ่งได้ศึกษาสำรวจความสำคัญที่วางรากฐานในด้านการจัดหลักสูตรพัฒนา

สถาบันที่สมบูรณ์แบบ เพื่อเป็นการปรับปรุงด้านการเรียนการสอนที่ผู้บริหารและคณาจารย์สามารถรับรู้ได้ ในการวิจัยครั้งนี้มีคำถามที่นำไปสู่การวิจัยว่า

1. มีหลักสูตรหรือกิจกรรมอันใดที่ช่วยพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัย
2. มีความสำคัญอะไรที่นำมาวางเป็นรากฐานหลักสูตร เพื่อพัฒนาสถาบันที่สมบูรณ์แบบโดยผู้บริหาร
3. มีความสำคัญอะไรที่นำมาวางเป็นรากฐานหลักสูตร เพื่อพัฒนาสถาบันที่สมบูรณ์แบบโดยคณาจารย์
4. และอะไรคือความแตกต่าง ในการรับรู้ของคณาจารย์โดยพิจารณาในด้านความสำคัญด้านการวางหลักสูตรและกิจกรรมเสริมหลักสูตรเฉพาะด้าน โดยศึกษาตามตัวแปรด้านตำแหน่งที่รับผิดชอบ ขอบเขตด้านวิชาการ และประเภทของมหาวิทยาลัย

การวิจัยนี้สรุปว่าไม่มีหลักสูตรใด ๆ เลย ที่จัดไว้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงมหาวิทยาลัยในภาพรวม ผู้บริหารและคณาจารย์เห็นพ้องต้องกันว่ามีความสำคัญมากที่วางรากฐานหลักสูตรที่สมบูรณ์แบบเพื่อพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย นอกจากนั้นยังได้เสนอแนะเพิ่มเติมในด้านการจัดกิจกรรมพิเศษสำหรับคณาจารย์ใหม่และผู้ช่วยสอน โดยการจัดให้มีการสัมมนาและการประชุมกลุ่ม ในด้านการประเมินผล การเรียนการสอน ผู้บริหารและคณาจารย์มีความเห็นว่ามีสำคัญปานกลางแต่กิจกรรมโดยทั่วไปและ กิจกรรมส่งเสริมวิชาชีพ ผู้บริหารและคณาจารย์เห็นว่ามีสำคัญมาก นอกจากนั้น การวิจัยนี้พบว่า ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ขอบเขตทางวิชาการและประเภทของมหาวิทยาลัย มีส่วนก่อให้เกิดอิทธิพลสำคัญ ในการรับรู้ของอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญ การพัฒนาสถาบันโดยมองที่ผู้บริหารและคณาจารย์เป็นสิ่งสำคัญ เพราะบุคคลเหล่านี้ เป็นกุญแจสำคัญที่นำพามหาวิทยาลัยให้เจริญก้าวหน้า อนึ่งการที่ผู้บริหารและคณาจารย์มีจริยบรรณในวิชาชีพดังกล่าวก็มีส่วนสำคัญมากเช่นกัน เพราะคณาจารย์ก็คือครูที่เป็นแม่แบบ ของนักศึกษา นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัย ก็มุ่งหวังพัฒนาด้านวิชาการและหล่อหลอมตนเอง เพื่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรือง และทุกมหาวิทยาลัยก็มุ่งหวังที่จะพัฒนาทำให้นักศึกษาเจริญรุ่งเรือง มีวุฒิภาวะ (Mature) และเป็นคนที่จบการศึกษาออกไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจะ ทำอย่างไรให้บุคคลคือนักศึกษาเหล่านี้ มีความตระหนักรู้ในตนเอง มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีบุคลิกภาพ มีเอกลักษณ์ในทางที่ดีที่เด่นชัด ซึ่งตรงกับภารกิจและปรัชญาในการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย จึงมีผู้ทำ การศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ แม้ว่ามิได้สรุปผลของการวิจัยอย่างเด่นชัด แต่การศึกษาวิจัยนี้ ก็เน้นที่การประยุกต์ แนวคิดด้านจริยธรรมเข้ากับความรู้ ความเข้าใจในตนเองในระดับสถาบันกล่าวคือ จริยธรรมเป็นตัวกำหนด จุดมุ่งหมาย และภารกิจของสถาบันให้อยู่ในจุดเดียวกัน และช่วยสร้างบรรยากาศในมหาวิทยาลัยให้เป็น มหาวิทยาลัยในอุดมคติมากขึ้น (Severance. 1993 : Abstract)

ในด้านหลักสูตร สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพ สังคม และสิ่งแวดล้อมรวมทั้งความจำเป็นอย่างเร่งด่วน หากไม่มีการปรับปรุงหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษา ก็อาจจะทำให้การเรียนการสอนไม่พัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้องและไม่ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ ประเด็นนี้ จึงมีผู้วิจัยเพื่อแสวงหาทางแก้ปัญหาการพัฒนาหลักสูตร โดยเน้นย้ำที่การขาดรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรที่ ไปกระตุ้นการพัฒนาในสถาบันอุดมศึกษา (Kern. 1994 : Abstract) การวิจัยนี้มีจุดประสงค์มุ่งหมายหลัก 2 ประการ คือ

1. เพื่อพัฒนาหลักสูตรต้นแบบ สำหรับการนำไปพัฒนาหลักสูตรเร่งรัด ภายใต้เงื่อนไข ความจำเป็นเร่งด่วน

2. เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาหลักสูตรเร่งรัด

ผู้วิจัยได้ใช้กรณีศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ช่วง คือ ช่วงแรกมีการวิจัยย่อยและพัฒนาหลักสูตร ช่วงที่สองมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบที่สัมพันธ์กับการพัฒนาหลักสูตรเร่งรัด ในช่วงนี้มีข้อค้นพบทางการวิจัยเบื้องต้น 5 ประการ คือ

1. บทบาทผู้วิจัยและพัฒนาหลักสูตร (Researcher and curriculum developer = R & CD) ได้มีการเร่งรัดเพื่อพัฒนาหลักสูตร
2. ผู้วิจัยและพัฒนาหลักสูตร (R & CD) เตรียมตนเองพร้อมอยู่ในระดับผู้ชำนาญการ (Connoisseur) ในเนื้อหาวิชาที่จะทำการวิจัย
3. การบริหารเวลาที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งทักษะในด้านการจัดการ
4. ได้พบลักษณะการปะทะสังสรรค์ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรเร่งรัด
5. จากข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมได้ ได้พบกลยุทธ์ในการพัฒนาหลักสูตรเร่งรัด โดยใช้เป็นข้อมูลพัฒนาในระดับสถาบัน

ในช่วงที่สามเป็นข้อค้นพบต่าง ๆ ซึ่งนำมารวมกันเป็นรูปแบบเบื้องต้นที่ได้รับการพัฒนาแล้ว และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งมาจากสาขาวิชาต่าง ๆ ในสถาบันอุดมศึกษา มาจากภาคอุตสาหกรรมและจากหน่วยงานทหาร เป็นต้น สุดท้ายได้รูปแบบหลักสูตรเร่งรัดที่นำมาใช้สอนในระดับอุดมศึกษาต่อไป ในประเด็นเรื่องหลักสูตรนี้ จิง หวัง (Wang, 1994 : Abstract) ก็มีความสนใจในด้านการตัดสินใจใช้หลักสูตรในระดับอุดมศึกษาเช่นกัน โดยศึกษาข้อมูลที่เกิดขึ้นในประเทศจีน กล่าวคือระบบอุดมศึกษาในประเทศจีนมีจุดรวมการบริหารการอุดมศึกษา รวบอำนาจอยู่ที่ส่วนกลาง ดังนั้น การพัฒนาหลักสูตรจึงถูกควบคุมโดยหน่วยงานของรัฐบาลและระดับสูงและการวางหลักสูตรมีความสำคัญเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ เป็นเพราะมีการปฏิรูปด้านการเมืองและด้านเศรษฐกิจ จึงเกิดปัญหาหลัก ๆ ในการพัฒนาหลักสูตรในระดับอุดมศึกษา เช่น ปัญหาการลงทะเบียนเรียน โอกาสที่จะได้งานทำและความไม่พึงพอใจกับระบบการศึกษาในระดับวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการ 3 หน่วยงาน คือ

1. หน่วยงานของรัฐ
2. สถาบันและตัวนักศึกษา และ
3. กระบวนการในการตัดสินใจใช้หลักสูตร

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้พื้นฐานการวิเคราะห์เชิงประวัติ ในด้านนโยบายของหน่วยงานของรัฐ ในการใช้หลักสูตรในปัจจุบันและนโยบายในการใช้หลักสูตรของมหาวิทยาลัยในประเทศจีน ที่คัดเลือกไว้ 2 แห่ง โดยมีการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม อำนาจของหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการได้รับการนิยามและใช้เป็นพื้นฐานตั้งเป็นคำถามว่า มีการตัดสินใจมากเท่าใดและใช้การตัดสินใจอะไร การวิจัยนี้ได้พบการตัดสินใจ 16 ประการ และกำหนดให้มีน้ำหนักแตกต่างกันตามสภาพและกลยุทธ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ การวิจัยหลักสูตรในลักษณะการตัดสินใจและเปรียบเทียบคล้ายคลึงกันนี้ เลสลีย์ (Leslie, 1996 : Abstract) ก็มีความสนใจเช่นเดียวกันและได้ทำการวิจัยเชิงพรรณนาเปรียบเทียบ โดยการศึกษาหลักสูตรการสอนนักศึกษาในภาคกลางตอนเหนือ งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาและเปรียบเทียบโปรแกรมการสอนนักศึกษาในเขตการประกันคุณภาพ กลุ่มวิทยาลัยและโรงเรียนที่อยู่ในเขตภาคกลางตอนเหนือ การวิจัยนี้พบว่า

1. ส่วนใหญ่สถาบันที่ตอบแบบสอบถามในเขตภาคกลางตอนเหนือเป็นสถาบันเอกชน
2. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนในระดับปริญญาตรีอยู่ในช่วง 1,000 - 2,999 คน

3. แม้ว่าจำนวนนักศึกษาทางด้านครุศาสตร์ไล่เลียงจาก 11 คน ไปจนถึง 1,000 คน แต่จำนวนที่กล่าวถึงส่วนใหญ่จะลงทะเบียนเรียนโปรแกรมทางด้านครุศาสตร์ระหว่าง 201 ถึง 299 คน

4. จำนวนสถาบัน 86 แห่ง ที่ได้รับการประกันคุณภาพจากสมาคมวิทยาลัยและโรงเรียนในเขตภาคกลางตอนเหนือ

5. จำนวนหลักสูตรเกินกว่า 60% รับนักศึกษาเข้าไปศึกษาต่อทางครุศาสตร์ในช่วงใกล้สิ้นสุดชั้นปีที่สองและเลสลีได้กล่าวในตอนท้ายของงานวิจัยว่า การวิจัยนี้มีส่วนสำคัญที่ให้อยู่ละเอียดแก่ผู้ใฝ่รู้ที่ศึกษาในด้านครุศาสตร์ ส่วน เวอร์เบอร์ (Verber, 1996 : Abstract) มีความสนใจในด้านกลยุทธ์ด้านการวางแผนและได้ศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรปริญญาเอกในสาขาการอุดมศึกษา เป็นการศึกษาในแง่การวางแผนกลยุทธ์ ผลการศึกษาพบว่าหลักสูตรปริญญาเอก ไม่มีกฎเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองคุณภาพและไม่มีแนวทางที่ตั้งเป็นวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่บรรยายลักษณะความคิดริเริ่ม ความเจริญก้าวหน้าและความคิดในการพัฒนา รวมทั้งต้องการเสนอคุณลักษณะของหลักสูตรปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา ในฐานะเป็นขอบข่ายการศึกษาที่ให้ข้อมูลข่าวสารรายละเอียดที่นำไปใช้วางแผนกลยุทธ์สำหรับการวางแผนหลักสูตรดังกล่าวในอนาคต นอกจากนั้นการวิจัยนี้ยังพบอีกว่า การวางแผนกลยุทธ์สำหรับหลักสูตรปริญญาเอกสาขาการอุดมศึกษานั้น ควรรวมข้อพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้ด้วยคือความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนของนักศึกษาและอาจารย์ในคณะที่มีต่อการสร้างคุณภาพของหลักสูตร ความหลากหลายที่เสนอโดยคณะวิชาที่เปิดสอนหลายสาขา เกณฑ์ที่ตั้งไว้สำหรับการประเมินผลความเหมาะสมของคณาจารย์ที่สอนในสาขาวิชาต่าง ๆ และสาขาวิชาชีพ การพัฒนาวัฒนธรรมของหลักสูตรที่ประกอบไปด้วยนักศึกษานอกเวลา วิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาผู้นำที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลและการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในสาขาการอุดมศึกษา รวมทั้งคุณค่าของปริญญาในสาขาการอุดมศึกษาด้วย สำหรับประเด็นที่น่าสนใจในงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรอีกประเด็นหนึ่งนั้นปรากฏอยู่ในงานวิจัยของ สไมลีย์ (Smiley, 1996 : Abstract) ซึ่งได้พยากรณ์ถึงการปฏิรูปการปรับปรุงหลักสูตรในศตวรรษที่ 21 ว่าเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับสถาบัน เพื่อตอบสนองแนวความคิดนี้ สไมลีย์จึงได้มีความสนใจในกระบวนการปรับปรุงหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษา โดยในขั้นแรกได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และภารกิจของสถาบัน (Mission) ขั้นที่สองได้กำหนดเป้าหมาย (Goals) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ทั้งสองขั้นนี้ต้องทำให้มีลักษณะก้าวหน้าในปัจจุบันเสมอ ส่วนในขั้นที่สามเป็นการนำเสนอหลักสูตร คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรประชุมพิจารณาทบทวนและวิเคราะห์ หลักสูตรสะท้อนให้เห็นความตั้งใจที่เสนอแนววิสัยทัศน์ใหม่ ภารกิจใหม่ เป้าหมายใหม่และวัตถุประสงค์ใหม่หรือไม่ อนึ่ง การวางแผนหลักสูตรต้องมีความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด โดยผู้บริหารก็ต้องพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย (Validate) อยู่เสมอ การวิจัยนี้มีประเด็นเพื่อการวิจัยดังนี้

1. มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจอนาคตในการใช้หลักสูตรในอเมริกา
2. เนื้อหาของหลักสูตรเมื่อเปรียบเทียบกับหลักสูตรปริญญาเอกแบบใหม่แตกต่างกัน
3. ระบบการนำหลักสูตรมาใช้เมื่อเปรียบเทียบกับหลักสูตรแบบใหม่
4. ความจำเป็นในการพัฒนาวิชาชีพในระดับปริญญาเอก
5. ความจำเป็นในการใช้ ในการพัฒนาวิชาชีพสำหรับการวางแผนหลักสูตรในอนาคตคืออะไร
6. มีกระบวนการที่จะเสนอแนะในการปรับปรุงหลักสูตรในอุดมคติ
7. เนื้อหาของหลักสูตรในอุดมคติ
8. การเปลี่ยนแปลงหลักสูตร สามารถนำผลมาใช้

ข้อค้นพบจากปัญหาการวิจัยนี้นำมาสร้างเป็นหลักสูตรและนำมาพิจารณาบททวนโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ โดยมีการแก้ไขร่างในเบื้องต้นและมีการแก้ไขครั้งสุดท้าย จากนั้นจึงนำมาเสนอต่อผู้อำนวยการฝ่ายหลักสูตรอุดมศึกษาเพื่อตัดสินใจเสนอใช้เป็นหลักสูตรในทางปฏิบัติต่อไป

สิ่งแวดล้อมในมหาวิทยาลัยที่น่าสนใจอีกอย่างหนึ่งก็คือ ด้านอาคารสถานที่ ซึ่งอาจประกอบไปด้วยห้องเรียน ห้องสมุด องค์ประกอบในด้านการตกแต่ง ความสะดวกสบายในการเข้าออก บรรยากาศ ความสะอาดและปลอดภัยของอาคารสถานที่ช่วยสร้างบรรยากาศให้การเรียนการสอนมีคุณภาพได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันมีความเสมอภาคทางการศึกษามากขึ้น หากไม่มีความเสมอภาคเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการทำงาน การปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงาน (Weller Jr. 1995 : 44) แนวคิดเรื่องความเสมอภาคดังกล่าว มีผลดีต่อบุคคลพิการด้วย จึงมีบุคคลพิการต่าง ๆ เข้ามาศึกษาในระดับอุดมศึกษามากขึ้น การออกแบบด้านอาคารสถานที่จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่รองรับนักศึกษาเหล่านี้ด้วย ลอรา โฮลลี มัวร์ (Moore. 1996 : Abstract) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านอาคารสถานที่สำหรับนักศึกษาพิการ ซึ่งอยู่ในกรุงวอชิงตัน โดยเน้นที่ความพึงพอใจของนักศึกษาพิการกับทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนและมหาวิทยาลัยที่สมบูรณ์แบบเหล่านั้น ในการวิจัยนี้ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศเชิงประวัติ บรรยากาศเกี่ยวกับกฎระเบียบและบรรยากาศที่เป็นทัศนคติของนักศึกษาที่สัมพันธ์กับอาคารสถานที่ที่นักศึกษาพิการอาศัยอยู่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ชนิดของสถาบัน กฎระเบียบของคณะและเพศมีผลต่ออาคารสถานที่ที่จัดไว้และมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาด้วย ทัศนคติของอาจารย์ในคณะที่มีต่อนักศึกษาพิการเหล่านั้น ก็แตกต่างกันออกไปตามคุณลักษณะของแต่ละคน เช่น นักศึกษาที่มีลักษณะความเชื่องช้าทางสมอง (Mental retardation) ซึ่งก็มีความสามารถที่จะศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาในสาขาที่มีความเหมาะสมกับลักษณะความพิการของตนเองได้เหมือนกัน จึงมีการตั้งสมมติฐานว่า ความรู้และทัศนคติที่ผู้ประสานงานการจัดหลักสูตรสำหรับนักศึกษาพิการมีต่อนักศึกษาที่มีความเชื่องช้าทางสมองเป็นอย่างไร จะจัดหลักสูตรอะไร สำหรับนักศึกษาพิการในลักษณะนี้ และองค์กรที่สนับสนุนในระดับท้องถิ่น สำหรับคนพิการเหล่านี้คือองค์กรอะไร ผลการวิจัยสรุปว่า การจัดหลักสูตรแก่นักศึกษาพิการเหล่านี้ ไม่มีผลกระทบในด้านอาคารสถานที่เลย แต่นักศึกษาที่มีความสามารถทางสมองสูงกับนักศึกษาที่มีความพิการอื่น ๆ เท่านั้น มีความเกี่ยวพันเชิงลบต่ออาคารสถานที่ของนักศึกษาพิการทางสมอง (Noble . 1993 : Abstract)

ในส่วนที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษาค้นคว้า อุปกรณ์การเรียนการสอน ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพโดยเฉพาะอุปกรณ์การศึกษาที่เป็นห้องสมุดนั้นถือว่าเป็นปัจจัยหลักในสถาบันอุดมศึกษา แคนน์ (Cann. 1995 : Abstract) จึงได้ทำการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับปริมาณและคุณภาพของห้องสมุด การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษากระบวนการการตัดสินใจในการขยายตัวของปริมาณและคุณภาพ โดยนำกระบวนการมาใช้ในการเลือกหนังสือ เพื่อใช้ประกอบในหลักสูตร การวิจัยนี้พบว่าตัวบ่งชี้ถึงระดับการคัดเลือกอยู่ในระดับที่ 3 คือ ความพอใจในด้านปริมาณของหนังสือ ส่วนคุณภาพของหนังสือที่จัดไว้ในหลักสูตรในภาควิชาต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านหลักสูตรและการสอน นอกจากนี้ แคนน์ยังได้เสนอแนะให้ปรับปรุงเกณฑ์การเลือกหนังสือซึ่งสัมพันธ์กับหลักสูตรและการแก้ไขหลักสูตรด้วยในโอกาสต่อไป

จากประเด็นด้านการบริหารมหาวิทยาลัย การรับอาจารย์ทำการสอน การรับนักศึกษาหลักสูตร อาคารถิ่นที่และอุปกรณ์การศึกษาคือห้องสมุด เป็นต้น ถือว่าเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพในทางวิชาการในสถาบัน อุดมศึกษา โดยเฉพาะสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นรูปแบบการพัฒนาคุณภาพในมหาวิทยาลัยเอกชนได้เป็น อย่างดี ตัวบ่งชี้คุณภาพเหล่านี้ถือว่าเป็นปัจจัยภายในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งต้องมีการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผลตนเองให้อยู่ในเกณฑ์และมาตรฐานของการอุดมศึกษาอยู่ตลอดเวลา การประเมินตนเอง เป็นต้น ดังกล่าวนั้นเป็นประเด็นสำคัญที่ วูสธอฟ (Weusthof, 1996 : Abstract) ได้ศึกษาสำรวจไว้ เพื่อนำ มาใช้สร้างคุณลักษณะการประเมินตนเอง (Self - evaluation) ในระดับคณะวิชาของมหาวิทยาลัยด้วย ประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยได้ศึกษาว่าการประกันคุณภาพเป็นประเด็นทางการเมืองที่ปรากฏในระดับ อุดมศึกษาของประเทศเนเธอร์แลนด์มาตั้งแต่ปี ค.ศ.1980 การประเมินตนเองในระดับสถาบันจึงมีความ จำเป็นมาก โดยเฉพาะในประเด็นเงื่อนไขที่มหาวิทยาลัยทั่วไปต้องมีคือความรับผิดชอบ ในเรื่องการประกัน คุณภาพภายใน เงื่อนไขดังกล่าวได้นำมาใช้เป็นลักษณะการประเมินตนเองในระดับคณะวิชาด้วย โดย มุ่งเน้นให้คณะวิชาเหล่านั้นเป็นคณะที่มีลักษณะเด่นทางด้านการศึกษา ฉะนั้นการประกันคุณภาพ โดยการ ประเมินตนเอง เกิดเป็นผลลัพธ์ที่ดี เป็นวิวัฒนาการที่ดีของคณะวิชา การวิจัยครั้งนี้มีปัญหาคอคลุม การวิจัยดังนี้

1. มหาวิทยาลัยได้มีการประเมินตนเองทางการศึกษาในระดับใด วิธีใด และคุณลักษณะของการ ประเมินตนเองเป็นอย่างไร

2. ผลของการประเมินตนเอง ซึ่งนำมาใช้ประโยชน์ในสถาบันที่มีอยู่ในระดับใด เมื่อมองจาก ผลรวม

3. มีองค์ประกอบอะไรที่สามารถอธิบายถึงความแตกต่าง และความเหมือนกัน ระหว่าง การประเมินตนเองกับระบบการประเมินที่นำมาใช้อยู่

เพื่อตอบปัญหาการวิจัยเหล่านี้ วูสธอฟ ได้รวบรวมข้อมูล โดยการสำรวจคณะวิชาต่าง ๆ ทั้งหมดของมหาวิทยาลัยในเนเธอร์แลนด์ รวม 23 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า

1. จากข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถสรุปวัตถุประสงค์ของการใช้ประโยชน์จากการประกันคุณภาพ โดยมุ่งเน้นที่การปรับปรุงคุณภาพของการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย จึงจำเป็นต้องมีแรงกระตุ้นจากภายนอก เช่น จากฝ่ายการเมือง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้คณะได้จัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป

2. ความแข็งแกร่งของกระบวนการประกันคุณภาพ โดยการประเมินตนเองภายในสถาบัน ทั้งมวลอย่างมีระบบ มีระเบียบในระดับองค์กร การมีระบบ มีระเบียบนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่ดี ที่จะนำมาใช้เป็น พื้นฐานพัฒนาทำให้คุณภาพการศึกษาเจริญงอกงามขึ้นตามลำดับต่อไป

ฉะนั้น ประเด็นสำคัญในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพด้านวิชาการ ในมหาวิทยาลัยเอกชนนั้น จึงอยู่ที่ดัชนีบ่งชี้คุณภาพและความสำคัญในเรื่องการประเมินตรวจสอบคุณภาพ ของตนเองภายในสถาบัน เพื่อเป็นหลักประกันให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเป็นเกราะป้องกันอย่างเปิดเผย ต่อการตรวจสอบจากภายนอก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
4. แผนภูมิแสดงขั้นตอนการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์หรือผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ มีความชำนาญ มีประสบการณ์ในด้านการเรียนการสอน การวิจัยและด้านการบริหารงานวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นอาจารย์หรือผู้บริหาร จำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่งดังกล่าว มีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งตามเกณฑ์ดังนี้

1. มีประสบการณ์ในการสอนในระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชน หรือ
2. มีผลงานทางวิชาการ เช่น เขียนตำรา วิจัย เขียนบทความเกี่ยวกับการประกันคุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน หรือ
3. เป็นผู้มีตำแหน่งทางวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน หรือ
4. เป็นผู้ที่ มีประสบการณ์ในด้านการบริหารมหาวิทยาลัยเอกชนหรือบริหารงานวิชาการ เช่น อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สำนักหัวหน้าภาคหรือหัวหน้าสาขาวิชาหรือ

5. มีประสบการณ์ในการเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนไม่น้อยกว่า 10 ปี หรือ
6. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ โดยเคยเป็นอาจารย์หรือผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐและมาเป็นอาจารย์หรือผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน

การได้มาซึ่งผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่งนั้น ผู้วิจัยได้ประสานงานกับสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย โดยส่งหนังสือขอความร่วมมือไปยังมหาวิทยาลัยเอกชนทั้ง 16 แห่ง พร้อมทั้งระบุคุณสมบัติ เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้ใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดผู้เชี่ยวชาญและตอบรับส่งกลับมาและได้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนรวมทั้งสิ้น 27 คน อนึ่งการได้มาซึ่งผู้เชี่ยวชาญระหว่าง 21-25 คน อัตราความคลาดเคลื่อนในการวิจัยมีน้อยมาก (ชนิตา รักษ์พลเมือง. 2528 : 93)

มหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่งในการวิจัยครั้งนี้ เป็นมหาวิทยาลัยที่สร้างขึ้นและดำเนินการจัดการเรียนการสอนมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
2. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
3. มหาวิทยาลัยเกริก
4. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
6. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
7. มหาวิทยาลัยพายัพ
8. มหาวิทยาลัยรังสิต
9. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
10. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
11. มหาวิทยาลัยสยาม
12. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
13. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
14. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
15. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
16. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การกำหนดกรอบคุณลักษณะ (Traits) ของสิ่งที่วัด

การสร้างแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบคุณลักษณะของสิ่งที่วัดโดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านได้แก่

1. ศาสตราจารย์ ดร. ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์
อธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ศาสตราจารย์สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้อำนวยการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2. ศาสตราจารย์ ดร. ชีระยุทธ กลิ่นสุคนธ์
ศาสตราจารย์คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ปัจจุบัน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรังสิต
3. ดร. ธนู กุลชล
อธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อดีตนายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย
4. ดร. วัลลภ สุวรรณดี
อธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

5. ภราดา ดร. บัญชา แสงหิรัญ

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ประธานฝ่ายวิชาการ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ผู้ทรงคุณวุฒิเหล่านี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารวิชาการ เป็นที่ยอมรับนับถือในแวดวงวิชาการ เป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับศาสตราจารย์หรือมีวุฒิการศึกษาปริญญาเอกและปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชน หรือเคยเป็นผู้บริหารการในสายงานที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยเอกชนระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป

ก่อนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน จากเอกสารทางวิชาการ บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ และนำผลจากการศึกษานั้นมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเด็นดังนี้

1. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่
 - 1.1 ด้านนักศึกษา
 - 1.2 ด้านอาจารย์
 - 1.3 ด้านหลักสูตร
 - 1.4 ด้านทรัพยากรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน
 - 1.5 ด้านอาคารสถานที่
2. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต ได้แก่
 - 2.1 ด้านการเรียนการสอน
 - 2.2 ด้านการวิจัย
 - 2.3 ด้านการรักษามาตรฐาน
 - 2.4 ด้านการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ
3. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต ได้แก่ บัณฑิตที่จบการศึกษา มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์
 - 3.1 ด้านพุทธิพิสัย
 - 3.2 ด้านจิตพิสัย
 - 3.3 ด้านทักษะการปฏิบัติ

ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อตรวจสอบเนื้อหาแล้วจึงนำไปสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิต่อไป

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิมาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อใช้สร้างเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพโดยมีดัชนีย่อยแสดงถึงคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละดัชนีสำคัญที่ศึกษาคือ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ หลักสูตร ทรัพยากรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน อาคารสถานที่ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การรักษามาตรฐาน และการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต ได้แก่ บัณฑิตที่จบการศึกษา มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัย และทักษะการปฏิบัติ ดังตัวอย่าง

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านนักศึกษา มีดัชนีย่อยดังนี้

คุณสมบัติของนักศึกษา

ความนิยมเลือกหลักสูตรของนักศึกษา

มาตรฐานการรับนักศึกษา

การสร้างแบบสอบถามรอบที่ 1

ผู้วิจัยได้นำประเด็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่มีดัชนีย่อยๆ ที่ได้ศึกษาจากเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒินั้น มาวิเคราะห์เนื้อหาและสร้างเป็นแบบสอบถามแบบการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency = IC) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบการหาค่าดัชนีความสอดคล้องดังกล่าว มีคำตอบให้เลือก 3 คำตอบ คือ

แน่ใจ	มีค่า +1	หากผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าใช้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ
ไม่แน่ใจ	มีค่า 0	หากผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าใช้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ
แน่ใจว่าไม่ใช่	มีค่า -1	หากผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าไม่ใช่ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ

ดังตัวอย่างแบบสอบถาม

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			เหตุผลประกอบ
	แน่ใจว่าใช่ (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	แน่ใจว่าไม่ใช่ (-1)	
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า :				
1. นักศึกษา				
1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย _____				
1.2 พื้นฐานวิชาชีพเฉพาะทาง _____				

การหาคุณภาพแบบสอบถามรอบที่ 1

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีคำตอบแน่ใจว่าใช่ ไม่แน่ใจ และแน่ใจว่าไม่ใช่ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านแบบสอบถาม (Subject matter specialist) จำนวน 5 ท่านได้แก่

1. ศาสตราจารย์ ดร. ชีระ บุญเจริญ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วรรณรัตน์
3. รองศาสตราจารย์ ดร. ผจงจิต อินทสุวรรณ
4. รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรร วงษ์อยู่น้อย
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนันท์ คลโกสม

ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และตรวจแก้ไขความชัดเจนของข้อคำถาม เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพดี

การเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 1

การเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบที่ 1 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบด้านเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญด้านแบบสอบถามและผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทแล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

การสร้างแบบสอบถามรอบที่ 2

ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อถามผู้เชี่ยวชาญรอบที่ 2 ผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อคำถามจากแบบสอบถามรอบที่ 1 ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คนตอบ แล้วนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง หากได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม ส่วนข้อคำถามใดที่ผู้เชี่ยวชาญตอบและมีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ถ้าเห็นว่าเป็นข้อความที่สำคัญก็ยังคงข้อความนั้นไว้ พร้อมกับนำคำตอบที่ผู้เชี่ยวชาญตอบในคำถามปลายเปิดมาวิเคราะห์จัดทำเป็นแบบสอบถามรอบที่ 2

การจัดทำแบบสอบถามในรอบที่ 2 ผู้วิจัยจัดทำในลักษณะสอบถามความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คน เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ว่าอยู่ในระดับใด โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับที่พึงประสงค์ คือ

- 5 หมายถึง ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ อยู่ในระดับดีมาก
- 4 หมายถึง ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ อยู่ในระดับดี
- 3 หมายถึง ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ อยู่ในระดับต่ำ
- 1 หมายถึง ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ อยู่ในระดับต่ำมาก

ดังตัวอย่างแบบสอบถาม

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (2)	ต่ำมาก (1)
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า :					
1. นักศึกษา					
1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย					
1.2 พื้นฐานวิชาชีพเฉพาะทาง					

การหาคุณภาพแบบสอบถามรอบที่ 2

ในการหาคุณภาพของแบบสอบถามรอบที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

(1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าไปให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านแบบสอบถามจำนวน 5 ท่านดังกล่าว ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และเสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท ตรวจสอบความเรียบร้อย หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มทดลอง ซึ่งเป็นอาจารย์คณะบริหารธุรกิจที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

(2) นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125 - 126) มีสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right]$$

เมื่อ α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
n	แทน	จำนวนข้อ
S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

(3) นำแบบสอบถามไปหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้วิธีการหาค่าอัตราส่วนวิกฤติ t เป็นรายข้อ ตามวิธีการของ t -test (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 132) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาของการแจกแจงแบบที (t-distribution)
$\bar{X}_H$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
$\bar{X}_L$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
S_H^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง
S_L^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
n_H, n_L	แทน	จำนวนคนในแต่ละกลุ่มซึ่งมีจำนวนเท่ากัน

ผลปรากฏว่า ได้ค่าอำนาจจำแนก $t = 41.275$ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ (α) น้อยกว่า .001 แสดงว่าเป็นแบบสอบถามที่มีอำนาจจำแนก

การเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 2

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ไปหาคุณภาพแล้ว จึงนำไปเก็บรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง หลังจากนั้นจึงนำมาหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

การสร้างแบบสอบถามรอบที่ 3

การสร้างแบบสอบถามในรอบที่ 3 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามชุดเดียวกันกับแบบสอบถามในรอบที่ 2 พร้อมทั้งแสดงค่ามัธยฐาน (Median) ของความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 27 คน แสดงค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และแสดงตำแหน่งคำตอบของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 27 คน เป็นรายบุคคล เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนได้พิจารณาทบทวนคำตอบของตนเองอีกครั้งหนึ่ง ถ้าความเห็นไม่ตรงกัน ผู้เชี่ยวชาญอาจเปลี่ยนแปลงหรือยืนยันความเห็นของตนเองได้ การตอบยืนยันความเห็นของตนเองที่ไม่ตรงกับความเห็นของกลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนต้องแสดงเหตุผลประกอบ อนึ่ง ถ้าผู้เชี่ยวชาญคนใด มีความเห็นไม่ตรงกับกลุ่ม ทั้งยังไม่แสดงเหตุผลใดประกอบ ถือว่าผู้เชี่ยวชาญท่านนั้นให้การยอมรับและเห็นคล้อยตามแนวความเห็นของกลุ่ม

การหาคุณภาพแบบสอบถามรอบที่ 3

ในการหาคุณภาพแบบสอบถามในรอบที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตามโครงสร้างและความถูกต้องตามเนื้อหา ตลอดจนการแก้ไขความถูกต้องของภาษา ก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 27 คน เป็นรอบที่ 3

การเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 3

การเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบที่ 3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะนำคำตอบที่ได้หาค่ามัธยฐาน หาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มาเป็นเกณฑ์สรุปความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หากผลสรุปความเห็นมีลักษณะสอดคล้องกันต่ำก็จำเป็นต้องสอบถามในรอบต่อไป หากความเห็นสอดคล้องกันสูงก็สามารถสรุปความเห็นนั้นได้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถาม มีคำตอบแน่ใจว่าใช่ ไม่แน่ใจ และแน่ใจว่าไม่ใช่ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญตอบในรอบที่ 1 กลับคืนมาแล้วนำมาจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง

2. ในรอบที่ 2 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งตอบคำถามความเห็นเกี่ยวกับระดับของดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่พึงประสงค์ 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง ต่ำ ต่ำมาก โดยนำมาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ซึ่งมีการแปลความหมายและมีเกณฑ์ในการพิจารณาความสอดคล้องดังนี้

ก. ค่ามัธยฐานที่คำนวณได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ แปลความหมายได้ดังนี้

ค่ามัธยฐานระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

ค่ามัธยฐานระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี

ค่ามัธยฐานระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับปานกลางหรือพอใช้

ค่ามัธยฐานระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับต่ำ

ค่ามัธยฐานระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับต่ำมาก

ข. เกณฑ์ในการพิจารณาค่าความสอดคล้องของคำตอบ ที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีดังนี้

1. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 0.00 - 0.99 คำตอบมีความสอดคล้องกันสูงมาก
2. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 1.00 - 1.99 คำตอบมีความสอดคล้องกันสูง
3. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 2.00 - 2.99 คำตอบมีความสอดคล้องกันต่ำ
4. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 3.00 - 3.99 คำตอบมีความสอดคล้องกันต่ำมาก และไม่มี ความสอดคล้องกัน

3. ในรอบที่ 3 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามในรอบที่ 2 กลับคืนมา และนำมาพิจารณาหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ในรอบที่ 3 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามชุดเดียวกันกับรอบที่ 2 และใช้วิธีการวิเคราะห์โดยใช้ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยในรอบนี้ได้คำตอบอันเป็นระดับความเห็นเกี่ยวกับดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ หากผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับคุณภาพดีถึงระดับคุณภาพดีมาก โดยมีค่ามัธยฐาน 3.50 ขึ้นไป และมีค่าความสอดคล้องสูงถึงสูงมาก โดยมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ต่ำกว่า 1.00 ผู้วิจัยนำดัชนีเหล่านี้ไปพัฒนาเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ส่วนคำตอบซึ่งผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความพอใช้ถึงต่ำมาก ผู้วิจัยนำไปเสนอไว้ในตารางและไม่นำมาเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน แต่นำเสนอไว้เพื่อให้มหาวิทยาลัยเอกชนพัฒนาปรับปรุงเป็นดัชนีต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ค่าร้อยละ (Percentage)

(2) ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency = IC) มีสูตรดังนี้

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

IC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

R แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

(ติลก ติลกานนท์. 2537 : 108 – 109)

(3) สูตรการหาค่ามัธยฐาน (Median)

$$\text{Median} = L + i \left[\frac{\frac{N}{2} - F}{f} \right]$$

L	แทน	ขีดจำกัดล่างที่แท้จริงของชั้นคะแนนที่มีมัธยฐานอยู่
N	แทน	จำนวนคะแนนทั้งหมด
F	แทน	ความถี่สะสมตั้งแต่คะแนนต่ำสุดถึงชั้นคะแนนก่อนที่มีมัธยฐานอยู่
i	แทน	อันตรภาคชั้น
f	แทน	ความถี่ของช่วงคะแนนที่มีมัธยฐานตกอยู่

(Grimm. 1993 : 57 - 58)

(4) สูตรการหาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

ผู้วิจัยคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 และควอไทล์ที่ 3

(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2537 : 65 - 66) มีสูตรดังนี้

$$\text{ความเบี่ยงเบนควอไทล์ (Q.D.)} = \frac{Q_3 - Q_1}{2}$$

Q_1 และ Q_3 หาได้จากสูตร

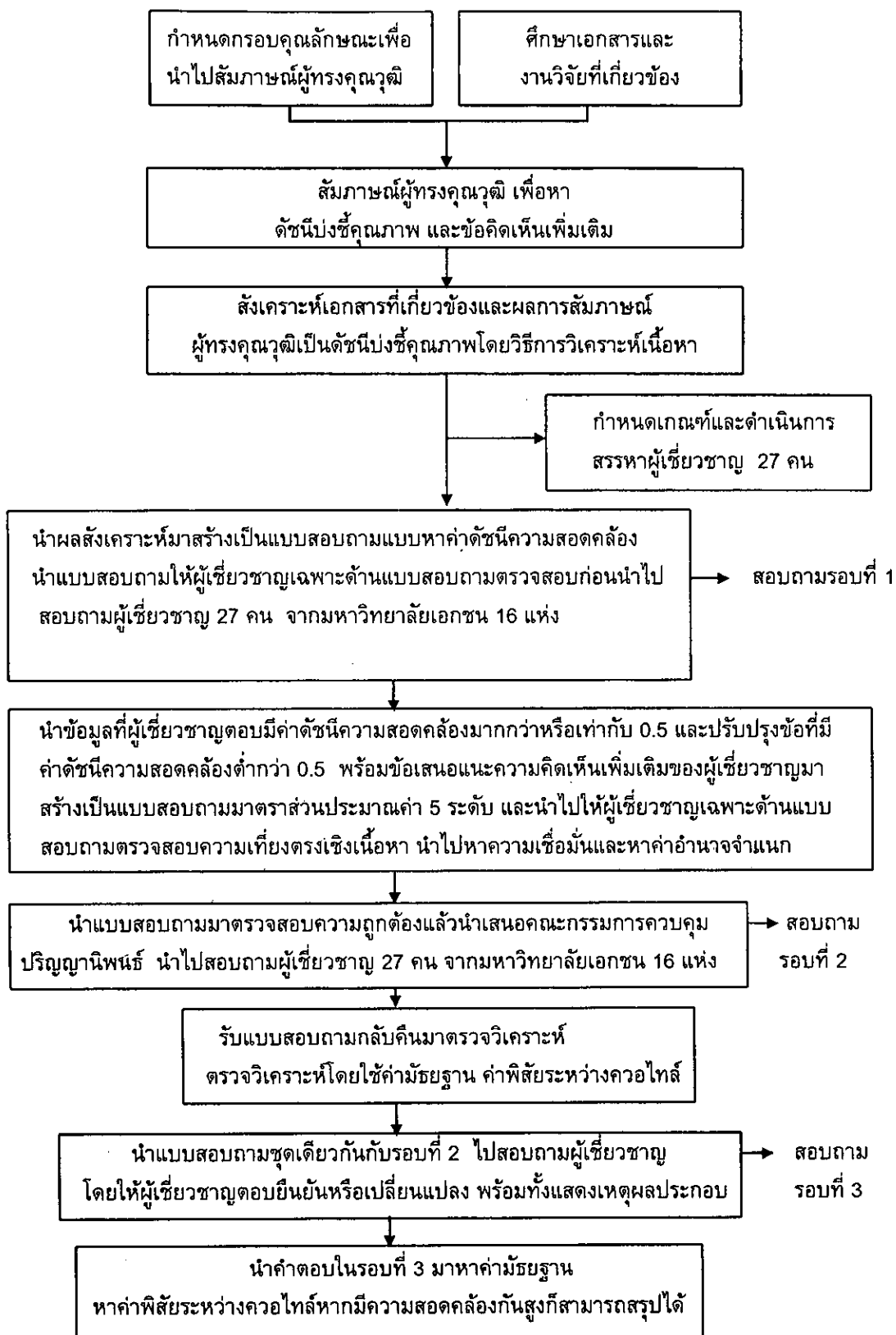
$$Q_x = Lo + i \left[\frac{\frac{NX}{4} - F}{f} \right]$$

จากสูตร

Q_x	แทน	ค่าควอไทล์ที่ต้องการทราบ
Lo	แทน	ขีดจำกัดล่างที่แท้จริงของคะแนนที่ควอไทล์นั้นอยู่
i	แทน	อันตรภาคชั้น
N	แทน	จำนวนคะแนนทั้งหมด
X	แทน	คะแนนที่ตำแหน่งควอไทล์นั้น
F	แทน	ความถี่สะสมก่อนถึงชั้นคะแนนที่ควอไทล์นั้นอยู่
f	แทน	ความถี่ของชั้นคะแนนที่ควอไทล์นั้นอยู่

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาด้านบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย
เอกชน สามารถเขียนเป็นแผนภูมิแสดงขั้นตอนการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 12 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การสร้างดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้เทคนิคเดลฟายในรอบที่ 1

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง จากการตอบแบบสอบถาม รอบที่ 2 เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้เทคนิคเดลฟายในรอบที่ 2

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง จากการตอบแบบสอบถาม รอบที่ 3 เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้เทคนิคเดลฟายในรอบที่ 3

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม จำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญตอบ จำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง เป็นดังนี้

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	12	44.44
หญิง	15	55.56
2. อายุ		
30 – 35 ปี	3	11.11
36 – 40 ปี	1	3.71
41 – 45 ปี	9	33.33
46 – 50 ปี	6	22.22
51 – 55 ปี	3	11.11
56 ปีขึ้นไป	5	18.52
3. วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	-	-
ปริญญาโท	14	51.85
ปริญญาเอก	13	48.15
อื่นๆ	-	-
4. ตำแหน่งทางวิชาการ		
อาจารย์	17	62.96
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	7	25.93
รองศาสตราจารย์	3	11.11
ศาสตราจารย์	-	-
5. ประสบการณ์ด้านการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชน		
ระดับที่สอน		
ปริญญาตรี	20	74.07
ปริญญาโท	7	25.93
ปริญญาเอก	-	-
6. ประสบการณ์ด้านการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชน		
ระยะเวลาที่สอน		
1 – 5 ปี	7	25.93
6 – 10 ปี	6	22.22
11 – 15 ปี	5	18.52
16 ปีขึ้นไป	9	33.33

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
7. ประสบการณ์ในการวิจัย		
เคยทำวิจัย	20	74.07
ไม่เคยทำวิจัย	7	25.93
8. ประสบการณ์เป็นผู้บริหารงานด้านวิชาการ		
กำลังดำรงตำแหน่ง		
หัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้าสาขา	-	-
คณบดี	5	18.52
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	4	14.81
อธิการบดี	-	-
อื่นๆ	18	66.67

จากตาราง 3 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง ซึ่งตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นหญิงมากที่สุด (55.56%) อายุอยู่ระหว่าง 41 – 45 (33.33%) โดยมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด (51.85%) ส่วนใหญ่มีสถานภาพทางวิชาการเป็นอาจารย์ (62.96%) และสอนในระดับปริญญาตรี (74.07%) มีประสบการณ์ที่เป็นระยะเวลาสอนในมหาวิทยาลัยเอกชนตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป (33.33) และมีประสบการณ์ในการทำวิจัยเป็นส่วนใหญ่ (74.07) นอกจากนี้ยังมีประสบการณ์เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ ผู้อำนวยการสำนักวิจัย เป็นต้น เป็นส่วนใหญ่ (66.67%)

2. การสร้างดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

ตามขั้นตอนการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์เข้ากับผลสรุปการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และประมวลสร้างเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ ดังเสนอไว้ในตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและจากเอกสาร

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า :						
1. นักศึกษา						
1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2 ความถนัดพื้นฐานวิชาชีพเฉพาะทาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3 ความรู้เพื่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาของนักศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.4 ความนิยมหรือความพึงพอใจในการเลือกสาขา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5 กระบวนการคัดเลือกและรับนักศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.1 สถาบันคัดเลือกโดยตรง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.2 คัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.6 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมนักศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.7 นโยบายในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.7.1 การพัฒนาความรู้ด้านวิชาการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.7.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.8 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.9 ระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
1.10 มาตรฐานประเมินผลนักศึกษา	✓					
1.11 สมฤทธิ์ผลเดิมด้านการศึกษานักศึกษา	X	✓	✓			
1.12 ทิศนคติต่อสาขาที่ศึกษา	✓	✓		✓	✓	✓
1.13 ประสิทธิภาพ ความสามารถของนักศึกษา						
1.13.1 ด้านภาษาและการสื่อสาร	X		✓	✓	✓	✓
1.13.2 ด้านคณิตศาสตร์	X		✓	✓	✓	✓
1.13.3 ด้านคอมพิวเตอร์	X		✓	✓	✓	
1.13.4 ด้านเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล	X		✓	✓	✓	
1.14 ความคิดสร้างสรรค์และคิดวิเคราะห์	X	✓	✓	✓	✓	✓
1.15 การมีวินัยในตัวเอง	X	✓	✓	✓	✓	✓
1.16 คุณลักษณะที่แสดงถึงความเป็นไทย	X				✓	✓
1.17 มีความรับผิดชอบ	✓				✓	
1.18 ความต้องการของตลาด	✓	✓				

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
2. อาจารย์							
2.1 คุณวุฒิของอาจารย์		X	✓	✓		✓	✓
2.2 ตำแหน่งทางวิชาการ		X	✓	✓			
2.3 บุคลิกภาพของอาจารย์		✓	✓	✓		✓	✓
2.4 ประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ		✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5 การสร้างสรรค์ในความคิด		X		✓	✓	✓	✓
2.6 ทักษะความเชี่ยวชาญด้านการสอน		✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.7 ความสามารถทางด้านวิชาชีพครู		X	✓	✓	✓	✓	✓
2.8 ความเข้าใจหลักปรัชญาอุดมศึกษา		✓	✓	✓		✓	✓
2.9 วิทยทัศน์ของอาจารย์		✓				✓	
2.10 การอุทิศตนหรือทุ่มเทในวิชาชีพอาจารย์		X		✓		✓	✓
2.11 ความรักดีต่อสถาบัน		X	✓	✓	✓	✓	✓
2.12 ความพอเพียงของอาจารย์ต่อส่วนนักศึกษา		✓	✓		✓		
2.13 กระบวนการรับอาจารย์ โดยการ							
2.13.1 การสวัสดิการสอน		✓	✓	✓			✓

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
2.13.2 การสัมภาษณ์ และสังเกตบุคลากร	✓	✓				
2.13.3 การมอบหมายงานให้ทำและประเมิน	✓	✓		✓		✓
2.14 กระบวนการพัฒนาอาจารย์						
2.14.1 การให้ทุนศึกษาต่อ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.14.2 สนับสนุนให้แสวงหาความรู้ใหม่ในการทำวิจัย	✓	✓	✓	✓		
2.14.3 สนับสนุนให้สร้างผลงานวิชาการ เช่น แต่ง แปลตำรา	✓		✓	✓		
2.14.4 การมีส่วนร่วมในองค์กรวิชาชีพ	✓					
2.14.5 การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียน การสอน	✓					✓
2.14.6 การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีสอนให้มีประสิทธิภาพ	✓		✓			✓
2.14.7 ทักษะความชำนาญการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้านการสอน	✓		✓			✓
2.14.8 ส่งเสริมให้อาจารย์มีมนุษยสัมพันธ์	✓					✓
2.14.9 การพัฒนาศักยภาพของอาจารย์	X	✓		✓	✓	✓
2.14.10 การบริการทางวิชาการแก่ชุมชน	✓	✓			✓	

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
2.15 การประเมินอาจารย์							
2.15.1	การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของอาจารย์	✓		✓	✓		✓
2.15.2	ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานการปฏิบัติตามปรัชญาอุดมศึกษา	✓		✓		✓	
2.16	การสร้างชื่อเสียงด้านวิชาการ	✓	✓	✓	✓		
3. หลักสูตร							
3.1	การออกแบบหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่เด่นชัด	✓		✓		✓	
3.2	เห็นความเป็นเลิศทางวิชาการ	✓	✓	✓		✓	
3.3	มุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคม	X	✓	✓		✓	✓
3.4	สอดคล้องกับหลักสูตรนานาชาติ	X	✓	✓	✓	✓	✓
3.5	เน้นให้นักศึกษารู้จักคิดวิเคราะห์	✓				✓	✓
3.6	ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน	✓		✓		✓	
3.7	สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	✓	✓	✓		✓	
3.8	สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา	✓					
3.9	การพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันต่อความก้าวหน้า	✓		✓		✓	

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีบังคับคุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
3.10 การจัดหลักสูตรเป็นสัดส่วนต่อหน่วยการเรียนรู้	✓					
3.11 มีเนื้อหาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ	✓	✓	✓	✓		
3.12 มีมิติความสมดุลและกว้างในส่วนสาระ	X					✓
3.13 มีบูรณาการหลักสูตร	X		✓		✓	✓
3.14 กำหนดหลักการยกรายพรรณในวิชาชีพ	✓				✓	
3.15. มีวิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ	✓		✓	✓		
3.16 กระบวนการจัดทำและอนุมัติหลักสูตรตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย	✓		✓	✓		
3.17 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงและประเมินหลักสูตร	✓			✓		
3.18 มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร	✓	✓	✓	✓		
3.19 มีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก	✓		✓	✓		
3.20 กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรเน้นลักษณะพลวัต	✓	✓	✓	✓		✓
3.21 กระบวนการสอบวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	✓		✓			
3.22 การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน	✓	✓	✓	✓		
3.23 กระบวนการถ่ายโอนหน่วยกิตระหว่างสถาบันนานาชาติ	X	✓	✓		✓	✓

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
3.24 ผลสัมฤทธิ์การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน	✓		✓			
3.25 การได้รับการประกันคุณภาพภายในสถาบัน	✓		✓			
3.26 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากองค์กรวิชาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.27 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากทบวงมหาวิทยาลัย	✓		✓			
3.28 การได้รับการรับรองคุณวุฒิ จาก ก.พ.	✓		✓			
4. อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน						
4.1 ความชัดเจนการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา	✓	✓	✓	✓		✓
4.2 การสนับสนุนทรัพยากรมีการคำนึงถึงความจำเป็นในหลักสูตร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.3 คำนึงถึงความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.4 คุณภาพของเทคโนโลยีปัจจุบัน	✓		✓	✓		✓
4.5 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาไทย	✓					
4.6 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาอังกฤษ	✓					
4.7 คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์และทรัพยากรตามมาตรฐานของตลาดหรือมาตรฐานสากล	X	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
4.8 ระบบมาตรฐานการติดตั้ง จัดเก็บและบำรุงรักษา	✓					
4.9 การติดตั้ง การจัดเก็บและบำรุงรักษา คำนึงถึงความสะดวกปลอดภัย	✓					
4.10 จัดทำบัญชีรายการเพื่อควบคุมและบริหารจัดการ	✓	✓	✓			
4.11 ระเบียบกฎเกณฑ์ในการใช้	✓		✓	✓	✓	
4.12 มีช่างเทคนิคไว้บริการ	✓					
4.13 ระบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. อาคารสถานที่						
5.1 การออกแบบอาคารสถานที่ตรงกับวัตถุประสงค์						
5.1.1 มีอาคารหอพักอาจารย์	✓					
5.1.2 มีห้องทำงานของอาจารย์	✓					
5.1.3 มีอาคารหอพักนักศึกษา	X		✓	✓		
5.1.4 มีห้องทดลอง ศึกษาค้นคว้าเป็นสัดส่วน	✓		✓			
5.1.5 มีห้องเรียน ห้องประชุม สัมมนาเป็นสัดส่วน	✓	✓	✓			
5.1.6 มีห้องสมุดเป็นเอกเทศ	X		✓	✓		

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
5.2 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่						
5.2.1 ที่ตั้งของอาคาร	✓		✓			
5.2.2 จำนวนอาคาร ห้อง	✓		✓			
5.2.3 สภาพของอาคารในด้านความสะอาด ความสวยงาม	✓	✓	✓			✓
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม						
5.3.1 มีพื้นที่สีเขียว	✓	✓	✓	✓		✓
5.3.2 มีพื้นที่นันทนาการ	✓	✓	✓	✓		✓
5.3.3 มีพื้นที่สำหรับการกีฬา	✓	✓	✓	✓		✓
5.3.4 มีเอกลักษณ์เฉพาะของสถาบัน	X				✓	✓
5.3.5 มีระบบแสงและเสียงที่ดี	✓			✓		
5.3.6 ไม่มีมลภาวะ	✓			✓		
5.4 การบริหารอาคารสถานที่						
5.4.1 มีการวางแผนการใช้อาคาร	✓			✓	✓	
5.4.2 มีโครงสร้างการบริหารอาคารที่ชัดเจน	✓	✓	✓	✓	✓	
5.4.3 การตกแต่งอาคารสถานที่	✓	✓		✓	✓	✓

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
5.4.4 ระบบการบำรุงรักษาความสะอาด	✓	✓			✓	
5.4.5 สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓				✓
5.4.6 การเก็บรักษาและการบริการวัสดุอุปกรณ์ในอาคาร	✓					
5.4.7 การติดต่อสื่อสารระหว่างอาคาร	✓					
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต :						
1. การเรียนการสอน						
1.1 การจัดการเรียนการสอน						
1.1.1 การจัดการเรียนการสอนตรงตามคุณวุฒิและประสบการณ์	X	✓	✓	✓	✓	
1.1.2 มีโครงการสอน ประกอบด้วย						
1.1.2.1 วัตถุประสงค์	✓	✓	✓	✓	✓	
1.1.2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	✓	✓	✓	✓	✓	
1.1.2.3 เนื้อหาสาระ	✓	✓	✓	✓	✓	
1.1.2.4 วิธีการสอน	✓	✓	✓	✓	✓	
1.1.2.5 งานที่มอบหมาย	✓	✓	✓	✓	✓	

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
1.1.2.6 การวัดและประเมินผล	✓	✓	✓	✓	✓	
1.1.3 การเตรียมสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน	✓		✓		✓	✓
1.1.4 การเขียนเอกสารประกอบการสอนที่มีคุณภาพ	✓				✓	
1.1.5 เอกสาร ตำราอ้างอิง	✓					
1.2 กระบวนการเรียนการสอน						
1.2.1 กระตุ้นให้คิดเป็น ทำเป็นและมีส่วนร่วม	✓		✓		✓	
1.2.2 เน้นองค์แห่งความรู้ ควบคู่คุณธรรม	✓					
1.2.3 เน้นการเรียนการสอนโดยมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง	✓	✓		✓	✓	✓
1.2.4 เน้นการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง	X		✓	✓	✓	✓
1.2.5 เน้นการนำความรู้ไปประยุกต์	✓					
1.2.6 การใช้สื่ออุปกรณ์ประกอบ	✓					✓
1.2.7 กิจกรรมการเรียนการสอนเน้นคุณภาพและเทคนิควิธี	✓			✓		
1.2.8 มีการเรียนการสอนหรือการศึกษาดูงานนอกสถานที่	✓			✓		
1.3 การประเมินผลการเรียนการสอน						
1.3.1 การคิดเวลาเรียนร้อยละ 80 ขึ้นไป	✓					

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
1.3.2 มีเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓		✓
2. การวิจัย						
2.1 ความสำคัญและความจำเป็น						
2.1.1 เน้นการวิจัยเป็นนโยบายสำคัญ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.2 การนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอน และบริการสังคม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.2 การสนับสนุนส่งเสริมการวิจัย						
2.2.1 กระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศ การทำวิจัย	✓	✓	✓	✓		
2.2.2 จัดหาเงินทุนสนับสนุนให้ทำหรือไปประชุมสัมมนา เกี่ยวกับการวิจัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.2.3 สนับสนุนให้มีการเผยแพร่งานวิจัย	✓	✓	✓	✓		
2.2.4 สนับสนุนให้มีการร่วมมือทำวิจัยทั้งในและต่างประเทศ	✓	✓	✓			
2.3 คุณภาพของงานวิจัย						

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
2.3.1 การยอมรับผลงานวิจัย	✓		✓			
2.3.2 การได้รับเงินสนับสนุน	✓		✓	✓		✓
2.3.3 การได้รับรางวัล ประกาศเกียรติคุณ	✓					
3. การรักษามาตรฐาน						
3.1 นโยบายการรักษาคุณภาพมาตรฐาน						
3.1.1 ด้านการรับนักศึกษา	✓	✓		✓	✓	
3.1.2 การพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	✓	✓		✓		
3.1.3 การประเมินคุณภาพนักศึกษา	✓	✓		✓		
3.1.4 ด้านการรับอาจารย์	✓	✓		✓		
3.1.5 การพัฒนาคุณภาพอาจารย์	✓	✓		✓		
3.1.6 การประเมินคุณภาพอาจารย์	✓	✓				
3.1.7 การจัดหลักสูตร	✓		✓	✓		
3.1.8 การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร	✓		✓	✓		
3.1.9 การประเมินหลักสูตร	✓	✓	✓	✓		✓

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
3.1.10	มาตรฐานด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้สนับสนุนการเรียนการสอน	✓					
3.1.11	มาตรฐานของอาคารสถานที่ที่รองรับปริมาณของ ของนักศึกษา	✓		✓			
3.1.12	มาตรฐานการจัดการเรียนการสอน	✓					
3.1.13	กระบวนการเรียนการสอน	✓					
3.1.14	การประเมินผลการเรียนการสอน	✓			✓		
3.1.15	มาตรฐานการวิจัย	✓					
3.1.16	กระบวนการวิจัย	✓					
3.1.17	การประเมินงานวิจัย	✓					
3.2	ระบบมาตรฐาน						
3.2.1	การจัดเก็บเอกสาร	✓					
3.2.2	บันทึกผลการเรียน	✓					
3.2.3	บันทึกอัตราการสำเร็จการศึกษา	✓					
3.3	ระบบประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	✓					

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
4. การบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ						
4.1 การบริหารจัดการตามปรัชญาของสถาบัน	✓			✓	✓	✓
4.2 แผนการบริหารจัดการ						
4.2.1 กลยุทธ์ระดับสถาบัน คณะ ภาควิชา	✓					✓
4.2.2 ความเหมาะสมหรือความยืดหยุ่น	✓					✓
4.2.3 การปฏิบัติตามแผน	✓				✓	✓
4.3 วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร						
4.3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	✓	✓		✓	✓	
4.3.2 เน้นย้ำความเป็นเลิศ	✓					
4.3.3 ความร่วมมือระหว่างสถาบัน	✓					
4.4 บรรยากาสด้านบริหารจัดการ						
4.4.1 การสร้างขวัญและกำลังใจ	✓	✓	✓			
4.4.2 มนุษยสัมพันธ์ภายในสถาบัน	✓					
4.4.3 ความคล่องตัวในการสื่อสาร	✓					
4.4.4 การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง	✓					

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดคุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
4.5 ระบบควบคุมคุณภาพ							
4.5.1 มีระบบควบคุมคุณภาพ		✓	✓	✓		✓	
4.5.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการ		✓	✓	✓	✓		
ดัชนีชี้วัดคุณภาพด้านผลผลิต :							
1. ด้านพุทธิพิสัย							
1.1 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาทางภาคทฤษฎีและปฏิบัติ		✓	✓	✓		✓	
1.2 ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารรถกับหน่วยงานได้		✓				✓	
1.3 พัฒนาองค์แห่งความรู้ใหม่ได้		✓					
1.4 มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้องค์ความรู้ในการสื่อสาร		✓		✓		✓	✓
1.5 มีความรู้ ความเข้าใจลักษณะงานที่ต้องใช้การคำนวณ		✓					✓
2. ด้านจิตพิสัย							
2.1 รับผิดชอบต่อหน้าที่ของผู้อื่น		✓					✓
2.2 มีความรับผิดชอบทำงานจนสำเร็จ		✓		✓		✓	✓
2.3 สามารถทำงานเป็นทีม		✓		✓			
2.4 มีความขยันหมั่นเพียร		✓					✓
2.5 มีระเบียบวินัยในตัวเอง		✓				✓	✓
2.6 มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		✓		✓			✓

ตาราง 4 (ต่อ)

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
2.7 มีความเชื่อมั่นในตัวเอง	✓				✓	✓
2.8 มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	✓				✓	✓
3. ด้านทักษะการปฏิบัติ						
3.1 มีความเชี่ยวชาญในด้านคอมพิวเตอร์	✓	✓	✓			
3.2 มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีข่าวสาร	✓	✓				
3.3 มีความเชี่ยวชาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับวิชาชีพเฉพาะ	✓					
3.4 มีทักษะในการเล่นกีฬา เพื่อพัฒนาร่างกายให้สมบูรณ์	✓					
3.5 มีมารยาทที่สง่างามตามเอกลักษณ์ของสังคมไทย	✓				✓	

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายความว่า ดัชนีปัจจัยคุณภาพที่ได้จากเอกสารและจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ
เครื่องหมาย X หมายความว่า ดัชนีปัจจัยคุณภาพที่ไม่ได้ปรากฏในเอกสาร

จากตาราง 4 พบว่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิรวมกัน 169 ดัชนี และได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นดัชนีที่มีได้ปรากฏในเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมอีก 26 ดัชนี รวมดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ จำนวน 195 ดัชนี ซึ่งแยกได้ดังนี้

1. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า

1.1 ด้านนักศึกษา	23 ดัชนี
1.2 ด้านอาจารย์	28 ดัชนี
1.3 ด้านหลักสูตร	28 ดัชนี
1.4 ด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน	13 ดัชนี
1.5 ด้านอาคารสถานที่	22 ดัชนี

2. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต

2.1 ด้านการเรียนการสอน	20 ดัชนี
2.2 ด้านการวิจัย	9 ดัชนี
2.3 ด้านการรักษามาตรฐาน	21 ดัชนี
2.4 ด้านการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ	13 ดัชนี

3. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต

3.1 ด้านพุทธิพิสัย	5 ดัชนี
3.2 ด้านจิตพิสัย	8 ดัชนี
3.3 ด้านทักษะการปฏิบัติ	5 ดัชนี

รวมดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 195 ดัชนี

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนโดยใช้เทคนิคเดลฟายในรอบที่ 1 มีค่าดัชนีความสอดคล้องดังเสนอไว้ในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าดัชนีความสอดคล้องของคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 ที่มีความเห็นว่าแน่ใจว่าใช่ ไม่แน่ใจ และแน่ใจว่าไม่ใช่ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (N = 27)	เหตุผลประกอบ
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า :		
1. นักศึกษา		
1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย.....	0.77	
1.2 ความถนัดพื้นฐานวิชาชีพเฉพาะทาง	0.52	
1.3 ความไม่รู้อเพื่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาของนักศึกษา	0.62	
1.4 ความนิยมหรือความพึงพอใจในการเลือกสาขา	0.33	
1.5 กระบวนการคัดเลือกและรับนักศึกษา		
1.5.1 สถาบันคัดเลือกโดยตรง	0.66	
1.5.2 คัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย.....	0.66	
1.6 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมนักศึกษา.....	0.52	
1.7 นโยบายในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา		
1.7.1 การพัฒนาความรู้ด้านวิชาการ.....	0.74	
1.7.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ	0.62	
1.8 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา	0.66	
1.9 ระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักศึกษา	0.59	
1.10 มาตรฐานประเมินผลนักศึกษา	0.86	
1.11 สัมฤทธิ์ผลเดิมด้านการศึกษานักศึกษา	0.62	
1.12 ทักษะติดต่อสาขาที่ศึกษา.....	0.52	
1.13 ประสิทธิภาพ ความสามารถของนักศึกษา		
1.13.1 ด้านภาษาและการสื่อสาร	0.66	
1.13.2 ด้านคณิตศาสตร์	0.52	
1.13.3 ด้านคอมพิวเตอร์	0.52	
1.13.4 ด้านเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล	0.59	
1.14 ความคิดสร้างสรรค์และคิดวิเคราะห์	0.92	

ตาราง (ต่อ)

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (N = 27)	เหตุผลประกอบ
1.15 การมีวินัยในตัวเอง	0.66	
1.16 คุณลักษณะที่แสดงถึงความเป็นไทย	-0.47	
1.17 มีความรับผิดชอบ	0.77	
1.18 ความต้องการของตลาด	0.37	
2. อาจารย์		
2.1 คุณวุฒิของอาจารย์	0.96	
2.2 ตำแหน่งทางวิชาการ	0.59	
2.3 บุคลิกภาพของอาจารย์	0.55	
2.4 ประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	0.96	
2.5 การสร้างสรรค์ในความคิด	0.85	
2.6 ทักษะความเชี่ยวชาญด้านการสอน	0.96	
2.7 ความสามารถทางด้านวิชาชีพครู	0.88	
2.8 ความเข้าใจหลักปรัชญาอุดมศึกษา	0.74	
2.9 วิสัยทัศน์ของอาจารย์	0.81	
2.10 การอุทิศตนหรือทุ่มเทในวิชาชีพอาจารย์	0.81	
2.11 ความภักดีต่อสถาบัน	0.22	
2.12 ความพอเพียงของอาจารย์ต่อส่วนนักศึกษา	0.70	
2.13 กระบวนการรับอาจารย์ โดยการ		
2.13.1 การสาธิตการสอน	0.62	
2.13.2 การสัมภาษณ์ และสังเกตบุคลิกภาพ	0.81	
2.13.3 การมอบหมายงานให้ทำและประเมิน	0.74	
2.14 กระบวนการพัฒนาอาจารย์		
2.14.1 การให้ทุนศึกษาต่อ	1.00	
2.14.2 สนับสนุนให้แสวงหาความรู้ใหม่ในการทำวิจัย	0.96	

ตาราง (ต่อ)

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (N = 27)	เหตุผลประกอบ
2.13.3 สนับสนุนให้สร้างผลงานวิชาการ เช่น แต่ง แปลตำรา	0.96	
2.14.4 การมีส่วนร่วมในองค์กรวิชาชีพ	0.85	
2.14.5 การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียน การสอน	0.92	
2.14.6 การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีสอนให้มีประสิทธิภาพ	0.96	
2.14.7 ทักษะความชำนาญการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้านการสอน	0.85	
2.14.8 ส่งเสริมให้อาจารย์มีมนุษยสัมพันธ์	0.74	
2.14.9 การพัฒนาจริยธรรมของอาจารย์	0.77	
2.14.10 การบริการทางวิชาการแก่ชุมชน	0.62	
2.15 การประเมินอาจารย์		
2.15.1 การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของอาจารย์	0.85	
2.15.2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติการกิจตามปรัชญาอุดมศึกษา	0.77	
2.16 การสร้างชื่อเสียงด้านวิชาการ	0.70	
3. หลักสูตร		
3.3 การออกแบบหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ ที่เด่นชัด	0.92	
3.2 เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ	0.59	
3.3 มุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคม	0.77	
3.4 สอดคล้องกับหลักสูตรนานาชาติ	0.52	
3.5 เน้นให้นักศึกษารู้จักคิดวิเคราะห์	0.92	
3.6 ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน	0.77	
3.7 สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	0.59	
3.8 สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา	0.66	
3.9 การพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันต่อ ความก้าวหน้า	0.77	

ตาราง (ต่อ)

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (N = 27)	เหตุผลประกอบ
3.10 การจัดหลักสูตรเป็นสัดส่วนต่อหน่วยการเรียนรู้	0.52	
3.11 มีเนื้อหาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ	0.66	
3.12 มีมิติความลุ่มลึกและกว้างในส่วนสาระ	0.70	
3.13 มีบูรณาการหลักสูตร	0.76	
3.14 กำหนดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ	0.77	
3.15. มีวิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ	0.70	
3.16 กระบวนการจัดทำและอนุมัติหลักสูตรตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย	0.52	
3.17 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงและประเมินหลักสูตร	0.88	
3.18 มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร	0.74	
3.19 มีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก	0.59	
3.20 กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรเน้นลักษณะพลวัต	0.70	
3.21 กระบวนการสอบวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	0.77	
3.22 การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน	0.81	
3.23 กระบวนการถ่ายโอนหน่วยกิตระหว่างสถาบันนานาชาติ	0.52	
3.24 ผลสัมฤทธิ์การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน	0.85	
3.25 การได้รับการประกันคุณภาพภายในสถาบัน	0.55	
3.26 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากองค์กรวิชาชีพ	0.81	
3.27 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากทบวงมหาวิทยาลัย	0.74	
3.28 การได้รับการรับรองคุณวุฒิ จาก ก.พ.	0.88	
4. อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน		
4.1 ความชัดเจนการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา	0.55	

ตาราง (ต่อ)

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (N = 27)	เหตุผลประกอบ
4.2 การสนับสนุนทรัพยากรมีการคำนึงถึงความจำเป็นในหลักสูตร	0.85	
4.3 คำนึงถึงความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	0.85	
4.4 คุณภาพของเทคโนโลยีปัจจุบัน	0.88	
4.5 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาไทย	0.88	
4.6 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาอังกฤษ	0.88	
4.7 คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์และทรัพยากรตามมาตรฐานของตลาดหรือมาตรฐานสากล	0.66	
4.8 ระบบมาตรฐานการติดตั้ง จัดเก็บและบำรุงรักษา	0.52	
4.9 การติดตั้ง การจัดเก็บและบำรุงรักษา คำนึงถึงความสะดวก ปลอดภัย	0.52	
4.10 จัดทำบัญชีรายการเพื่อควบคุมและบริหารจัดการ	0.52	
4.11 ระเบียบกฎเกณฑ์ในการใช้	0.52	
4.12 มีช่างเทคนิคไว้บริการ	0.52	
4.13 ระบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งาน	0.70	
5. อาคารสถานที่		
5.1 การออกแบบอาคารสถานที่ตรงกับวัตถุประสงค์		
5.1.1 มีอาคารหอพักอาจารย์	-0.22	
5.1.2 มีห้องทำงานของอาจารย์	0.88	
5.1.3 มีอาคารหอพักนักศึกษา	-0.14	
5.1.4 มีห้องทดลอง ศึกษา ค้นคว้า เป็นสัดส่วน	0.88	
5.1.5 มีห้องเรียน ห้องประชุม สัมมนา เป็นสัดส่วน	0.92	
5.1.6 มีห้องสมุดเป็นเอกเทศ	0.81	
5.2 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่		
5.2.1 ที่ตั้งของอาคาร	0.52	
5.2.2 จำนวนอาคาร ห้อง	0.52	

ตาราง (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (N = 27)	เหตุผลประกอบ
5.2.3 สภาพของอาคารในด้านความสะอาด ความสวยงาม	0.59	
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม		
5.3.1 มีพื้นที่สีเขียว	0.70	
5.3.2 มีพื้นที่นันทนาการ	0.62	
5.3.3 มีพื้นที่สำหรับการกีฬา	0.74	
5.3.4 มีเอกลักษณ์เฉพาะของสถาบัน	0.38	
5.3.5 มีระบบแสงและเสียงที่ดี	0.55	
5.3.6 ไม่มีมลภาวะ	0.59	
5.4 การบริหารอาคารสถานที่		
5.4.1 มีการวางแผนการใช้อาคาร	0.70	
5.4.2 มีโครงสร้างการบริหารอาคารที่ชัดเจน	0.52	
5.4.3 การตกแต่งอาคารสถานที่	0.52	
5.4.4 ระบบการบำรุงรักษาความสะอาด	0.59	
5.4.5 สิ่งอำนวยความสะดวก	0.74	
5.4.6 การเก็บรักษาและการบริการวัสดุอุปกรณ์ในอาคาร	0.52	
5.4.7 การติดต่อสื่อสารระหว่างอาคาร	0.70	
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต :		
1. การเรียนการสอน		
1.1 การจัดการเรียนการสอน		
การจัดอาจารย์สอนตรงตามคุณวุฒิและประสบการณ์	0.92	
1.1.2 มีโครงการสอน ประกอบด้วย		
1.1.2.1 วัตถุประสงค์	0.96	
1.1.2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	0.81	
1.1.2.3 เนื้อหาสาระ	0.88	

ตาราง (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (N = 27)	เหตุผลประกอบ
1.1.2.4 วิธีการสอน	0.96	
1.1.2.5 งานที่มอบหมาย	0.96	
1.1.2.6 การวัดและประเมินผล	0.92	
1.1.3 การเตรียมสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน	0.88	
1.1.4 การเขียนเอกสารประกอบการสอนที่มีคุณภาพ	0.81	
1.1.5 เอกสาร ตำราอ้างอิง	0.92	
1.2 กระบวนการเรียนการสอน		
1.2.1 กระตุ้นให้คิดเป็น ทำเป็นและมีส่วนร่วม	0.96	
1.2.2 เน้นองค์แห่งความรู้ ควบคุมคุณธรรม	0.96	
1.2.3 เน้นการเรียนการสอนโดยมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง	0.81	
1.2.4 เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	0.77	
1.2.5 เน้นการนำความรู้ไปประยุกต์	0.96	
1.2.6 การใช้สื่ออุปกรณ์ประกอบ	0.85	
1.2.7 กิจกรรมการเรียนการสอนเน้นคุณภาพและเทคนิควิธี	0.77	
1.2.8 มีการเรียนการสอนหรือการศึกษาดูงานนอกสถานที่	0.59	
1.3 การประเมินผลการเรียนการสอน		
1.3.1 การคิดเวลาเรียนร้อยละ 80 ขึ้นไป	0.52	
1.3.2 มีเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	0.96	
2. การวิจัย		
2.1 ความสำคัญและความจำเป็น		
2.1.1 เน้นการวิจัยเป็นนโยบายสำคัญ	0.66	
2.1.2 การนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอน และบริการสังคม	0.92	
2.2 การสนับสนุนส่งเสริมการวิจัย		

ตาราง (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (N = 27)	เหตุผลประกอบ
2.2.1 กระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำวิจัย	0.96	
2.2.2 จัดหาเงินทุนสนับสนุนให้ทำหรือไปประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการวิจัย	0.77	
2.2.3 สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานวิจัย	0.88	
2.2.4 สนับสนุนให้มีการร่วมมือทำวิจัยทั้งในและต่างประเทศ	0.74	
2.3 คุณภาพของงานวิจัย		
2.3.1 การยอมรับผลงานวิจัย	0.85	
2.3.2 การได้รับเงินสนับสนุน	0.59	
2.3.3 การได้รับรางวัล ประกาศเกียรติคุณ	0.85	
3. การรักษามาตรฐาน		
3.1 นโยบายการรักษาคุณภาพมาตรฐาน		
3.1.1 ด้านการรับนักศึกษา	0.66	
3.1.2 การพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	0.77	
3.1.3 การประเมินคุณภาพนักศึกษา	0.88	
3.1.4 ด้านการรับอาจารย์	0.74	
3.1.5 การพัฒนาคุณภาพอาจารย์	0.70	
3.1.6 การประเมินคุณภาพอาจารย์	0.85	
3.1.7 การจัดหลักสูตร	0.74	
3.1.8 การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร	0.81	
3.1.9 การประเมินหลักสูตร	0.81	
3.1.10 มาตรฐานด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้สนับสนุนการเรียนการสอน	0.85	

ตาราง (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (N = 27)	เหตุผลประกอบ
3.1.11 มาตรฐานของอาคารสถานที่ที่รองรับปริมาณ ของนักศึกษา	0.74	
3.1.12 มาตรฐานการจัดการเรียนการสอน	0.88	
3.1.13 กระบวนการเรียนการสอน	0.81	
3.1.14 การประเมินผลการเรียนการสอน	0.88	
3.1.15 มาตรฐานการวิจัย	0.81	
3.1.16 กระบวนการวิจัย	0.77	
3.1.17 การประเมินงานวิจัย	0.85	
3.2 ระบบมาตรฐาน		
3.2.1 การจัดเก็บเอกสาร	0.55	
3.2.2 บันทึกผลการเรียน	0.59	
3.2.3 บันทึกอัตราการสำเร็จการศึกษา	0.70	
3.3 ระบบประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	0.57	
4. การบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ		
4.1 การบริการจัดการตามปรัชญาของสถาบัน	0.70	
4.2 แผนการบริหารจัดการ		
4.2.1 กลยุทธ์ระดับสถาบัน คณะ ภาควิชา	0.81	
4.2.2 ความเหมาะสมหรือความยืดหยุ่น	0.52	
4.2.3 การปฏิบัติตามแผน	0.77	
4.3 วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร		
4.3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	0.92	
4.3.2 เน้นย้ำความเป็นเลิศ	0.81	
4.3.3 ความร่วมมือระหว่างสถาบัน	0.74	

ตาราง (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (N = 27)	เหตุผลประกอบ
4.4 บรรยายาด้านบริหารจัดการ		
4.4.1 การสร้างขวัญและกำลังใจ	0.70	
4.4.2 มนุษยสัมพันธ์ภายในสถาบัน	0.62	
4.4.3 ความคล่องตัวในการสื่อสาร	0.74	
4.4.4 การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง	0.52	
4.5 ระบบควบคุมคุณภาพ		
4.5.1 มีระบบควบคุมคุณภาพ	0.92	
4.5.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการ	0.92	
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต :		
1. ด้านพุทธิพิสัย		
1.1 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	0.88	
1.2 ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถกับหน่วยงานได้	0.96	
1.3 พัฒนางองค์แห่งความรู้ใหม่ได้	0.74	
1.4 มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้อังกฤษใน การสื่อสาร	0.70	
1.5 มีความรู้ ความเข้าใจลักษณะงานที่ต้องใช้การคำนวณ	0.59	
2. ด้านจิตพิสัย		
2.1 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	0.85	
2.2 มีความรับผิดชอบทำงานจนสำเร็จ	0.92	
2.3 สามารถทำงานเป็นทีม	0.85	
2.4 มีความขยันหมั่นเพียร	0.77	
2.5 มีระเบียบวินัยในตัวเอง	0.74	
2.6 มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.77	
2.7 มีความเชื่อมั่นในตัวเอง	0.70	
2.8 มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	0.55	

ตาราง (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (N = 27)	เหตุผลประกอบ
3. ด้านทักษะการปฏิบัติ		
3.1 มีความเชี่ยวชาญในด้านคอมพิวเตอร์	0.74	
3.2 มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีข่าวสาร	0.85	
3.3 มีความเชี่ยวชาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับวิชาชีพเฉพาะ	0.88	
3.4 มีทักษะในการเล่นกีฬา เพื่อพัฒนาร่างกายให้สมบูรณ์	0.57	
3.5 มีมารยาทที่สง่างามตามเอกลักษณ์ของสังคมไทย	0.55	

จากตาราง 5 พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย เอกชนที่ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 27 คน มีความเห็นสอดคล้องกัน มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 จำนวน 188 ดัชนี มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จำนวน 7 ดัชนี จากจำนวนดัชนีทั้งหมด 195 ดัชนี จำแนกเป็นด้านๆ ดังนี้

1. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า

1.1 ด้านนักศึกษา	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5	จำนวน 20 ดัชนี
	มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5	จำนวน 3 ดัชนี
	รวม 23 ดัชนี	
1.2 ด้านอาจารย์	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5	จำนวน 27 ดัชนี
	มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5	จำนวน 1 ดัชนี
	รวม 28 ดัชนี	
1.3 ด้านหลักสูตร	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5	จำนวน 28 ดัชนี
	ไม่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5	
	รวม 28 ดัชนี	
1.4 ด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน		
	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5	จำนวน 13 ดัชนี
	ไม่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5	
	รวม 13 ดัชนี	
1.5 ด้านอาคารสถานที่	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5	จำนวน 19 ดัชนี
	มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5	จำนวน 3 ดัชนี
	รวม 22 ดัชนี	

2. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต

2.1	ด้านการเรียนการสอน	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ไม่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 รวม 20 ดัชนี	จำนวน 20 ดัชนี
2.2	ด้านการวิจัย	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ไม่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 รวม 9 ดัชนี	จำนวน 9 ดัชนี
2.3	ด้านการรักษามาตรฐาน	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ไม่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 รวม 21 ดัชนี	จำนวน 21 ดัชนี
2.4	ด้านการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ไม่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 รวม 13 ดัชนี	จำนวน 13 ดัชนี

3. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต

3.1	ด้านพุทธิพิสัย	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ไม่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 รวม 5 ดัชนี	จำนวน 5 ดัชนี
3.2	ด้านจิตพิสัย	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ไม่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 รวม 8 ดัชนี	จำนวน 8 ดัชนี
3.3	ด้านทักษะการปฏิบัติ	มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ไม่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 รวม 5 ดัชนี	จำนวน 5 ดัชนี

สรุปรวมค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 จำนวนทั้งสิ้น 188 ดัชนี

สรุปรวมค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 จำนวนทั้งสิ้น 7 ดัชนี

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนโดยใช้เทคนิคเดลฟายในรอบที่ 2 มีค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ดังแสดงไว้ในตาราง 6

ตาราง 6 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า :			
1. นักศึกษา			
1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย	4.00	2.00	
1.2 ความถนัดพื้นฐานวิชาชีพเฉพาะทาง	4.00	2.00	
1.3 ความรู้เพื่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาของนักศึกษา	4.00	1.00	
1.4 กระบวนการคัดเลือกและรับนักศึกษา			
1.4.1 สถาบันคัดเลือกโดยตรง	4.00	1.00	
1.4.2 คัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย	4.00	1.00	
1.5 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านวิชาการ	4.00	1.00	
1.6 นโยบายในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา			
1.6.1 การพัฒนาความรู้ด้านวิชาการ	4.00	1.00	
1.6.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ	4.00	1.00	
1.7 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา	4.00	0.00	
1.8 ระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักศึกษา	4.00	1.00	
1.9 มาตรฐานประเมินผลนักศึกษา	4.00	0.00	
1.10 สัมฤทธิ์ผลเดิมด้านการศึกษานักศึกษา	4.00	1.00	
1.11 ทักษะติดต่อสาขาที่ศึกษา	4.00	1.00	
1.12 ประสิทธิภาพ ความสามารถของนักศึกษา			
1.12.1 ด้านภาษาและการสื่อสาร	4.00	0.00	
1.12.2 ด้านคณิตศาสตร์	4.00	1.00	
1.12.3 ด้านคอมพิวเตอร์	4.00	1.00	
1.12.4 ด้านเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล	4.00	0.00	
1.13 ความคิดสร้างสรรค์และคิดวิเคราะห์	4.00	1.00	
1.14 การมีวินัยในตัวเอง	4.00	1.00	

ตาราง 6 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
1.15 มีความรับผิดชอบ	3.00	1.00	
2. อาจารย์			
2.1 คุณวุฒิของอาจารย์	5.00	1.00	
2.2 ตำแหน่งทางวิชาการ	4.00	1.00	
2.3 บุคลิกภาพของอาจารย์	4.00	2.00	
2.4 ประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	4.00	1.00	
2.5 การสร้างสรรค์ในความคิด	4.00	1.00	
2.6 ทักษะความเชี่ยวชาญด้านการสอน	4.00	1.00	
2.7 ความสามารถทางด้านวิชาชีพครู	4.00	1.00	
2.8 ความเข้าใจหลักปรัชญาอุดมศึกษา	4.00	2.00	
2.9 วิสัยทัศน์ของอาจารย์	4.00	2.00	
2.10 การอุทิศตนหรือทุ่มเทในวิชาชีพอาจารย์	4.00	1.00	
2.11 ความพอเพียงของอาจารย์ต่อส่วนนักศึกษา	4.00	2.00	
2.12 กระบวนการรับอาจารย์ โดยการ			
2.12.1 การสาธิตการสอน	4.00	1.00	
2.12.2 การสัมภาษณ์ และสังเกตบุคลิกภาพ	4.00	1.00	
2.12.3 การมอบหมายงานให้ทำและประเมิน	4.00	0.00	
2.13 กระบวนการพัฒนาอาจารย์			
2.13.1 การให้ทุนศึกษาต่อ	4.00	2.00	
2.13.2 สนับสนุนให้แสวงหาความรู้ใหม่ในการทำวิจัย	4.00	2.00	
2.13.3 สนับสนุนให้สร้างผลงานวิชาการ เช่น แต่ง แปลตำรา	4.00	2.00	
2.13.4 การมีส่วนร่วมในองค์กรวิชาชีพ	4.00	1.00	
2.13.5 การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียน การสอน	4.00	2.00	
2.13.6 การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีสอนให้มีประสิทธิภาพ	4.00	0.00	
2.13.7 ทักษะความชำนาญการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้านการสอน	4.00	0.00	

ตาราง 6 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
2.13.8 ส่งเสริมให้อาจารย์มีมนุษยสัมพันธ์	4.00	1.00	
2.13.9 การพัฒนาจริยธรรมของอาจารย์	4.00	1.00	
2.13.10 การบริการทางวิชาการแก่ชุมชน	4.00	0.00	
2.14 การประเมินอาจารย์			
2.14.1 การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของอาจารย์	4.00	1.00	
2.14.2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติการกิจตามปรัชญาอุดมศึกษา	4.00	0.00	
2.15 การสร้างชื่อเสียงด้านวิชาการ	4.00	0.00	
3. หลักสูตร			
3.1 การออกแบบหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ ที่เด่นชัด	5.00	1.00	
3.2 เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ	5.00	1.00	
3.3 มุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคม	5.00	1.00	
3.4 สอดคล้องกับหลักสูตรนานาชาติ	4.00	1.00	
3.5 เน้นให้นักศึกษารู้จักคิดวิเคราะห์	5.00	1.00	
3.6 ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน	5.00	1.00	
3.7 สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	4.00	1.00	
3.8 สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา	4.00	1.00	
3.9 การพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันต่อ ความก้าวหน้า	4.00	1.00	
3.10 การจัดหน่วยการเรียนรู้เป็นส่วนในหลักสูตร	4.00	0.00	
3.11 ความสอดคล้องของเนื้อหาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ	4.00	0.00	
3.12 มีมิติความลุ่มลึกและกว้างในส่วนสาระ	4.00	1.00	
3.13 มีบูรณาการหลักสูตร	4.00	1.00	
3.14 กำหนดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.00	1.00	
3.15. มีวิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ หรือการค้นคว้า อิสระ	4.00	1.00	

ตาราง 6 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
3.16 กระบวนการจัดทำและอนุมัติหลักสูตรตามเกณฑ์ของ ทบวงมหาวิทยาลัย	4.00	1.00	
3.17 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงและประเมินหลักสูตร	4.00	1.00	
3.18 มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร	5.00	1.00	
3.19 มีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก	4.00	1.00	
3.20 กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรมีลักษณะยืดหยุ่น	4.00	1.00	
3.21 กระบวนการสอบวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	4.00	1.00	
3.22 การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน	4.00	1.00	
3.23 การยอมรับการถ่ายโอนหน่วยกิตระหว่างสถาบันนานาชาติ	4.00	2.00	
3.24 ผลสัมฤทธิ์การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพ เฉพาะด้าน	4.00	1.00	
3.25 การได้รับการประกันคุณภาพภายในสถาบัน	4.00	1.00	
3.26 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากองค์กร วิชาชีพ	4.00	2.00	
3.27 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากทบวง มหาวิทยาลัย	5.00	1.00	
3.28 การได้รับการรับรองคุณวุฒิ จาก ก.พ.	5.00	1.00	
4. อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน			
4.1 ความชัดเจนการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา	4.00	1.00	
4.2 การสนับสนุนทรัพยากรมีการคำนึงถึงความจำเป็น ในหลักสูตร	4.00	1.00	
4.3 คำนึงถึงความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	4.00	1.00	
4.4 คุณภาพของเทคโนโลยีปัจจุบัน	4.00	1.00	
4.5 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสาร ภาษาไทย	4.00	1.00	
4.6 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสาร ภาษาอังกฤษ	4.00	1.00	

ตาราง 6 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
4.7 คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์และทรัพยากร ตามมาตรฐานของตลาดหรือมาตรฐานสากล	4.00	1.00	
4.8 ระบบมาตรฐานการติดตั้ง จัดเก็บและบำรุงรักษา	4.00	0.00	
4.9 การติดตั้ง การจัดเก็บและบำรุงรักษา คำนึงถึง ความสะดวก ปลอดภัย	4.00	0.00	
4.10 จัดทำบัญชีรายการเพื่อควบคุมและบริหารจัดการ	4.00	1.00	
4.11 ระเบียบกฎเกณฑ์ในการใช้	4.00	1.00	
4.12 มีช่างเทคนิคให้บริการ	4.00	1.00	
4.13 ระบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งาน	4.00	1.00	
5. อาคารสถานที่			
5.1 การออกแบบอาคารสถานที่ตรงกับวัตถุประสงค์			
5.1.1 มีห้องทำงานของอาจารย์	4.00	1.00	
5.1.2 มีห้องทดลอง ศึกษาค้นคว้าเป็นสัดส่วน	4.00	1.00	
5.1.3 มีห้องเรียน ห้องประชุม สัมมนาเป็นสัดส่วน	4.00	1.00	
5.1.4 มีห้องสมุดเป็นเอกเทศ	4.00	1.00	
5.2 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่			
5.2.1 ที่ตั้งของอาคารอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมสามารถเข้าถึง ได้สะดวก	4.00	1.00	
5.2.2 จำนวนอาคาร จำนวนห้อง	4.00	1.00	
5.2.3 สภาพของอาคารในด้านความสะอาด ความสวยงาม	4.00	0.00	
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม			
5.3.1 มีพื้นที่สีเขียว	4.00	1.00	
5.3.2 มีพื้นที่นันทนาการ	4.00	1.00	
5.3.3 มีพื้นที่สำหรับการกีฬา	4.00	1.00	
5.3.4 มีระบบแสงและเสียงที่ดี	4.00	1.00	
5.3.5 ไม่มีมลภาวะ	4.00	1.00	

ตาราง 6 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
5.4 การบริหารอาคารสถานที่			
5.4.1 มีการวางแผนการใช้อาคาร	4.00	1.00	
5.4.2 มีโครงสร้างการบริหารอาคารที่ชัดเจน	4.00	1.00	
5.4.3 การตกแต่งอาคารสถานที่	4.00	0.00	
5.4.4 ระบบการบำรุงรักษาความสะอาด	4.00	1.00	
5.4.5 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.00	
5.4.6 การเก็บรักษาและการบริการวัสดุอุปกรณ์ในอาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.00	
5.4.7 การติดต่อสื่อสารระหว่างอาคาร	4.00	0.00	
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต :			
1. การเรียนการสอน			
1.1 การจัดการเรียนการสอน			
1.1.1 การจัดอาจารย์สอนตรงตามคุณวุฒิและประสบการณ์	4.00	1.00	
1.1.2 มีโครงการสอน ประกอบด้วย			
1.1.2.1 วัตถุประสงค์	5.00	1.00	
1.1.2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	4.00	1.00	
1.1.2.3 เนื้อหาสาระ	5.00	1.00	
1.1.2.4 วิธีการสอน	5.00	1.00	
1.1.2.5 งานที่มอบหมาย	5.00	1.00	
1.1.2.6 การวัดและประเมินผล	5.00	1.00	
1.1.3 การเตรียมสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน	4.00	1.00	
1.1.4 การเขียนเอกสารประกอบการสอนที่มีคุณภาพ	4.00	1.00	
1.1.5 เอกสาร ตำราอ้างอิง	4.00	2.00	
1.2 กระบวนการเรียนการสอน			

ตาราง 6 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
1.2.1 กระตุ้นให้คิดเป็น ทำเป็นและมีส่วนร่วม	4.00	1.00	
1.2.2 เน้นองค์แห่งความรู้ ควบคู่คุณธรรม	4.00	1.00	
1.2.3 เน้นการเรียนการสอนโดยมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง	4.00	1.00	
1.2.4 เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	4.00	1.00	
1.2.5 เน้นการนำความรู้ไปประยุกต์	4.00	1.00	
1.2.6 การใช้สื่ออุปกรณ์ประกอบ	4.00	0.00	
1.2.7 กิจกรรมการเรียนการสอนเน้นคุณภาพและเทคนิควิธี	4.00	0.00	
1.2.8 มีการเรียนการสอนหรือการศึกษาดูงานนอกสถานที่	4.00	0.00	
1.3 การประเมินผลการเรียนการสอน			
1.3.1 การคิดเวลาเรียนร้อยละ 80 ขึ้นไป	4.00	1.00	
1.3.2 มีเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	4.00	1.00	
2. การวิจัย			
2.1 ความสำคัญและความจำเป็น			
2.1.1 เน้นการวิจัยเป็นนโยบายสำคัญ	4.00	1.00	
2.1.2 การนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอน และบริการสังคม	4.00	0.00	
2.2 การสนับสนุนส่งเสริมการวิจัย			
2.2.1 กระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศ การทำวิจัย	4.00	1.00	
2.2.2 จัดหาเงินทุนสนับสนุนให้ทำหรือไปประชุมสัมมนา เกี่ยวกับการวิจัย	4.00	1.00	
2.2.3 สนับสนุนให้มีการเผยแพร่งานวิจัย	4.00	1.00	
2.2.4 สนับสนุนให้มีการร่วมมือทำวิจัยทั้งในและต่างประเทศ	4.00	1.00	
2.3 คุณภาพของงานวิจัย			
2.3.1 ผลงานวิจัยเป็นที่ยอมรับ	4.00	1.00	

ตาราง 6 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
2.3.2 การได้รับเงินสนับสนุน	4.00	2.00	
2.3.3 การได้รับรางวัล ประกาศเกียรติคุณ	4.00	1.00	
3. การรักษามาตรฐาน			
3.1 นโยบายการรักษาคุณภาพมาตรฐาน			
3.1.1 ด้านการรับนักศึกษา	4.00	1.00	
3.1.2 การพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	4.00	1.00	
3.1.3 การประเมินคุณภาพนักศึกษา	4.00	1.00	
3.1.4 ด้านการรับอาจารย์	4.00	1.00	
3.1.5 การพัฒนาคุณภาพอาจารย์	4.00	1.00	
3.1.6 การประเมินคุณภาพอาจารย์	4.00	1.00	
3.1.7 การจัดหลักสูตร	4.00	1.00	
3.1.8 การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร	4.00	1.00	
3.1.9 การประเมินหลักสูตร	4.00	1.00	
3.1.10 มาตรฐานด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้สนับสนุน การเรียนการสอน	4.00	0.00	
3.1.11 มาตรฐานของอาคารสถานที่ที่รองรับปริมาณ ของนักศึกษา	4.00	1.00	
3.1.12 มาตรฐานการจัดการเรียนการสอน	4.00	1.00	
3.1.13 กระบวนการเรียนการสอน	4.00	1.00	
3.1.14 การประเมินผลการเรียนการสอน	4.00	1.00	
3.1.15 มาตรฐานการวิจัย	4.00	2.00	
3.1.16 กระบวนการวิจัย	4.00	2.00	
3.1.17 การประเมินงานวิจัย	4.00	2.00	
3.2 ระบบมาตรฐาน			

ตาราง 6 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
3.2.1 การจัดเก็บเอกสาร	4.00	0.00	
3.2.2 บันทึกผลการเรียน	4.00	0.00	
3.2.3 บันทึกอัตราการสำเร็จการศึกษา	4.00	0.00	
3.3 ระบบประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	4.00	0.00	
4. การบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ			
4.1 การบริหารจัดการตามปรัชญาของสถาบัน	4.00	2.00	
4.2 แผนการบริหารจัดการ			
4.2.1 กลยุทธ์ระดับสถาบัน คณะ ภาควิชา	4.00	1.00	
4.2.2 ความเหมาะสมหรือความยืดหยุ่น	4.00	0.00	
4.2.3 การปฏิบัติตามแผน	4.00	0.00	
4.3 วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร			
4.3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	5.00	2.00	
4.3.2 เน้นย้ำความเป็นเลิศ	5.00	1.00	
4.3.3 ความร่วมมือระหว่างสถาบัน	4.00	1.00	
4.4 บรรยากาศด้านบริหารจัดการ			
4.4.1 การสร้างขวัญและกำลังใจ	4.00	2.00	
4.4.2 มนุษยสัมพันธ์ภายในสถาบัน	4.00	1.00	
4.4.3 ความคล่องตัวในการสื่อสาร	4.00	0.00	
4.4.4 การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง	4.00	1.00	
4.5 ระบบควบคุมคุณภาพ			
4.5.1 มีระบบควบคุมคุณภาพ	4.00	1.00	
4.5.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการ	4.00	1.00	

ตาราง 6 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต :			
1. ด้านพุทธิพิสัย			
1.1 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	4.00	1.00	
1.2 ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถกับหน่วยงานได้	4.00	1.00	
1.3 พัฒนางองค์แห่งความรู้ใหม่ได้	4.00	1.00	
1.4 มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้อังกฤษในการสื่อสาร	4.00	0.00	
1.5 มีความรู้ ความเข้าใจลักษณะงานที่ต้องใช้การคำนวณ	4.00	0.00	
2. ด้านจิตพิสัย			
2.1 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.00	1.00	
2.2 มีความรับผิดชอบทำงานจนสำเร็จ	4.00	1.00	
2.3 มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม	4.00	1.00	
2.4 สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	1.00	
2.5 มีความขยันหมั่นเพียร	4.00	1.00	
2.6 มีระเบียบวินัยในตัวเองโดยประพฤติปฏิบัติตนตามระเบียบของสถาบันและสังคม	4.00	1.00	
2.7 มีความตรงต่อเวลาโดยใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.00	2.00	
2.8 มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.00	0.00	
2.9 มีความเชื่อมั่นในตัวเอง	4.00	0.00	
2.10 มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและสังคม	4.00	1.00	
2.11 มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	4.00	1.00	
2.12 มีความสามารถในการระงับอารมณ์ความเครียดปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม	4.00	0.00	
2.13 มีมารยาทที่สง่างามตามเอกลักษณ์ของสังคมไทย	4.00	1.00	

ตาราง 6 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
3. ด้านทักษะการปฏิบัติ			
3.1 มีความเชี่ยวชาญในด้านคอมพิวเตอร์	4.00	0.00	
3.2 มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีข่าวสาร	4.00	0.00	
3.1 มีความเชี่ยวชาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับ วิชาชีพเฉพาะ	4.00	1.00	
3.4 มีทักษะในการเล่นกีฬา เพื่อพัฒนาร่างกายให้สมบูรณ์	4.00	0.00	
3.5 มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน	4.00	0.00	
3.6 มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความคิด วิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	1.00	

จากตาราง 6 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง มีความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก (มีค่ามัธยฐานระหว่าง 4.50 – 5.00 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ตั้งแต่ 0.00 – 0.99) จำนวน 16 ดัชนี อยู่ในระดับดี (มีค่ามัธยฐานระหว่าง 3.50 – 4.49 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.00-1.99) จำนวน 177 ดัชนี อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่ามัธยฐานระหว่าง 2.50-3.49 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ตั้งแต่ 2.00-2.99) จำนวน 1 ดัชนี จำแนกเป็นรายละเอียดดังนี้

1. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า
- 1.1 ด้านนักศึกษา
- มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี19 ดัชนี
- มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง1 ดัชนี
- 1.2 ด้านอาจารย์
- มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก1 ดัชนี
- มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี26 ดัชนี
- 1.3 ด้านหลักสูตร
- มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก8 ดัชนี
- มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี20 ดัชนี
- 1.4 ด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน
- มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี13 ดัชนี
- 1.5 ด้านอาคารสถานที่
- มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี19 ดัชนี

2. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต		
2.1 ด้านการเรียนการสอน		
มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก	5	ดัชนี
มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี	15	ดัชนี
2.2 ด้านการวิจัย		
มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี	9	ดัชนี
2.3 ด้านการรักษามาตรฐาน		
มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี	21	ดัชนี
2.4 ด้านการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ		
มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก	2	ดัชนี
มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี	11	ดัชนี
3. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต		
3.1 ด้านพุทธิพิสัย		
มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี	5	ดัชนี
3.2 ด้านจิตพิสัย		
มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี	13	ดัชนี
3.3 ด้านทักษะการปฏิบัติ		
มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี	6	ดัชนี

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนในรอบที่ 3 มีค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ดังแสดงไว้ในตาราง 7

ตาราง 7 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (I.R.)	เหตุผลประกอบ
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า :			
1. นักศึกษา			
1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย	4.00	2.00	
1.2 ความถนัดพื้นฐานวิชาชีพเฉพาะทาง	4.00	2.00	
1.3 ความไม่รู้เพื่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาของนักศึกษา	4.00	2.00	

ตาราง 7 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
1.4 กระบวนการคัดเลือกและรับนักศึกษา			
1.4.1 สถาบันคัดเลือกโดยตรง	4.00	2.00	
1.4.2 คัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย	4.00	2.00	
1.5 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านวิชาการ	4.00	2.00	
1.6 นโยบายในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา			
1.6.1 การพัฒนาความรู้ด้านวิชาการ	4.00	1.00	
1.6.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ	4.00	1.00	
1.7 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา	4.00	0.00	
1.8 ระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักศึกษา	4.00	0.00	
1.9 มาตรฐานประเมินผลนักศึกษา	4.00	0.00	
1.10 สมรรถนะผลเดิมนักศึกษาด้านการศึกษานักศึกษา	4.00	2.00	
1.11 ทักษะติดต่อสาขาที่ศึกษา	4.00	1.00	
1.12 ประสิทธิภาพ ความสามารถของนักศึกษา			
1.12.1 ด้านภาษาและการสื่อสาร	4.00	0.00	
1.12.2 ด้านคณิตศาสตร์	4.00	1.00	
1.12.3 ด้านคอมพิวเตอร์	4.00	1.00	
1.12.4 ด้านเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล	4.00	0.00	
1.13 ความคิดสร้างสรรค์และคิดวิเคราะห์	4.00	1.00	
1.14 การมีวินัยในตัวเอง	4.00	1.00	
1.15 มีความรับผิดชอบ	3.00	1.00	
2. อาจารย์			
2.1 คุณวุฒิของอาจารย์	5.00	1.00	
2.2 ตำแหน่งทางวิชาการ	4.00	1.00	
2.3 บุคลิกภาพของอาจารย์	4.00	1.00	
2.4 ประสิทธิภาพความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	4.00	1.00	
2.5 การสร้างสรรคในความคิด	4.00	2.00	

ตาราง 7 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
3. หลักสูตร			
3.1 การออกแบบหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ ที่เด่นชัด	5.00	1.00	
3.2 เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ	5.00	1.00	
3.3 มุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคม	5.00	1.00	
3.4 สอดคล้องกับหลักสูตรนานาชาติ	4.00	1.00	
3.5 เน้นให้นักศึกษารู้จักคิดวิเคราะห์	5.00	1.00	
3.6 ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน	5.00	1.00	
3.7 สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	4.00	1.00	
3.8 สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา	4.00	1.00	
3.9 การพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันต่อ ความก้าวหน้า	4.00	1.00	
3.10 การจัดหน่วยการเรียนรู้เป็นสัดส่วนในหลักสูตร	4.00	0.00	
3.11 ความสอดคล้องของเนื้อหาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ	4.00	0.00	
3.12 มีมิติความลุ่มลึกและกว้างในส่วนสาระ	4.00	1.00	
3.13 มีบูรณาการหลักสูตร	4.00	1.00	
3.14 กำหนดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.00	1.00	
3.15. มีวิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ หรือการค้นคว้า อิสระ	4.00	1.00	
3.16 กระบวนการจัดทำและอนุมัติหลักสูตรตามเกณฑ์ของ ทบวงมหาวิทยาลัย	4.00	1.00	
3.17 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงและประเมินหลักสูตร	4.00	1.00	
3.18 มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร	5.00	1.00	
3.19 มีคณะกรรมการสอปลั๊ภายนอก	4.00	1.00	
3.20 กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรมีลักษณะยืดหยุ่น	4.00	0.00	
3.21 กระบวนการสอบวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	4.00	1.00	
3.22 การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน	4.00	1.00	

ตาราง 7 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
3.23 การยอมรับการถ่ายโอนหน่วยกิตระหว่างสถาบันนานาชาติ	4.00	2.00	
3.24 ผลสัมฤทธิ์การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพ เฉพาะด้าน	4.00	1.00	
3.25 การได้รับการประกันคุณภาพภายในสถาบัน	4.00	1.00	
3.26 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากองค์กร วิชาชีพ	4.00	2.00	
3.27 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากทบวง มหาวิทยาลัย	5.00	1.00	
3.28 การได้รับการรับรองคุณวุฒิ จาก ก.พ.	5.00	1.00	
4. อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน			
4.1 ความชัดเจนการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา	4.00	1.00	
4.2 การสนับสนุนทรัพยากรมีการคำนึงถึงความจำเป็น ในหลักสูตร	4.00	1.00	
4.3 คำนึงถึงความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	4.00	1.00	
4.4 คุณภาพของเทคโนโลยีปัจจุบัน	4.00	1.00	
4.5 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสาร ภาษาไทย	4.00	1.00	
4.6 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสาร ภาษาอังกฤษ	4.00	1.00	
4.7 คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์และทรัพยากร ตามมาตรฐานของตลาดหรือมาตรฐานสากล	4.00	1.00	
4.8 ระบบมาตรฐานการติดตั้ง จัดเก็บและบำรุงรักษา	4.00	0.00	
4.9 การติดตั้ง การจัดเก็บและบำรุงรักษา คำนึงถึง ความสะดวก ปลอดภัย	4.00	0.00	
4.10 จัดทำบัญชีรายการเพื่อควบคุมและบริหารจัดการ	4.00	0.00	
4.11 ระเบียบกฎเกณฑ์ในการใช้	4.00	0.00	
4.12 มีช่างเทคนิคให้บริการ	4.00	1.00	
4.13 ระบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งาน	4.00	1.00	

ตาราง 7 (ต่อ)

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
5. อาคารสถานที่			
5.1 การออกแบบอาคารสถานที่ตรงกับวัตถุประสงค์			
5.1.1 มีห้องทำงานของอาจารย์	4.00	1.00	
5.1.2 มีห้องทดลอง ศึกษาค้นคว้าเป็นสัดส่วน	4.00	1.00	
5.1.3 มีห้องเรียน ห้องประชุม สัมมนาเป็นสัดส่วน	4.00	1.00	
5.1.4 มีห้องสมุดเป็นเอกเทศ	4.00	1.00	
5.2 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่			
5.2.1 ที่ตั้งของอาคารอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมสามารถเข้าถึง ได้สะดวก	4.00	1.00	
5.2.2 จำนวนอาคาร จำนวนห้อง	4.00	1.00	
5.2.3 สภาพของอาคารในด้านความสะอาด ความสวยงาม	4.00	0.00	
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม			
5.3.1 มีพื้นที่สีเขียว	4.00	1.00	
5.3.2 มีพื้นที่นันทนาการ	4.00	1.00	
5.3.3 มีพื้นที่สำหรับการกีฬา	4.00	1.00	
5.3.4 มีระบบแสงและเสียงที่ดี	4.00	1.00	
5.3.5 ไม่มีมลภาวะ	4.00	1.00	
5.4 การบริหารอาคารสถานที่			
5.4.1 มีการวางแผนการใช้อาคาร	4.00	1.00	
5.4.2 มีโครงสร้างการบริหารอาคารที่ชัดเจน	4.00	1.00	
5.4.3 การตกแต่งอาคารสถานที่	4.00	0.00	
5.4.4 ระบบการบำรุงรักษาความสะอาด	4.00	1.00	
5.4.5 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.00	
5.4.6 การเก็บรักษาและการบริการวัสดุอุปกรณ์ในอาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.00	
5.4.7 การติดต่อสื่อสารระหว่างอาคาร	4.00	0.00	

ตาราง 7 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต :			
1. การเรียนการสอน			
1.1 การจัดการเรียนการสอน			
1.1.1 การจัดอาจารย์สอนตรงตามคุณวุฒิและประสบการณ์	4.00	1.00	
1.1.2 มีโครงการสอน ประกอบด้วย			
1.1.2.1 วัตถุประสงค์	5.00	1.00	
1.1.2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	4.00	1.00	
1.1.2.3 เนื้อหาสาระ	5.00	1.00	
1.1.2.4 วิธีการสอน	5.00	1.00	
1.1.2.5 งานที่มอบหมาย	5.00	1.00	
1.1.2.6 การวัดและประเมินผล	5.00	1.00	
1.1.3 การเตรียมสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน	4.00	1.00	
1.1.4 การเขียนเอกสารประกอบการสอนที่มีคุณภาพ	4.00	1.00	
1.1.5 เอกสาร ตำราอ้างอิง	4.00	2.00	
1.2 กระบวนการเรียนการสอน			
1.2.1 กระตุ้นให้คิดเป็น ทำเป็นและมีส่วนร่วม	4.00	1.00	
1.2.2 เน้นองค์แห่งความรู้ ควบคู่คุณธรรม	4.00	1.00	
1.2.3 เน้นการเรียนการสอนโดยมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง	4.00	1.00	
1.2.4 เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	4.00	1.00	
1.2.5 เน้นการนำความรู้ไปประยุกต์	4.00	1.00	
1.2.6 การใช้สื่ออุปกรณ์ประกอบ	4.00	0.00	
1.2.7 กิจกรรมการเรียนการสอนเน้นคุณภาพและเทคนิควิธี	4.00	0.00	
1.2.8 มีการเรียนการสอนหรือการศึกษาดูงานนอกสถานที่	4.00	0.00	

ตาราง 7 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
1.3 การประเมินผลการเรียนการสอน			
1.3.1 การคิดเวลาเรียนร้อยละ 80 ขึ้นไป	4.00	1.00	
1.3.2 มีเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	4.00	1.00	
2. การวิจัย			
2.1 ความสำคัญและความจำเป็น			
2.1.1 เน้นการวิจัยเป็นนโยบายสำคัญ	4.00	1.00	
2.1.2 การนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอน และบริการสังคม	4.00	0.00	
2.2 การสนับสนุนส่งเสริมการวิจัย			
2.2.1 กระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศ การทำวิจัย	4.00	0.00	
2.2.2 จัดหาเงินทุนสนับสนุนให้ทำหรือไปประชุมสัมมนา เกี่ยวกับการวิจัย	4.00	1.00	
2.2.3 สนับสนุนให้มีการเผยแพร่งานวิจัย	4.00	1.00	
2.2.4 สนับสนุนให้มีการร่วมมือทำวิจัยทั้งในและต่างประเทศ	4.00	1.00	
2.3 คุณภาพของงานวิจัย			
2.3.1 ผลงานวิจัยเป็นที่ยอมรับ	4.00	1.00	
2.3.2 การได้รับเงินสนับสนุน	4.00	1.00	
2.3.3 การได้รับรางวัล ประกาศเกียรติคุณ	4.00	1.00	
3. การรักษามาตรฐาน			
3.1 นโยบายการรักษาคุณภาพมาตรฐาน			
3.1.1 ด้านการรับนักศึกษา	4.00	0.00	
3.1.2 การพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	4.00	1.00	
3.1.3 การประเมินคุณภาพนักศึกษา	4.00	1.00	

ตาราง 7 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
3.1.4 ด้านการรับอาจารย์	4.00	1.00	
3.1.5 การพัฒนาคุณภาพอาจารย์	4.00	1.00	
3.1.6 การประเมินคุณภาพอาจารย์	4.00	1.00	
3.1.7 การจัดหลักสูตร	4.00	1.00	
3.1.8 การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร	4.00	1.00	
3.1.9 การประเมินหลักสูตร	4.00	1.00	
3.1.10 มาตรฐานด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้สนับสนุน การเรียนการสอน	4.00	0.00	
3.1.11 มาตรฐานของอาคารสถานที่ที่รองรับปริมาณ ของนักศึกษา	4.00	1.00	
3.1.12 มาตรฐานการจัดการเรียนการสอน	4.00	1.00	
3.1.13 กระบวนการเรียนการสอน	4.00	1.00	
3.1.14 การประเมินผลการเรียนการสอน	4.00	1.00	
3.1.15 มาตรฐานการวิจัย	4.00	2.00	
3.1.16 กระบวนการวิจัย	4.00	2.00	
3.1.17 การประเมินงานวิจัย	4.00	2.00	
3.2 ระบบมาตรฐาน			
3.2.1 การจัดเก็บเอกสาร	4.00	0.00	
3.2.2 บันทึกผลการเรียน	4.00	0.00	
3.2.3 บันทึกอัตราการสำเร็จการศึกษา	4.00	0.00	
3.3 ระบบประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	4.00	1.00	
4. การบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ			
4.1 การบริหารจัดการตามปรัชญาของสถาบัน	4.00	2.00	

ตาราง 7 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
4.2 แผนการบริหารจัดการ			
4.2.1 กลยุทธ์ระดับสถาบัน คณะ ภาควิชา	4.00	4.00	
4.2.2 ความเหมาะสมหรือความยืดหยุ่น	4.00	0.00	
4.2.3 การปฏิบัติตามแผน	4.00	1.00	
4.3 วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร			
4.3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	5.00	1.00	
4.3.2 เน้นย้ำความเป็นเลิศ	5.00	1.00	
4.3.3 ความร่วมมือระหว่างสถาบัน	4.00	1.00	
4.4 บรรยากาศด้านบริหารจัดการ			
4.4.1 การสร้างขวัญและกำลังใจ	4.00	2.00	
4.4.2 มนุษยสัมพันธ์ภายในสถาบัน	4.00	1.00	
4.4.3 ความคล่องตัวในการสื่อสาร	4.00	0.00	
4.4.4 การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง	4.00	1.00	
4.5 ระบบควบคุมคุณภาพ			
4.5.1 มีระบบควบคุมคุณภาพ	4.00	1.00	
4.5.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการ	4.00	1.00	
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต :			
1. ด้านพุทธิพิสัย			
1.1 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	4.00	1.00	
1.2 ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถกับหน่วยงานได้	4.00	1.00	
1.3 พัฒนาองค์แห่งความรู้ใหม่ได้	4.00	1.00	
1.4 มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้อังกฤษใน การสื่อสาร	4.00	1.00	
1.5 มีความรู้ ความเข้าใจลักษณะงานที่ต้องใช้การคำนวณ	4.00	1.00	

ตาราง 7 (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ค่ามัธยฐาน (Mdn.)	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ (I.R.)	เหตุผล ประกอบ
2. ด้านจิตพิสัย			
2.1 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.00	1.00	
2.2 มีความรับผิดชอบทำงานจนสำเร็จ	4.00	1.00	
2.3 มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม	4.00	1.00	
2.4 สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	1.00	
2.5 มีความขยันหมั่นเพียร	4.00	1.00	
2.6 มีระเบียบวินัยในตัวเองโดยประพฤติปฏิบัติตนตามระเบียบ ของสถาบันและสังคม	4.00	1.00	
2.7 มีความตรงต่อเวลาโดยใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.00	2.00	
2.8 มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.00	2.00	
2.9 มีความเชื่อมั่นในตัวเอง	4.00	0.00	
2.10 มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและสังคม	4.00	1.00	
2.11 มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	4.00	1.00	
2.12 มีความสามารถในการระงับอารมณ์ความเครียด ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม	4.00	0.00	
2.13 มีมารยาทที่สง่างามตามเอกลักษณ์ของสังคมไทย	4.00	1.00	
3. ด้านทักษะการปฏิบัติ			
3.1 มีความเชี่ยวชาญในด้านคอมพิวเตอร์	4.00	0.00	
3.2 มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีข่าวสาร	4.00	0.00	
3.3 มีความเชี่ยวชาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับ วิชาชีพเฉพาะ	4.00	1.00	
3.4 มีทักษะในการเล่นกีฬา เพื่อพัฒนาร่างกายให้สมบูรณ์	4.00	0.00	
3.5 มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน	4.00	0.00	
3.6 มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความคิด วิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	1.00	

จากตาราง 7 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัย 16 แห่ง มีความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก (ค่ามัธยฐานระหว่าง 4.50 – 5.00 ค่าพิสัยระหว่างคลอไทล์ตั้งแต่ 0.00-0.99) จำนวน 16 ดัชนี อยู่ในระดับดี (มีค่ามัธยฐานระหว่าง 3.50-4.49 ค่าพิสัยระหว่างค่าคลอไทล์ตั้งแต่ 1.00-1.99) จำนวน 177 ดัชนี อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่ามัธยฐานระหว่าง 2.50-3.49 ค่าพิสัยระหว่างคลอไทล์ตั้งแต่ 2.00-2.99) จำนวน 1 ดัชนี ดังนี้

1. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า

1.1 ด้านนักศึกษา

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 19 ดัชนี

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง 1 ดัชนี

1.2 ด้านอาจารย์

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก 1 ดัชนี

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 26 ดัชนี

1.3 ด้านหลักสูตร

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก 8 ดัชนี

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 20 ดัชนี

1.4 ด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 13 ดัชนี

1.5 ด้านอาคารสถานที่

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 19 ดัชนี

2. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต

2.1 ด้านการเรียนการสอน

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก 5 ดัชนี

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 15 ดัชนี

2.2 ด้านการวิจัย

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 9 ดัชนี

2.3 ด้านการรักษามาตรฐาน

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 21 ดัชนี

2.4 ด้านการบริหารจัดการและควบคุมคุณภาพ

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก 2 ดัชนี

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 11 ดัชนี

3. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต

3.1 ด้านพุทธิพิสัย

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 5 ดัชนี

3.2 ด้านจิตพิสัย

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 13 ดัชนี

3.3 ด้านทักษะการปฏิบัติ

มีค่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 6 ดัชนี

4. ผลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 รอบ เกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมและมีข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้

1. ความเห็นเพิ่มเติมจากการสอบถามรอบที่ 1

1.1 คุณลักษณะของดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

- 1.1.1 นักศึกษาสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.1.2 มีความรับผิดชอบต่องาน ครบถ้วนและสังคม
- 1.1.3 มีความตรงต่อเวลา
- 1.1.4 มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
- 1.1.5 ประพฤติปฏิบัติตนตามกฎระเบียบทั้งต่อสถาบันและสังคม
- 1.1.6 มีความอ่อนน้อมถ่อมตน
- 1.1.7 มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและสังคม
- 1.1.8 ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.1.9 มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ ความเครียด และปรับตัวเข้ากับ

สภาพแวดล้อม

1.2 การพัฒนาปรับปรุง

- 1.2.1 ควรนิยามคำว่า คุณภาพด้านวิชาการ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในทางปฏิบัติ
- 1.2.2 การปรับปรุงดัชนีบ่งชี้คุณภาพควรจะเริ่มจากวิสัยทัศน์ โดยการคำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติหรือในเชิงกลยุทธ์และสามารถวัดหรือประเมินออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรมได้
- 1.2.3 เมื่อมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพแล้วก็ควรมีตัวบ่งบอกหรือสามารถวิเคราะห์ออกมาให้เห็นน้ำหนักของความสำเร็จ
- 1.2.4 ควรปรับปรุงดัชนีบ่งชี้คุณภาพให้มีลักษณะความเป็นนานาชาติ (Internationalization) ของสถาบัน

2. ความเห็นเพิ่มเติมจากการสอบถามรอบที่ 2 และ 3

2.1 สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขในการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ เพื่อเป็นหลักประกันว่า คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นที่ยอมรับ

มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีความโดดเด่นไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับปรัชญาและปณิธานของแต่ละแห่ง การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการควรคำนึงถึงคุณลักษณะ 2 ประการ คือ

- 2.1.1 ลักษณะบ่งบอกปริมาณได้อย่างชัดเจน
- 2.1.2 บ่งบอกคุณภาพของเรื่องนั้นๆ อย่างชัดเจน

และในการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพให้เป็นที่ยอมรับนั้น ควรพัฒนาในด้านชั้นนำให้อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยยอมรับความสำคัญและร่วมกันปฏิบัติทุกวิถีทาง เพื่อนำไปสู่กระบวนการประกันคุณภาพด้านวิชาการ โดยให้ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ทุกคนต้องทำ โดยทุกสถาบันต้องถือเป็นนโยบายที่ต้องปฏิบัติอย่างจริงจัง ในด้านพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคม พัฒนาอาจารย์ให้มีระดับการศึกษาสูงหรือเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ รวมทั้งเน้นกระบวนการทำวิจัย โดยให้ถือเป็นนโยบายสำคัญ ทั้งนี้ผู้บริหารสูงสุดของแต่ละสถาบันต้องตระหนักถึงความสำคัญและยอมรับให้มีการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพโดย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ผู้วิจัยนำเสนอดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย

- 1.1 เพื่อสร้างดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ ในมหาวิทยาลัยเอกชน
- 1.2 เพื่อพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน

2. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

2.1 การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์หรือผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง และกลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์หรือผู้บริหารจำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง ซึ่งมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งตามเกณฑ์ดังนี้

- 2.1.1 มีประสบการณ์ในการสอนในระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชน หรือ
- 2.1.2 มีผลงานทางวิชาการ เช่น เขียนตำรา วิจัย เขียนบทความที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน หรือ
- 2.1.3 เป็นผู้มีตำแหน่งทางวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน หรือ
- 2.1.4 เป็นผู้มีประสบการณ์ในด้านการบริหารมหาวิทยาลัยเอกชน หรือบริหารงานวิชาการ เช่น อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สำนักหรือหัวหน้าสาขา หรือ
- 2.1.5 มีประสบการณ์ในการเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนไม่น้อยกว่า 10 ปี หรือ
- 2.1.6 เป็นผู้มีประสบการณ์โดยเคยเป็นอาจารย์หรือผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐและมาเป็นอาจารย์หรือผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน

การได้มาซึ่งผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คนนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการประสานงานโดยส่งหนังสือขอความร่วมมือไปยังมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง ผ่านสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนและนำผลจากการศึกษานั้นมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์และนำไปสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อหาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ผลจากการศึกษาเอกสารและผลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นประเด็นในการสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อนำไปถามผู้เชี่ยวชาญรอบที่ 1 รอบที่ 2 และรอบที่ 3 โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย

อนึ่ง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านแบบสอบถามตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยและนำไปหาค่าความเชื่อมั่น หาค่าอำนาจจำแนกตามกระบวนการวิจัยผลปรากฏว่าได้ค่าอำนาจ $t = 41.276$ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ (α) น้อยกว่า .001

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 รอบ คือ

2.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบที่ 1 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแบบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งมีค่าถามความเห็นว่ามีใจว่าใช่ ไม่แน่ใจ หรือแน่ใจว่าไม่ใช่ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง

2.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบที่ 2 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามรอบที่ 1 ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า หรือเท่ากับ 0.5 และปรับปรุงหรือสกัดข้อความบางส่วนออกไปพร้อมกับนำข้อความซึ่งผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะมาสร้างเป็นแบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง

2.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบที่ 3 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามรอบที่ 2 มาหาค่ามัธยฐาน หาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยได้แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของกลุ่ม ให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนได้พิจารณาทบทวนเพื่อเปลี่ยนแปลงหรือยืนยันคำตอบของตนอีกครั้ง

อนึ่ง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 รอบนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วน

2.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามรอบที่ 1 กลับคืนมาและนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งมีคำตอบแน่ใจว่าใช่ ไม่แน่ใจ และแน่ใจว่าไม่ใช่ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ ผลการวิเคราะห์ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

ในรอบที่ 2 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามรอบที่ 1 มาจัดทำเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับที่พึงประสงค์ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง ต่ำ ต่ำมาก และนำไปถามผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คนว่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับใด จากนั้นผู้วิจัยได้นำมาหาค่ามัธยฐาน หาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และแสดงค่าซึ่งเป็นคำตอบของกลุ่มและของผู้เชี่ยวชาญท่านนั้น

ในรอบที่ 3 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามรอบที่ 2 ซึ่งแสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาทบทวนเป็นรอบที่ 3 หากผู้เชี่ยวชาญ ตอบเห็นคล้อยตามคำตอบของกลุ่มก็สามารถสรุปเป็นการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน หากผู้เชี่ยวชาญตอบและคำตอบนั้นไม่คล้อยตามคำตอบของกลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านต้องแสดงเหตุผลประกอบ

3. สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการผลิตและด้านผลผลิต มีดังนี้

3.1 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า

3.1.1 ด้านนักศึกษาได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 19 ดัชนีและอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ดัชนี ดังนี้

3.1.1.1 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 19 ดัชนี ได้แก่

- (1) คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย
- (2) ความถนัดพื้นฐานวิชาชีพเฉพาะทาง
- (3) ความรู้เพื่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาของนักศึกษา
- (4) กระบวนการคัดเลือกและรับนักศึกษาผ่านสถาบันโดยตรง
- (5) กระบวนการคัดเลือกและรับนักศึกษาผ่านทบวงมหาวิทยาลัย
- (6) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านวิชาการ
- (7) นโยบายในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาด้านวิชาการ
- (8) นโยบายในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาด้านบุคลิกภาพ
- (9) ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาพัฒนานักศึกษา
- (10) ระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักศึกษา
- (11) มาตรฐานประเมินผลนักศึกษา
- (12) สัมฤทธิ์ผลเดิมด้านการศึกษาของนักศึกษา
- (13) ทศนคติต่อสาขาที่ศึกษา
- (14) ประสิทธิภาพ ความสามารถของนักศึกษาด้านภาษาและการสื่อสาร
- (15) ประสิทธิภาพ ความสามารถของนักศึกษาด้านคณิตศาสตร์
- (16) ประสิทธิภาพ ความสามารถของนักศึกษาด้านคอมพิวเตอร์
- (17) ประสิทธิภาพ ความสามารถของนักศึกษาด้านเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล
- (18) มีความคิดสร้างสรรค์และคิดวิเคราะห์
- (19) การมีวินัยในตนเอง

3.1.1.2 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ดัชนี ได้แก่
มีความรับผิดชอบ

3.1.2 ด้านอาจารย์ ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 1 ดัชนี และอยู่ในระดับดี จำนวน 26 ดัชนีดังนี้

3.1.2.1 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 1 ดัชนี ได้แก่ คุณวุฒิ
ของอาจารย์

3.1.2.2 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 26 ดัชนี ได้แก่

- (1) ตำแหน่งทางวิชาการ
- (2) บุคลิกภาพของอาจารย์
- (3) ประสิทธิภาพความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ
- (4) การสร้างสรรค์ในความคิด
- (5) ทักษะความเชี่ยวชาญด้านการสอน
- (6) ความสามารถทางด้านวิชาชีพครู
- (7) ความเข้าใจหลักปรัชญาอุดมศึกษา

- (8) วิสัยทัศน์ของอาจารย์
- (9) การอุทิศตน หรือทุ่มเทในวิชาชีพอาจารย์
- (10) ความพอเพียงของอาจารย์ต่อส่วนนักศึกษา
- (11) กระบวนการรับอาจารย์โดยการสาธิตการสอน
- (12) กระบวนการรับอาจารย์โดยการสัมภาษณ์และสังเกตบุคลิกภาพ
- (13) กระบวนการรับอาจารย์โดยการมอบหมายงานให้ทำและประเมิน
- (14) กระบวนการพัฒนาอาจารย์โดยการให้ทุนศึกษาต่อ
- (15) กระบวนการพัฒนาอาจารย์โดยการสนับสนุนให้แสวงหาความรู้ใหม่ในการทำวิจัย
- (16) กระบวนการพัฒนาอาจารย์โดยการสนับสนุนให้สร้างผลงานวิชาการเช่น แต่ง

แปลตำรา

- (17) กระบวนการพัฒนาอาจารย์โดยการให้มีส่วนร่วมในองค์กรวิชาชีพ
- (18) กระบวนการพัฒนาอาจารย์โดยการให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียน

การสอน

- (19) กระบวนการพัฒนาอาจารย์โดยการให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีสอนให้มี

ประสิทธิภาพ

- (20) กระบวนการพัฒนาอาจารย์โดยการให้ทักษะความชำนาญการใช้เทคโนโลยี

ใหม่ๆ ทางด้านการสอน

- (21) กระบวนการพัฒนาอาจารย์โดยการส่งเสริมให้อาจารย์มีมนุษยสัมพันธ์
- (22) กระบวนการพัฒนาอาจารย์โดยการพัฒนจริยธรรมอาจารย์
- (23) กระบวนการพัฒนาอาจารย์โดยการบริการทางวิชาการแก่ชุมชน
- (24) การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของอาจารย์
- (25) การประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติการกิจตามหลักปรัชญาอุดมศึกษา
- (26) การสร้างชื่อเสียงด้านวิชาการของอาจารย์

3.1.3 ด้านหลักสูตร ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 8 ดัชนีและอยู่ในระดับดี จำนวน 20 ดัชนีดังนี้

3.1.3.1 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 8 ดัชนีได้แก่

- (1) การออกแบบหลักสูตร มีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่เด่นชัด
- (2) หลักสูตรเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ
- (3) หลักสูตรมุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคม
- (4) หลักสูตรเน้นให้นักศึกษารู้จักคิดวิเคราะห์
- (5) หลักสูตรตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน
- (6) มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
- (7) หลักสูตรได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากทบวงมหาวิทยาลัย
- (8) หลักสูตรได้รับการรับรองคุณภาพจาก ก.พ.

3.1.3.2 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 20 ดัชนีได้แก่

- (1) หลักสูตรสอดคล้องกับหลักสูตรนานาชาติ
- (2) หลักสูตรสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

- (3) หลักสูตรสอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา
- (4) หลักสูตรมีการพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันต่อความก้าวหน้า
- (5) มีการจัดหน่วยการเรียนรู้การสอนเป็นสัดส่วนในหลักสูตร
- (6) มีความสอดคล้องของเนื้อหาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
- (7) มีมิติความลุ่มลึกและกว้างในส่วนสาระ
- (8) มีบูรณาการหลักสูตร
- (9) หลักสูตรกำหนดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ
- (10) หลักสูตรมีวิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ
- (11) กระบวนการจัดทำและอนุมัติหลักสูตรตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย
- (12) มีกระบวนการพัฒนาปรับปรุงและประเมินหลักสูตร
- (13) มีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก
- (14) กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรมีลักษณะยืดหยุ่น
- (15) มีกระบวนการสอบวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ
- (16) มีการสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน
- (17) มีการยอมรับการถ่ายโอนหน่วยกิตระหว่างสถาบันนานาชาติ
- (18) มีผลสัมฤทธิ์การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน
- (19) มีการได้รับการประกันคุณภาพภายในสถาบัน
- (20) มีการได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากองค์กรวิชาชีพ

3.1.4 ด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 13 ดัชนี

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 13 ดัชนี ได้แก่

- (1) ความชัดเจนการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา
- (2) การสนับสนุนทรัพยากร มีการคำนึงถึงความจำเป็นในหลักสูตร
- (3) คำนึงถึงความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา
- (4) มีคุณภาพในด้านเทคโนโลยีปัจจุบัน
- (5) มีปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาไทย
- (6) มีปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาอังกฤษ
- (7) คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์และทรัพยากรเป็นไปตามมาตรฐานของตลาด

หรือมาตรฐานสากล

- (8) มีระบบมาตรฐานทางการติดตั้ง จัดเก็บและบำรุงรักษา
- (9) การติดตั้ง การจัดเก็บและบำรุงรักษา คำนึงถึงความสะดวก ปลอดภัย
- (10) มีการจัดทำบัญชีรายการเพื่อควบคุมและบริหารจัดการ
- (11) มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการใช้
- (12) มีช่างเทคนิคไว้บริการ
- (13) มีระบบประเมินประสิทธิภาพและประเมินประสิทธิผลการใช้งาน

3.1.5 ด้านอาคารสถานที่ ได้ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 19 ดัชนี
ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 19 ดัชนี ได้แก่

- (1) การออกแบบอาคารสถานที่ตรงกับวัตถุประสงค์โดยมีห้องทำงานของอาจารย์
- (2) การออกแบบของอาคารสถานที่ที่มีห้องทดลอง ศึกษา ค้นคว้า เป็นสัดส่วน
- (3) การออกแบบอาคารสถานที่ที่มีห้องเรียน ห้องประชุม สัมมนา เป็นสัดส่วน
- (4) อาคารสถานที่ที่มีห้องสมุดเป็นเอกเทศ
- (5) อาคารสถานที่มีความเหมาะสมในด้านที่ตั้ง โดยอยู่ในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงได้

สะดวก

- (6) จำนวนอาคาร จำนวนห้อง มีความเหมาะสม
- (7) สภาพของอาคารในด้านความสะอาด ความสวยงาม มีความเหมาะสม
- (8) บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของอาคารสถานที่ที่มีพื้นที่สีเขียว
- (9) อาคารมีพื้นที่นันทนาการ
- (10) อาคารมีพื้นที่สำหรับการกีฬา
- (11) อาคารมีระบบแสงและเสียงที่ดี
- (12) ไม่มีมลภาวะ
- (13) มีการวางแผนการใช้อาคาร
- (14) มีโครงสร้างการบริหารอาคารที่ชัดเจน
- (15) มีการตกแต่งอาคารสถานที่
- (16) มีระบบการบำรุงรักษาความสะอาด
- (17) มีสิ่งอำนวยความสะดวก
- (18) มีการเก็บรักษาและบริการวัสดุอุปกรณ์ในอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ
- (19) มีการติดต่อสื่อสารระหว่างอาคาร

3.2 ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านกระบวนการผลิต

3.2.1 ด้านการเรียนการสอน ได้ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 5 ดัชนี และอยู่ในระดับดี จำนวน 15 ดัชนี ดังนี้

3.2.1.1 ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 5 ดัชนี ได้แก่

- (1) การเรียนการสอน มีโครงการสอนประกอบด้วยวัตถุประสงค์
- (2) การเรียนการสอน มีโครงการสอนประกอบด้วยเนื้อหาสาระ
- (3) การเรียนการสอน มีโครงการสอนประกอบด้วยวิธีการสอน
- (4) การเรียนการสอน มีโครงการสอนประกอบด้วยงานที่มอบหมายให้นักศึกษาได้ทำ
- (5) การเรียนการสอน มีโครงการสอนประกอบด้วยการวัดและประเมินผล

3.2.1.2 ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 15 ดัชนี ได้แก่

- (1) การเรียนการสอนมีการจัดอาจารย์ตรงตามวุฒิและประสบการณ์
- (2) มีโครงการสอนประกอบไปด้วยจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม
- (3) มีการเตรียมสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน
- (4) มีการเขียนเอกสารประกอบการสอนที่มีคุณภาพ
- (5) มีเอกสาร ตำราอ้างอิงประกอบการสอน

- (6) กระบวนการเรียนการสอนกระตุ้นให้คิดเป็น ทำเป็นและมีส่วนร่วม
- (7) กระบวนการเรียนการสอนเน้นองค์แห่งความรู้ ควบคู่คุณธรรม
- (8) กระบวนการเรียนการสอนเน้นการมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง
- (9) กระบวนการเรียนการสอนเน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
- (10) กระบวนการเรียนการสอนเน้นการนำความรู้ไปประยุกต์
- (11) กระบวนการเรียนการสอนเน้นการใช้สื่ออุปกรณ์
- (12) กระบวนการเรียนการสอนมีกิจกรรมที่เน้นคุณภาพและเทคนิควิธี
- (13) กระบวนการเรียนการสอนมีการศึกษาดูงานนอกสถานที่
- (14) กระบวนการเรียนการสอนมีการใช้เวลาเรียนร้อยละ 80 ขึ้นไป
- (15) กระบวนการเรียนการสอนมีเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

3.2.2 ด้านการวิจัย ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 9 ดัชนี
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี ได้แก่

- (1) มีนโยบายการวิจัยที่เน้นความสำคัญและความจำเป็น
- (2) เห็นความสำคัญและจำเป็นในการนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอนและ

บริการสังคม

- (3) มีการสนับสนุนการวิจัยโดยกระตุ้นสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการวิจัย
- (4) มีการสนับสนุนการวิจัยโดยการจัดหาเงินทุนสนับสนุนให้ทำหรือไปประชุมหรือ

สัมมนาเกี่ยวกับการวิจัย

- (5) มีการสนับสนุนให้มีการเผยแพร่งานวิจัย
- (6) มีการสนับสนุนให้มีการร่วมมือทำวิจัยทั้งในและต่างประเทศ
- (7) คุณภาพของผลงานวิจัยเป็นที่ยอมรับ
- (8) คุณภาพของงานวิจัยทำให้ได้รับเงินสนับสนุน
- (9) คุณภาพของงานวิจัยทำให้ได้รับรางวัล ประกาศเกียรติคุณ

3.2.3 ด้านการรักษามาตรฐาน ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ อยู่ในระดับดี จำนวน 21 ดัชนี
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 21 ดัชนี ได้แก่

- (1) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการรับนักศึกษา
- (2) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา
- (3) มีการรักษาคุณภาพ มาตรฐานด้านการประเมินคุณภาพนักศึกษา
- (4) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการรับอาจารย์
- (5) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการพัฒนาคุณภาพอาจารย์
- (6) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการประเมินคุณภาพอาจารย์
- (7) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการจัดหลักสูตร
- (8) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร
- (9) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการประเมินหลักสูตร
- (10) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุน

การเรียนการสอน

- (11) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านอาคารสถานที่ที่รองรับปริมาณของนักศึกษา

- (12) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการจัดการเรียนการสอน
- (13) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านกระบวนการเรียนการสอน
- (14) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการประเมินผลการเรียนการสอน
- (15) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการวิจัย
- (16) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านกระบวนการวิจัย
- (17) มีการรักษาคุณภาพมาตรฐานด้านการประเมินงานวิจัย
- (18) มีระบบมาตรฐานการจัดเก็บเอกสาร
- (19) มีระบบมาตรฐานการบันทึกการเรียนการสอน
- (20) มีระบบมาตรฐานการบันทึกอัตราสำเร็จการศึกษา
- (21) มีระบบการประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพและมาตรฐาน

3.2.4 ด้านการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 2 ดัชนี และอยู่ในระดับดี 11 ดัชนี

3.2.4.1 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 2 ดัชนี ได้แก่

- (1) วิสัยทัศน์ของผู้บริหารด้านภาวะผู้นำ
- (2) วิสัยทัศน์ของผู้บริหารเน้นย้ำความเป็นเลิศ

3.2.4.2 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 11 ดัชนี ได้แก่

- (1) การบริหารจัดการตามปรัชญาของสถาบัน
- (2) มีแผนการบริหารจัดการที่มีกลยุทธ์ระดับสถาบัน ระดับคณะและระดับภาควิชา
- (3) มีแผนการบริหารจัดการที่มีความเหมาะสม หรือความยืดหยุ่น
- (4) มีการปฏิบัติตามแผน
- (5) วิสัยทัศน์ของผู้บริหารด้านความร่วมมือระหว่างสถาบัน
- (6) มีการสร้างขวัญและกำลังใจอันเป็นบรรยากาศด้านบริหารจัดการ
- (7) มีบรรยากาศด้านมนุษยสัมพันธ์ภายในสถาบัน
- (8) มีบรรยากาศความคล่องตัวในการสื่อสาร
- (9) มีบรรยากาศด้านการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง
- (10) มีระบบควบคุมคุณภาพ

3.3 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต

3.3.1 ด้านพุทธิพิสัย ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 5 ดัชนี

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี 5 ดัชนี ได้แก่

- (1) มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ
- (2) ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถกับหน่วยงาน
- (3) พัฒนางองค์แห่งความรู้ใหม่
- (4) มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้อังกฤษในการสื่อสาร
- (5) มีความรู้ ความเข้าใจลักษณะงานที่ต้องใช้การคำนวณ

3.3.2 ด้านจิตพิสัย ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีจำนวน 13 ดัชนี

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 13 ดัชนี ได้แก่

- (1) รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

- (2) มีความรับผิดชอบทำงานจนสำเร็จ
- (3) มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ครอบครัวและสังคม
- (4) สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (5) มีความขยันหมั่นเพียร
- (6) มีระเบียบวินัยในตัวเอง โดยประพฤติปฏิบัติตนตามระเบียบของสถาบันและสังคม
- (7) มีความตรงต่อเวลาโดยใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- (8) มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- (9) มีความเชื่อมั่นในตัวเอง
- (10) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและสังคม
- (11) มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ
- (12) มีความสามารถในการระงับอารมณ์ความเครียดปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม
- (13) มีมารยาทที่สง่างามตามเอกลักษณ์ของสังคมไทย

3.3.3 ด้านทักษะการปฏิบัติ ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 6 ดัชนี ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี จำนวน 6 ดัชนีได้แก่

- (1) มีความเชี่ยวชาญในด้านคอมพิวเตอร์
- (2) มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีข่าวสาร
- (3) มีความเชี่ยวชาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับวิชาชีพเฉพาะ
- (4) มีทักษะในการเล่นกีฬา เพื่อพัฒนาร่างกายให้สมบูรณ์
- (5) มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน
- (6) มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ด้วยความคิดวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

4. อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญเพื่อสร้างและพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งมีกรอบแนวคิดการวิจัยอยู่ที่การสร้างและพัฒนา (1) ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า ซึ่งครอบคลุมด้านนักศึกษา อาจารย์ หลักสูตร อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอนและอาคารสถานที่ (2) ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิตครอบคลุมถึง การเรียนการสอน การวิจัย การรักษามาตรฐาน และการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ (3) ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต ครอบคลุมด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัยและทักษะการปฏิบัติ ในการสร้างและพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนดังกล่าว ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการรวม 194 ดัชนี จำแนกอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 16 ดัชนี อยู่ในระดับดี จำนวน 177 ดัชนี และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ดัชนี การได้มาซึ่งจำนวนดัชนีอันเป็นผลจากการวิจัยดังกล่าวถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากมหาวิทยาลัยเอกชนได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการที่ได้สร้างและพัฒนาจนเป็นระบบและเป็นที่ยอมรับในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว ก็ทำให้มหาวิทยาลัยเอกชนมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพเป็นของตนเอง ซึ่งพร้อมที่จะนำไปพัฒนาหรือประยุกต์ใช้เป็นพื้นฐานในการประกันคุณภาพด้านวิชาการต่อไป ดังนั้นผลการวิจัยนี้จึงเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยที่ได้ตั้งไว้และผลการวิจัย ซึ่งเป็นไปตามจุดมุ่งหมายนี้ ยังสอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่เน้นการมอบอำนาจการบริหารจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ มุ่งพัฒนาระบบการบริหารการศึกษาที่มี

ประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับสู่สากลอีกด้วย ดังนั้น รัฐจึงพยายามให้มหาวิทยาลัยเอกชนพัฒนาระบบและร่วมรับภาระในการจัดการศึกษามากขึ้น (สงคราม เหลืองทองคำ. 2542 ; อ้างอิงจากมติชนรายวัน. 12 ธันวาคม 2542 : 4) นอกจากนั้นการสร้างและพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนอันเป็นจุดมุ่งหมายของการวิจัยยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของทบวงมหาวิทยาลัย (2540 : 3-4) สอดคล้องกับผลการวิจัยของแม็คคูลลอคและเทตต์ (McCulloch & Tett. 1996 : 22) และสอดคล้องกับข้อเขียนของแฮร์ริสัน (Harrison. 1996 : 55-204) ในประเด็นที่ว่า การสร้างและพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ เป็นการสร้างและพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานอันเป็นกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งนำไปสู่ระบบวัดและประเมินผลดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ทำให้มหาวิทยาลัยเอกชนมีข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data) สามารถใช้เป็นข้อมูลประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในสถาบัน เป็นการประกันคุณภาพภายในสถาบันได้เป็นอย่างดี ผลการวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ใหม่มหาวิทยาลัยของรัฐ เพราะการบริหารงานด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนมีจุดมุ่งหมายที่เหมือนกันคือ มุ่งเน้นคุณภาพด้านวิชาการ ฉะนั้นการมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอันเป็นผลจากการวิจัยนี้ จึงสามารถนำไปใช้ในการจัดอันดับ (Ranking) หรือจัดระดับ (Rating) มหาวิทยาลัยเอกชนหรือมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นเป้าหมายหรือทางเลือกของนักศึกษาหรือผู้ปกครองนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของชูเวช ชาญสง่าเวช (2542 : 43-46) ที่ได้กำหนดเกณฑ์และค่าถ่วงน้ำหนัก (Weights) ของดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ และนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักของเกณฑ์มาใช้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยและนอกจากนั้นยังใช้เป็นแนวทางในการจัดอันดับหรือจัดระดับมหาวิทยาลัยไทยอีกด้วย

จากผลการวิจัยนี้ทำให้ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ ครอบคลุมกรอบแนวคิดการวิจัยด้านตัวแปรอิสระ ซึ่งแบ่งเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต และดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต และครอบคลุมตัวแปรตาม คือ การได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน มีจำนวนรวม 194 ดัชนี แบ่งเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 16 ดัชนี อยู่ในระดับดี จำนวน 177 ดัชนี และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ดัชนี ในการอภิปรายผลครั้งนี้ ผู้วิจัยกล่าวถึงเฉพาะดัชนีที่เด่นๆ ที่ได้จากการวิจัยนี้ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนการสอนและการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเอกชน ดังนี้

1. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการซึ่งอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 16 ดัชนี คือ
 - 1.1 คุณวุฒิของอาจารย์
 - 1.2 การออกแบบหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่เด่นชัด
 - 1.3 หลักสูตรเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ
 - 1.4 หลักสูตรมุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคม
 - 1.5 หลักสูตรเน้นให้นักศึกษารู้จักคิดวิเคราะห์
 - 1.6 หลักสูตรตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน
 - 1.7 หลักสูตรมีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
 - 1.8 หลักสูตรได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากทบวงมหาวิทยาลัย
 - 1.9 หลักสูตรได้รับการรับรองคุณวุฒิจาก ก.พ.
 - 1.10 การเรียนการสอนมีโครงการสอนประกอบไปด้วยวัตถุประสงค์
 - 1.11 การเรียนการสอนมีโครงการสอนประกอบไปด้วยเนื้อหาสาระ
 - 1.12 การเรียนการสอนมีโครงการสอนประกอบไปด้วยวิธีการสอน

1.13 การเรียนการสอนมีโครงการสอนประกอบไปด้วยงานที่มอบหมายให้ทำ

1.14 การเรียนการสอนมีโครงการสอนประกอบไปด้วยการวัดและประเมินผล

1.15 วัสดุทัศน์ของผู้บริหาร

1.16 ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่เน้นย้ำความเป็นเลิศ

2. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรับผิดชอบของนักศึกษา ด้านคุณภาพของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเอกชนให้ความสำคัญต่อการสร้างและพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ โดยให้ความสำคัญในด้านคุณภาพของอาจารย์เป็นอย่างมาก นอกจากนี้มหาวิทยาลัยเอกชนยังต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการของทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งดูแลคุณภาพมาตรฐานด้านอาจารย์ที่เป็นหัวหน้าสาขาวิชาและอาจารย์ประจำ เช่น มีอัตราส่วนอาจารย์ 1 คน ต่อนักศึกษา 20 คน กำหนดให้อาจารย์ที่เป็นหัวหน้าสาขา มีผลงานทางวิชาการ เป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์ประจำ มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีในบางสาขาวิชา เป็นต้น (ฉันทวิทย์ สุชาติานนท์. 2539 : ภาคผนวก) ในทางปฏิบัติ มหาวิทยาลัยเอกชน คำนึงถึงคุณวุฒิอาจารย์ ฉะนั้น การรับอาจารย์เข้ามาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชน จึงกำหนดคุณวุฒิขั้นต่ำ คือ ปริญญาโท (ธีระยุทธ์ กลิ่นสุคนธ์. 2542 : สัมภาษณ์ ; ธนู กุลชล. 2542 : สัมภาษณ์) นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ ยังสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของอัจฉรา วัฒนานรงค์ (2539 : 42) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากในด้านการจัด อาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชาและสาขาวิชา มีการพิจารณาความเหมาะสมด้านวุฒิความรู้และประสบการณ์ และพบว่า อยู่ในระดับมากในด้านมีหัวหน้าภาควิชาเป็นอาจารย์ประจำ ปฏิบัติงานเต็มเวลา มีวุฒิปริญญาโท หรือเทียบเท่า มีความรู้และประสบการณ์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน ดังนั้นผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการที่เกี่ยวกับวุฒิของอาจารย์ จึงไม่เป็นไปตามสภาพปัญหาด้านการพัฒนาอาจารย์ที่มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนประสบอยู่ (อดุลย์ วิริยเวชกุล. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก อาพันธ์ ปันยารชุน. 2537) และแสดงให้เห็นว่า การรับอาจารย์เข้ามาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชน ต้องคำนึงถึงองค์แห่งความรู้ หรือคุณวุฒิของอาจารย์และเมื่อรับเข้ามาแล้วก็ต้องพัฒนาอาจารย์ตามภารกิจของมหาวิทยาลัยให้มีความรู้และประสบการณ์รวมทั้งมีบุคลิกภาพความเป็นครูต่อไป (ทรงศักดิ์ ศรีกาพลินธุ์. 2542 : สัมภาษณ์) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของชูเวช ชาญสง่าเวช (2542 : 60) ที่วิจัยพบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญด้านคุณภาพอาจารย์มากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของจิรวัฒน์ วีรังกร (2539 : 114 – 117) และผลการวิจัยของอิศเรศ พิพัฒน์มงคลพร (2542 : 142 – 143) ที่เน้นคุณภาพของอาจารย์ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพและมาตรฐานของการผลิตบัณฑิต

ด้านการออกแบบหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่เด่นชัด หลักสูตร ที่นำมาจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชน ได้ผ่านการพิจารณาอย่างละเอียดจากทบวงมหาวิทยาลัยโดยทบวงมหาวิทยาลัยพิจารณาให้ความเห็นชอบ หากหลักสูตรนั้นสอดคล้องกับเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย (ฉันทวิทย์ สุชาติานนท์. 2539 : ภาคผนวก) จึงอาจกล่าวได้ว่าหลักสูตรที่นำมาจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชนนั้น นอกจากมีวัตถุประสงค์ที่เด่นชัดแล้ว ยังเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ มุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคม มุ่งเน้นให้นักศึกษารู้จักคิดวิเคราะห์ และตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัจฉรา วัฒนานรงค์ ที่พบว่า อยู่ในระดับมาก ในประเด็นด้านการจัดทำแผนกำหนดการศึกษาและแผนการบริหารหลักสูตรแต่ละหลักสูตร การเรียนการสอนดำเนินการเป็นไปตามหลักสูตร นอกจากนี้ยังพบอีกว่ามีการตั้งคณะกรรมการวิชาการหรือ

คณะกรรมการประจำคณะทำหน้าที่บริหารวิชาการ (อัจฉรา วัฒนางรงค์. 2539 : 42) ทั้งนี้เพราะหลักสูตรถือว่าเป็นยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่ความสำเร็จที่ต้องการ และเป็นแนวทางปฏิบัติของผู้สอนที่จัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้มีความรู้ (ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์. 2535 : 38-39) และหลักสูตรต้องได้รับการรับรอง คุณภาพมาตรฐาน ซึ่งบรรจุแนวคิดด้านรูปแบบบูรณาการและนำไปใช้เป็นแนวทางจัดการเรียนการสอน เพื่อความเป็นเลิศ (Forrest. 1994 : Abstract) และหลักสูตรในมหาวิทยาลัยเอกชนได้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคมตรงตามความต้องการตลาดแรงงาน การวิจัยนี้พบว่ามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของไพรัช และคัทเลอร์ (Price & Cutler. 1995 : 150-153) ที่เน้นให้หลักสูตรมีเนื้อหาครอบคลุมบทบาทเชิงสังคม ปัจจุบันหลักสูตรที่นำจัดการเรียนการสอน จึงเป็นลักษณะสหสัมพันธ์ระหว่างวิชาและมุ่งเน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตมากขึ้น (Harvey & Ashworth. 1995 : 8-9) หลักสูตรของมหาวิทยาลัยเอกชน จึงได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานและได้รับการรับรองคุณวุฒิจาก ก.พ. ซึ่งเป็นไปตามผลการวิจัยนี้

ด้านการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชน ในผลการวิจัยนี้พบว่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการด้านการเรียนการสอน ที่มีโครงการสอนประกอบไปด้วยวัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระ วิธีการสอนงานที่มอบหมายและการวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการดังกล่าว ผู้เชี่ยวชาญ 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง เห็นสอดคล้องกันในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในทางการปฏิบัติ ผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้น ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นอาจารย์ร้อยละ 62.96 ขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งต้องเสนอโครงการสอนต่อสาขาวิชาหรือคณะที่สังกัดก่อนที่จะทำการสอนในภาคเรียนการศึกษานั้นๆ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของทบวงมหาวิทยาลัยข้อ 4 ที่กล่าวว่า คณะกรรมการสอบไล่ภายนอก พิจารณาข้อสอบให้ครอบคลุมเนื้อหาของหลักสูตรแต่ละรายวิชาก่อนที่จะดำเนินการสอบประจำภาคทุกครั้ง สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ต้องแนบโครงการสอนรายวิชา ข้อสอบกลางภาคและหรือการวัดผลอย่างอื่นประกอบการพิจารณาด้วย (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2538 ข. : 7 - 8) อนึ่งอาจารย์ทุกคนต้องทำโครงการสอนและเสนอต่อสาขาวิชาหรือคณะวิชา เพื่อเป็นมาตรฐานในการจัดการเรียนการสอนต่อไป (ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์. 2542 : สัมภาษณ์) การเรียนการสอนต้องมีการวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ในปัจจุบัน หากมหาวิทยาลัยเอกชนใดมีสาขาวิชาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน ก็มีคณะกรรมการวิชาการประจำคณะ ทำหน้าที่พิจารณาข้อสอบและการวัดและประเมินผล ในบางสถาบันอาจมีคณะกรรมการวัดผลภายใน ซึ่งมีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดี ผู้อำนวยการสาขาวิชาเป็นกรรมการ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของการวัดและประเมินผลครั้งสุดท้ายก่อนอนุมัติผลการสอบไล่ (มัทนา สานติวัตร. 2539 : ภาคผนวก) จึงอาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการในประเด็นด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเอกชน ได้พัฒนาโดยเน้นคุณภาพและเป็นตามมาตรฐานอย่างแท้จริง

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการด้านวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ถือว่าส่งผลต่อคุณภาพด้านวิชาการในแง่ที่ว่า สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ หรือการมองการณ์ไกล ว่ามหาวิทยาลัยในอนาคต ควรเป็นเช่นไร (Perrin. 1996 : 10 - 11) ผู้บริหารต้องมองบริบททางสังคมและนำบริบทนั้นมาเป็นองค์ประกอบในการผลิตบัณฑิต ให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถและยืนหยัดอยู่ในโลกท่ามกลางการแข่งขันในอนาคตได้อย่างมั่นคง (รุ่ง แก้วแดง. 2542 : 7-24) การทำให้ผู้บริหารเกิดวิสัยทัศน์ (Envisioning) จึงถือว่าเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก (Irizarry. 1996 : Abstract) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน จึงมีภาวะผู้นำที่เน้นย้ำความเป็นเลิศด้านวิชาการ มีใช้ก่อตั้งมหาวิทยาลัยขึ้นมาเพื่อเน้นกิจกรรมอย่างอื่นนอกเหนือจากความเป็นเลิศด้านวิชาการ ภาวะผู้นำ

ดังกล่าวนี้ ผู้เชี่ยวชาญ 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง เห็นร่วมกันอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งอาจแปลความหมายได้ว่า ภาวะผู้นำที่เน้นย้ำความเป็นเลิศนั้น คือหลักการที่ดีอันประกอบด้วยกุศลเจตนาที่จะตั้งมหาวิทยาลัยขึ้นมาเพื่อทำประโยชน์แก่สังคมโดยที่มุ่งเน้นคุณภาพนั่นเอง (ธนู กุลชล. 2542 : สัมภาษณ์)

อนึ่ง ผลการวิจัยครั้งนี้ได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ดัชนี ได้แก่ ความรับผิดชอบของนักศึกษา ผลการวิจัยนี้แม้ปรากฏออกมาอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็มีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นยังส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนอีกด้วย ประเด็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ คือ ความรับผิดชอบของนักศึกษานี้ หากมองในแง่ความเป็นจริง ความรับผิดชอบของนักศึกษาซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมของสังคมไทยในทุกมหาวิทยาลัยคงไม่แตกต่างกันซึ่งตรงกับผลการวิจัยในต่างประเทศ ที่ตระหนักถึงความสำคัญของความรับผิดชอบของผู้เรียน ฉะนั้น ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้โดยฝึกให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบร่วมกันแห่งมหาวิทยาลัยมิเนโซตา สหรัฐอเมริกา จึงได้ทำการวิจัยหาแบบปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบร่วมกันมากขึ้น (สุวิมล เขียวแก้ว. 2538 : 1 - 2) ความรับผิดชอบของนักศึกษา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง เห็นร่วมกันว่าอยู่ในระดับปานกลางนี้ จำเป็นต้องพัฒนาต่อไป โดยอาจพัฒนาองค์ประกอบที่สัมพันธ์กันในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะพัฒนาตัวนักศึกษาเองให้เป็นผู้ที่มีพหุทธิปัญญา พัฒนาพฤติกรรมของนักศึกษาให้สามารถคิดแก้ปัญหา สามารถแยกแยะความแตกต่าง (Differentiation) และหอบหัวเอาคุณธรรมจริยธรรมออกไปปรับใช้สังคมด้วยความสำนึกในความรับผิดชอบ (Paker. 1999 : 502) นอกจากนั้นการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการในประเด็นความรับผิดชอบของนักศึกษา โดยฝึกให้นักศึกษาทำกิจกรรมร่วมกันในช่วงที่เป็นนักศึกษาอยู่ในรั้วมหาวิทยาลัย ก็ถือว่าเป็นการฝึกความรับผิดชอบให้เกิดเป็นพันธกิจของนักศึกษา (Student involvement) หรือมีสำนึกเป็นความผูกพันต่อความรับผิดชอบตลอดเวลา (Astin. 1999 : 528 – 529) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้บ่งชี้ว่า มหาวิทยาลัยเอกชน ต้องตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านความรับผิดชอบของนักศึกษา ทำให้นักศึกษาได้รับความเชื่อมั่นจากนายจ้าง และการได้รับการยอมรับในด้านคุณภาพในระดับนานาชาติต่อไป (Karapetrovic. 1999 : Abstract)

สิ่งที่ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตในการวิจัยนี้คือ ผู้เชี่ยวชาญ 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง มีความเห็นสอดคล้องกันในประเด็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการด้านความรับผิดชอบของนักศึกษา โดยเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นอยู่ในสองช่วงเวลา คือ ช่วงเวลาที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา และช่วงเวลาสำเร็จการศึกษาแล้ว ในช่วงเวลาที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ผู้เชี่ยวชาญซึ่งส่วนใหญ่มีสถานภาพที่แท้จริง คือเป็นผู้สอนอาจมองนักศึกษาว่าขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ของนักศึกษา เช่น ส่งงานไม่เป็นไปตามกำหนด เข้าชั้นเรียนสาย หรือไม่เข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา เป็นต้น จึงมองว่าขาดความรับผิดชอบและผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะประเด็นด้านดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต ด้านจิตพิสัยในหัวข้อดัชนีที่ว่า มีความรับผิดชอบทำงานจนสำเร็จ และอีกหัวข้อหนึ่งคือ มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ครอบครัวและสังคม ทั้งสองหัวข้อและรวมถึงหัวข้ออื่นซึ่งอยู่ในดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านจิตพิสัย ที่เกี่ยวข้องกันนี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเป็นระดับดี จึงอาจสรุปได้ว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 27 คน จากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง มีมุมมองและมีความเห็นที่สอดคล้องกันแบบแยกช่วงเวลา ซึ่งเป็นไปตามตัวแปรที่ได้ศึกษาในปริญญาณพนธ์นี้ จึงสามารถสรุปในประเด็นได้ว่ามหาวิทยาลัยเอกชนยังคงรักษาคุณภาพและมาตรฐานในการผลิตนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและสังคม รวมทั้งทำงานประสบความสำเร็จ

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยเรื่องการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างและพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพด้านวิชาการเป็นพื้นฐานแก่มหาวิทยาลัยเอกชน และนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ตรงตามจุดแข็ง (Strong) จุดอ่อน (Weak) ตรงตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินการจัดการศึกษา (Objectives) และนำไปปฏิบัติจัดทำ (Treatment) ตามความเหมาะสมของแต่ละสถาบัน ดัชนีประกันคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ได้สร้างและพัฒนาขึ้นนี้ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยเอกชนต้องร่วมมือกันสร้างและพัฒนาให้แข็งแกร่ง เป็นปราชญ์แห่งความรู้ที่มั่นคงด้วยคุณภาพและมาตรฐาน

การพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน มีขอบเขตจำกัดอยู่เฉพาะดัชนีที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพและมาตรฐานของมหาวิทยาลัยเอกชนโดยตรง ดัชนีที่ส่งผลต่อคุณภาพและมาตรฐานด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน จึงย่อมไม่แตกต่างจากมหาวิทยาลัยของรัฐ หรือสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ซึ่งมีกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ที่เป็นไปเพื่อให้เกิดผลดีแก่บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา และออกไปรับใช้สังคมเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

การวิจัยเรื่องการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นการวางพื้นฐานซึ่งนำไปสู่การประกันคุณภาพ และการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน หรือของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการบริหารงานวิชาการที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้นข้อเสนอแนะในการทำวิจัยจึงครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

5.2.1 ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนหรือมหาวิทยาลัยของรัฐ ในระดับปริญญาตรีและหรือในระดับบัณฑิตศึกษา

5.2.2 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพด้านวิชาการ โดยศึกษาเฉพาะกรณีโดยเจาะลึกด้านนักศึกษาหรืออาจารย์ เป็นต้น เป็นลักษณะการวิจัยและพัฒนาสถาบันทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน

5.2.3 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนหรือมหาวิทยาลัยของรัฐในระดับบัณฑิตศึกษา

5.2.4 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการรักษาคุณภาพมาตรฐานของมหาวิทยาลัยเอกชนหรือมหาวิทยาลัยของรัฐ

5.2.5 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินการรับรองมาตรฐานของมหาวิทยาลัยเอกชนหรือมหาวิทยาลัยของรัฐ

5.2.6 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการบริหารด้านการเงินซึ่งส่งผลต่อคุณภาพด้านวิชาการในลักษณะการเงินอุดมศึกษาทั้งในมหาวิทยาลัยเอกชน หรือของรัฐ

5.2.7 ควรทำวิจัยเปรียบเทียบดัชนีประกันคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยของรัฐ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2539, มกราคม - กุมภาพันธ์). "การประกันคุณภาพ แนวคิดหลักการ และ วัฒนาการ," วารสารเทคนิคและการบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมเพื่อคุณภาพ(For Quality). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), 2(11).
- บุญศรี คำชาย. (2523). การวิเคราะห์จุดมุ่งหมายของวิทยาลัยเอกชนในการพัฒนาประเทศ. ปริญญาโท กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- เกษม วัฒนชัย. (2539). แนวคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. (2539, 19 สิงหาคม). "ความไม่รู้เรื่องมหาวิทยาลัย ทบวง ฯ," มติชนรายวัน. หน้า 23, 32.
- ✓ คณะกรรมการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว ทบวงมหาวิทยาลัย. (2533). สรุปสาระสำคัญของแผนอุดมศึกษาระยะยาว (พ.ศ.2533 - 2547). กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการประสานงานการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ปี ค.ศ. 2000. (2542, พฤศจิกายน). คู่มือเตรียมพร้อมรับปัญหาคอมพิวเตอร์ปี ค.ศ. 2000 ประจำบ้าน. กรุงเทพฯ : ศูนย์ประสานงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ปี ค.ศ.2000, กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.
- โครงการปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคลของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย. (2538, 4 - 5 สิงหาคม) "โครงการปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคลของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย," ใน การประชุมทางวิชาการเรื่องการบริหารมหาวิทยาลัยไทยสู่ระบบมาตรฐานสากล. กรุงเทพฯ : โรงแรมโซลทวินทาวเวอร์. อัดสำเนา.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2540). "บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในอนาคต," ใน ครบรอบ 20 สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย .
- จิรวัดน์ วิริงกร. (2539). รูปแบบการพัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษา ฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประเภทจำกัดรับ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปริญญาโท กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ฉันทวิทย์ สุขาทานนท์. (2539, 28 มีนาคม). "สรุปการดำเนินการของทบวงมหาวิทยาลัยในการกำกับดูแลมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน," ใน *รายงานการสัมมนา เรื่อง การประกันคุณภาพและการควบคุมมาตรฐานการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย และสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.

ชนิตา รักษ์พลเมือง. (2528, มกราคม-มีนาคม). "การวิจัยแบบเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)," ใน *วิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 9(9) : 89 - 101.

ชมพันธุ์ กุญชร ณ อยุธยา. (2530). *เอกสารเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.

ชีรวัดน์ นิจนตร. (2528). *พัฒนศึกษาศาสตร์*. ภูเก็ต : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา, คณะวิชาครุศาสตร์, วิทยาลัยครูภูเก็ต.

ชูชีพ พุทฺธประเสริฐ. (2534). *การพัฒนารูปแบบบริหารวิชาการแก่สังคมของวิทยาลัยครูภาคเหนือ*. ปริญญาณินท์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

ชูเวช ชาญสง่าเวช. (2542). *รายงานการวิจัยเรื่องการจัดอันดับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ : แนวทางสำหรับประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. อัดสำเนา.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2537). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดิลก ดิลกานนท์. (2537). *วิจัย 521 : วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เดือนจิตต์ จิตต์อารี. (2537, สิงหาคม-กันยายน). "การใช้เทคนิคเดลฟายในการวางแผนของสถาบันอุดมศึกษา," ใน *ข่าวสารวิจัยการศึกษา*. 17(16) : 3-8.

ทบวงมหาวิทยาลัย. (2533). *รายงานผลการวิจัยเรื่องโครงการวางแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี โครงการวิจัยที่ 4.1 : เรื่องบทบาทอุดมศึกษาเอกชน*. กรุงเทพฯ : สำนักบริการวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2536). *คู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับการขอรับรองมาตรฐานการศึกษาและการประเมินผลคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. กรุงเทพฯ : กองสถาบันอุดมศึกษาเอกชน, ทบวงมหาวิทยาลัย.

ทบวงมหาวิทยาลัย. (2537). *คณะกรรมการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว (2533 – 2547)*. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.

_____. (2538 ก, 8 เมษายน). *หนังสือ ทม. 0205(2)936 เรื่อง การบริหารคุณภาพทั้ง องค์กร.* กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.

_____. (2538 ข). *คู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก หลักสูตรระดับอุดมศึกษาที่ไม่สูงกว่าปริญญาตรี ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ.2538.* กรุงเทพฯ : สำนักกิจการสถาบันอุดมศึกษาเอกชน, ทบวงมหาวิทยาลัย.

_____. (2539). *รายงานทบวงมหาวิทยาลัยประจำปี 2539*. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.

_____. (2540). *ดัชนีบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงาน (Performance Indicators) ของสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, ทบวงมหาวิทยาลัย.

ทบวงมหาวิทยาลัยและสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. (2539). *รายงานการสัมมนา เรื่อง การประกันคุณภาพและการควบคุมมาตรฐานการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

“ทบวงฯ ไฟเขียว ม.เอกชนคัด กก.สอบไล่เริ่มแล้วปีนี้-ชี้ตรวจจุดอ่อนแข็ง,” (2539,24 กรกฎาคม). *มติชนรายวัน*. หน้า 11.

ทวีศักดิ์ ระมิงค์วงศ์. (2540). *ดัชนีบ่งชี้วัดคุณภาพบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา*. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2526). “บทบาทหน้าที่ของ กพ. และความสำคัญเกี่ยวกับการพิจารณารับรอง คุณวุฒิและการกำหนดเงินเดือนที่มีผลกระทบต่อการเตรียมคนเพื่อการพัฒนาประเทศ,” ใน *รายงานการสัมมนาเรื่องการรับรองหลักสูตรและคุณวุฒิ : กลยุทธ์เตรียมคนเพื่อพัฒนาประเทศ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาระบบบริหารบุคลากรภาครัฐ, สำนักงาน กพ.

ทองจันทร์ หงศ์ลดารมภ์. (2523, มีนาคม). “การพัฒนาอาจารย์,” ใน *ข่าวมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 1 (มีนาคม 2523)

“เทอร์รี่ แม็กแท็กการ์ด ผู้เชี่ยวชาญจากมูลนิธิฟูลไบรท์,” (2539,28 มกราคม). *มติชนรายวัน*. หน้า 11.

ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์, ศาสตราจารย์ ดร. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัยศรีปทุม เมื่อ 21 กันยายน 2542.

ธีระยุทธ์ กลิ่นสุคนธ์, ศาสตราจารย์ ดร. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัยรังสิต เมื่อ 22 กันยายน 2542.

ธนู กุลชล. (2538). "การอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย," *เอกสารประกอบคำบรรยายในการสัมมนา ระดับภูมิภาค เรื่อง การอุดมศึกษาเอกชนในภาคพื้นเอเชียและแปซิฟิก*. จัดโดยยูเนสโก ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

_____. (2540). "สารที่ปรึกษาสมาคม," ใน *ครบรอบ 20 ปี สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.

_____. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เมื่อ 14 กันยายน 2542.

✓ นิธิ เอียวศรีวงศ์. (2539, 21 มิถุนายน). "ชนมหาวิทยาลัย," *มติชนรายวัน*. หน้า 21.

บัญชา แสงหิรัญ, ภราดา ดร. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ เมื่อ 23 กันยายน 2542.

บุญชู ตรีทอง. (2539, 28 พฤศจิกายน). *บันทึกส่งมอบงานนโยบายเพื่อการสนับสนุนทางการเมืองต่อไป*. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.

ประนอม โอทกานนท์. (2532). "มาตรฐานการศึกษาพยาบาลอยู่ที่ใด," *วารสารการพยาบาล*. 4(2).

ประสิทธิ์ ทองใส. (2538). *กลไกประเมินมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. ปรินซิพนิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

"ปลัดทบวงฯ เน้นจัดประกันคุณภาพการศึกษา' พ้อรัฐไม่รับกรรมการสอบไล่ภายนอกแบบสากล," (2539, 26 กรกฎาคม). *มติชนรายวัน*. หน้า 11.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ. ✓

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พรชูลี อาชาวำรุง. (2538, 6 - 7 พฤศจิกายน). "เกณฑ์การประเมินสถาบันอุดมศึกษาไทย," ใน *การสัมมนาสมาคมเกียรตินิยมการศึกษาแห่งประเทศไทย*. จัดโดยมหาวิทยาลัยศรีปทุม ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์, กรุงเทพมหานคร.

ปิญโญ สาร. (2526). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

มัธนา สานติวัตร. (2539, 28 มีนาคม). "การจัดระบบ กลไก แนวปฏิบัติภายในสถาบัน เพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษา : กรณีศึกษารูปแบบการจัดองค์การ กลไกทางวิชาการภายในสถาบันของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ," ใน *รายงานการสัมมนาเรื่องการประกันคุณภาพและการควบคุมมาตรฐานการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัยและสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.

มานิต บุญประเสริฐ. (2533). "บทบาทของสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในด้านวิชาการ," ใน *ครบรอบ 13 ปี สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.

เมืองทอง แหมมณี. (2537, มกราคม – มิถุนายน). "แนวคิดบางประการเรื่องเกณฑ์มาตรฐานอุดมคติในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา," ใน *วารสารมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. 2(2) : 11 – 12.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. (2538, 15 ธันวาคม). *โครงการสัมมนาทางวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

_____. (2539). *คู่มือการประกันคุณภาพทางวิชาการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

รุ่ง แก้วแดง. (2542, 16 กันยายน). "สหัสวรรษใหม่ : การศึกษากับสังคม," ใน *ศึกษาศาสตร์*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 17 (7 – 24).

เลอเกียรติ วงศ์สารพิบูล. (2539, 10 กันยายน). "ความไม่รู้เรื่องมหาวิทยาลัยเอกชน ตอนที่ 1," *มติชนรายวัน*. หน้า 3.

วัลลภ สุวรรณดี, ดร. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เมื่อ 25 กันยายน 2542.

วิจารณ์ พานิช. (2539). "ผอ.สกว. เผยให้ทุนอาจารย์จุฬาทำวิจัยประเมินสาขาไหนในมหาวิทยาลัยได้เจ๋งสุด," ใน *บันทึกศึกษาสารสนเทศมหาวิทยาลัยมหิดล*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

✓ วิชัย วงษ์ใหญ่. (2535). "การสอนในระดับอุดมศึกษา," *สารานุกรมศึกษาศาสตร์ ฉบับเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

_____. (2539, กันยายน). "กระบวนทัศน์ใหม่ในนวัตกรรมหลักสูตร," ใน *วารสารศึกษาศาสตร์*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2 (2) : 39 - 44.

✓ _____. (2542 ก). *พลังการเรียนรู้ : ในกระบวนทัศน์ใหม่*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

_____. (2542 ข). "รายงานประชาคม," ใน *เกิดแต่โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิจิตร ศรีสอาน. (2529). "หลักการจัดระบบบริหารวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา," ใน *รายงานการสัมมนาผู้บริหารวิชาการสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เรื่อง การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.

วิจิตร วรุตบางกูร. (2535). *ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา อธิการบดี คณบดี หัวหน้าภาควิชา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า-พระนครเหนือ. (2539). *เอกสารประกอบคำบรรยายทางวิชาการ เรื่อง การประกันคุณภาพทางวิชาการในระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ.

สำนักกิจการสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. (2539). *รายงานสถิติ/ข้อมูลสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ปีการศึกษา 2537-2539*. กรุงเทพฯ : สำนักกิจการสถาบันอุดมศึกษาเอกชน, ทบวงมหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2538). *แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2547)*. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

✓ _____. (2540). *ทิศทางการปฏิรูปการศึกษาหลังมัธยมศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

✓ _____. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

สำนักงานที่ประชุมคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยแห่งประเทศไทย. (2541, 28 กันยายน). **เอกสารประกอบการเสวนาทางวิชาการ เรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา.** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.

สงคราม เหลืองทองคำ. (2542, 9 ธันวาคม). "ทบวงมหาวิทยาลัยกับการปฏิรูปอุดมศึกษา," ใน **มติชนรายวัน**. หน้า 4.

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2539). **เอกสารประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, ทบวงมหาวิทยาลัย.

_____. (2541). **การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

สำนักส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหาร. (2537). **คำแนะนำการมอบอำนาจและวิธีการพิจารณาแต่งตั้งตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.** กรุงเทพฯ : ส่วนโครงสร้างและการบริหารงานบุคคล สำนักส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหาร, ทบวงมหาวิทยาลัย.

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. (2529). **ข้อบังคับสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย พ.ศ.2529.** กรุงเทพฯ : สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

_____. (2533). **ครบรอบ 13 ปี สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.** กรุงเทพฯ : สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

_____. (2540). **เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการ เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.** กรุงเทพฯ : สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและมหาวิทยาลัยกรุงเทพในโอกาสครบรอบ 20 ปี ของสมาคม.

_____. (2542). "รายชื่อสมาชิกสถาบัน สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย," ใน **จุลสารสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย**. 8(2) : 7-9.

สมคิด ศิลประกอบ. (2538). **การบริหารวิชาการของวิทยาลัยครู.** ปริญญาโท กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

สมบุรณ์ ชิตพงศ์. (2523). **การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สุขุม เฉลยทรัพย์. (2543, 9 มกราคม). "เผยคณะยอดฮิต น.ร.ชายเลือกวิศวะ – น.ร.หญิงเลือกอักษร,"
ใน *มติชนรายวัน*. หน้า 4.

สุวิมล เขี้ยวแก้ว. (2538, พฤษภาคม-สิงหาคม). "การเรียนรู้โดยฝึกความรับผิดชอบร่วมกัน,"
ใน *วารสารวิทยบริการ*. สงขลา : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต
ปัตตานี, 6 (2) : 1 - 6

อัจฉรา วัฒนานรงค์. (2539 ก). "อิทธิพลแนวคิดเชิงอุตสาหกรรมที่มีต่ออุดมศึกษา", ใน *วารสารศึกษาศาสตร์*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2(2) : 128.

_____. (2539 ข). *รายงานการวิจัย เรื่อง การควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : แผนกวิชาการอุดมศึกษา ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

อิสเรศ พิพัฒน์มงคลพร. (2542). *รูปแบบการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อดุลย์ วิริยเวชกุล. (2538). *การประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยไทย*. กรุงเทพฯ : พี. เอ. ลิฟวิ่ง.

_____. (2541, กุมภาพันธ์). *ดัชนีบ่งชี้คุณภาพบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลิฟวิ่ง.

อุทัย ดุลยเกษม. (2538, มกราคม). *รายงานการศึกษาเรื่องการบริหารงานวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา เสนอต่อที่ประชุมสัมมนาอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์*. กาญจนบุรี : โรงแรม เฟลิกซ์ริเวอร์แควร์ รีสอร์ท.

อุทุมพร จามรมาน. (2541, เมษายน - มิถุนายน). "รูปแบบการประกันคุณภาพการอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ผลการประกันคุณภาพ," ใน *Chulalongkorn Review*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 10 (39) : 88 - 107.

อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์. (2540, พฤศจิกายน). "แนวคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการ ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน," ใน *วารสารวิชาการ APHEIT JOURNAL สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 4(1) : 33 - 41.

"ออสซี่ลุยสำรวจการศึกษาไทย มหาวิทยาลัยเอกชนไม่ผ่านเกณฑ์!" (2538, 15 ธันวาคม). *มติชนรายวัน*.
หน้า 11.

Adelman, C. (1992). "Accreditation," in *The Encyclopedia of Higher Education, Volume II*.
Oxford : Pergamon Press.

Al-Jameel, Saleh Abdulaman. (1994, January). *Administrators and Teaching Staff Perceptions
towards Instructional Development Program at Imam Mohammad Bin Saud Islamic
University, Saudi Arabia*. Ph.D. Dissertation Abstract. Pittsburgh : University of
Pittsburgh. Available : DAI-A 54/07 : 2476.

Aldridge, Susan & Rowley, Jennifer. (1998). "Measuring Customer Satisfaction in Higher
Education," in *Quality Assurance in Higher Education*. West Yorkshire : MCB
University Press, 6(4) : 197-204.

Anthrop, Pamela Sue. (1996, September). *Expectations and Satisfaction of Freshman in
Higher Education*. Ed.D. Dissertation Abstract. Florida : University of Central Florida.
Available : DAI-A 54013 : 935.

Ashcroft, Kate. (1995). *The Lecturer's Guide to Quality and Standards in Colleges and
Universities*. London : The Falmer Press.

Ashcroft, Kate and Palacio, David. (1996). *Researching into Assessment and Evaluation in
Colleges and Universities*. London : Kogan Page Limited.

Ashcroft, Kate and Foreman-Peck, Lorraine (1996). "Quality Standards and the Reflective Tutor," in
Quality Assurance in Education. West-Yorkshire : MCB University Press, 4 (4) : 17 - 25.

Ashworth, Allan and Harvey, Roger C. (1994). *Assessing Quality in Further and Higher
Education*. London : Jessica Kingsley Publishers.

Astin, Alexander W. (1991). *Achieving Education Excellence*. San Francisco : Jossey - Bass
Publishers.

- Astin, Alexander W. (1999, September – October). "Student Involvement : A Developmental Theory for Higher Education," in ***Journal of College Student Development***. Minnesota : University of Minnesota. 40(5) : 518-529.
- Balderston, Frederick E. (1995). ***Managing Today's University : Strategies for Viability, Change and Excellence***. San Francisco : Jossey - Bass Publishers.
- Barnett, Ronald. (1994). ***Improving Higher Education : Total Quality Care***. Buckingham : SRHE & Open University Press.
- Barnhardt, Carol. (1994, October). ***Life on the Other Side : Alaskan Native Teacher Education Students and The University of Alaska Fairbanks***. Ph.D. Dissertation Abstract. British Columbia, Canada : The University of British Columbia. Available : DAI-A 56/04 : 1995.
- Barrett, Peter. (1995, 21 - 23 May). "Managing Quality Improvement in Higher Education," in ***The Third Meeting of the INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.
- Becher, Tony and Kogan, Maurice. (1992). ***Process and Structure in Higher Education***. London : Routledge.
- Bensimon, Estela Mara. (1995). "Total Quality Management in the Academy : A Rebellious Reading," in ***Harvard Educational Review***. 65 (4) : 593 - 611 ; Winter.
- Bergquist, William H. and Armstrong, Jack L. (1986). ***Planning Effective for Educational Quality***. San Francisco : Jossey - Bass Publishers.
- Billing, David. (1996). "Quality Assurance for NVQS in Higher Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 4 (1) : 5-11.
- Bolton, Allan. (1995). "A Rose By Any Other Name : TQM in Higher Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 3 (2) : 13 - 18.
- Borzsak, Judith. (1995, 21 - 23 May). "Institutional Accreditation in Hungary," in ***The Third Meeting of the INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.

- Bounds, Gregory M., Dobbins, Gregory H. and Fowler, Oscar S. ***Management : A Total Quality Perspective***. Ohio : South Western College Publishing.
- Brady, Laurice. (1995). ***Curriculum Development***. Sydney : Prentice-Hall.
- Branson, Robert K and Buckner, Terrelle. (1995, May - June). "Quality Application to the Classroom of Tomorrow," in ***Educational Technology***. Florida : 19-22.
- Brennan, John. (1995, 21-22 May). "Quality Management, Quality Assessment and the Decision Making Process," in ***The Third Meeting of the INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.
- Brew, Angela. (1995). ***Directions in Staff Development***. Buckingham : SRHE & Open University Press.
- Brindley, Clare, Scoffield, Susan and Cuthberts, Peter. (1998). "Course Quality Assurance : Should We Try Qualitative Methods?," in ***Journal of The British Educational Management and Administration Society***. London : SAGE Publication. 26 (1) : 97-104.
- Brown, George, Bull, Joanna and Pendlebury, Malcolm. (1997). ***Assessing Student Learning in Higher Education***. London : Routledge.
- Cann, Sharon Lee. (1996, February). ***Quantity and Quality of Library Collection for Selected Higher Education Curriculum***. Ed.D Dissertation Abstract, Georgia : Georgia State University. Available : DAI-A 56/08 : 2981.
- Carpino, Peter Charles. (1995, February). ***Faculty Perceptions of Continuous Quality Improvement : A Study of Three Postsecondary Institutes***. Ph.D. Dissertation Abstract, The Union Institute. Available : DAI-A 56/08 : 3014.
- Cave, M. and Hanney, S. (1992). "Performance Indicators," in ***The Encyclopedia of Higher Education, Volume II***. Oxford : Pergamon Press.
- Chadwick, Prescilla. (1995 a). "TQM at South Bank University : Issues in Teaching and Learning," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press : 3 (1) : 39 - 44.

- Chadwick, Prescilla. (1995 b). "Academic Quality in TQM : Issues in Teaching and Learning," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 3 (2) : 19 - 23.
- _____. (1996). "Strategic Management of Educational Development," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 4 (1) : 21 - 25.
- Chan, Ivy and Sensicle, Allan. (1995, 21-23 May). "Institutional Development Following A Major External Review," in ***The Third Meeting of The INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.
- Chatham, Jane Ohi. (1996, October). ***A Master Plan for Higher Education in California, 1960 - 1975 : Time for Change: A Leadership Perspective***. Ed.D. Dissertation Abstract. Los Angeles, California : University of California. Available : DAI-A 57/04 :1513.
- Cheng, Yin Cheong and Tam, Wai Ming. (1997). "Multi Models of Quality in Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 5 (1) : 22 - 31.
- Coats, Linda Tuggles. (1996, October). ***Higher Education Administrators' Interpersonal Behavior : A Study of Community College Department Chairpersons***. Ph.D. Dissertation Abstract. Mississippi : Mississippi State University. Available : DAI-A 57/04 : 1514.
- Colling, Clive and Harvey, Lee. (1995). "Quality Control, Assurance : The Link to Continuous Improvement," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 3 (4) : 30 - 34.
- Connelly, Michael. (1997). "The Academic Quality Audit of an Asian Postgraduate University," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire: MCB University Press, 5(1) : 40 - 45.
- Covington, Raymond Paul. (1996, November). ***A Study of the Effect of Institutional Collaboration on the Success of Grant Proposals in North Carolina Higher Education***. Ph.D. Dissertation Abstract. North Carolina : The University of North Carolina at Chapel Hill. Available : DAI-A 57/05 : 1977.
- Craft, Alma, ed. (1994). ***International Development in Assuring Quality in Higher Education***. London : The Palmer Press.

- De Vries, Peter. (1995, 21-23 May). "A Conceptualisation of Academic Standards in Higher Education," in ***The Third Meeting of The INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.
- Dill, D.D. (1992). "Administration : Academic," in ***The Encyclopedia of Higher Education***, **Volume II**. Oxford : Pergamon Press. ✓
- Doherty, G.D. (1995). "BS 5750 Part 1 and 2/ ISO 9000 (Series) ; 1987 and Education - Do They Fit and Is It Worth It?," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 3(3) : 3-9.
- _____. (1997). "Quality, Standards, the Consumer Paradigm and Developments in Higher Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 5 (4) : 239 - 248.
- Edwards, Anne, and Knight, Peter. (1995). ***Assessing Competence in Higher Education***. London : Kogan Page.
- Ellis, Roger. (1993). ***Quality Assurance for University Teaching***. Buckingham : SRHE & Open University Press.
- Farrugia, Charles. (1996). "A Continuing Profession Development Model for Quality Assurance in Higher Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 4 (2) : 28 - 34.
- Fisher, Aubrey B. (1998, October). ***Interact System Model of Decision Emergence***. Available : <http://oak.cats.ohiou.edu/~dalesand/system.html>.
- Forrest, Jane Leslie. (1995, March). ***Development of A Quality Assurance Curriculum Model For Dental Hygiene Programs***. Ed. D. Dissertation Abstract. Nova Southeastern University. Available : DAI – B 55/09 : 3800.
- Fram, Eugene H. and Lau, Gloria H. (1996). "Research Universities versus Teaching Universities- Public Perceptions and Preferences," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 4 (3) : 27 - 33.

- Franklin, Kathryn Kramer. (1996, September). ***Exploring the Congruency Between Student Satisfaction and Institutional Effectiveness in Higher Education***. Ed.D.Dissertation Abstract. East Tennessee. East Tennessee University. Available : DAI-A 57/03 : 1043.
- Frederiks, Mark. ed. (1995, 21-23 May). "Stakeholders in Quality Improvement or Accountability in Quality Assessment in Five Higher Education Systems," in ***The Third Meeting of the INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.
- Gibbs, Graham and Jenkins, Alan. (1994). ***Teaching Large Class in Higher Education***. London : Kogan Page.
- Glasner, Anglela. (1997). "Quality Assessment and Quality Enhancement : Eliminating Unsatisfactory Provision," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 5(4) : 190 - 200.
- Goddard, Del and Least, Marilyn. (1992). ***The Search for Quality : Planning for Improvement and Managing Change***. London : Paul Chapman Publishing, Ltd.
- Goedegebuure, Leo and Van Vught, Frans. (1994). ***Comparative Policy Studies in Higher Education***. Utrecht, The Netherlands : Center For Higher Education Policy Studies.
- Gordon, George. (1995). "Higher Education 2005 : Points, Possibilities, Pitfalls, Principles," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 3 (4) : 21 - 29.
- Grimm, Laurence G. (1993). ***Statistical Applications for the Behavioral Sciences***. New York : John Willey and Sons, Inc.
- Hall, Mary Jo. (1996, March). ***Bachelor Degree Seeking Students at Stockton Community College : Which Resources and Services Support Student Preparation for Transfer***. Ph.D. Dissertation Abstract. Saint Louis University. Available : DAI-A 50/09 : 3470.
- Harman, Grant. (1996). ***Quality Assurance for Higher Education : Developing and Quality Assurance for Higher Education System and Institution in Asia and The Pacific***. Bangkok : UNESCO Principal Regional Office for Asia and the Pacific.

- Harrison, Colin. (1996). "Academic Support Services," in ***Higher Education Management : The Key Elements***. Edited by David Warner and David Palfreyman. p.192 – 204.
Buckingham : SRHE & Open University Press.
- Harvey, Lee. (1995, 21-23 May). "The Limits of TQM for Higher Education," in ***The Third Meeting of The INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.
- Harvey, Lee and Knight, Peter T. (1996). ***Transforming Higher Education***. Buckingham : SRHE & Open University Press.
- Harvey, Roger C and Ashworth, Allan. (1995). "Mass Higher Education : A First Stage Model for The United Kingdom," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 3 (4) : 6 - 13.
- Herman, Jenice L. and Herman, Jerry J. (1995, May-June). "Total Quality Management for Education," in ***Educational Technology***. 35(3) : 14 - 18.
- Herschbach, D.R. (1994). "Quality Assurance in Vocational Education and Training," in ***The International Encyclopedia of Education, Volume 8***. Oxford : Pergamon Press.
- Hickie, Desmond and Sawkins, Martin. (1996). "Quality in Industry and Education : Finding Common Ground," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 4 (4) : 4 - 9.
- Hill, Frances M. (1995). "Managing Service Quality in Higher Education : The Role of The Student as Primary Consumer," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 3(3) : 10 - 21.
- Hill, Yvonne, MacGragor, Janet and Dewar, Kate. (1997). "Access to Higher Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 5(2) : 73 - 79.
- Hinett, Karen and Knight, Peter. (1996). "Quality and Assessment," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 4(3) : 3 - 10.

- Ho, Samuel K and Wearn, Katrina. (1996). "A Higher Education TQM Excellence Model : HETQMEX," in *Quality Assurance in Education*. West Yorkshire : MCB University Press, 4(2) : 35 - 42.
- Hoise, Peyer. (1995). "Promoting Quality in Higher Education Using Human Resource Information Systems," in *Quality Assurance in Education*. West Yorkshire : MCB University Press, 3(1) : 30 - 35.
- Idrus, Nirwan. (1996). "Towards Total Quality Management in Academia," in *Quality Assurance in Education*. West Yorkshire : MCB University Press, 4 (3) : 34 - 40.
- Ifrim, Mircea. (1995, 21-23 May). "Accreditation and Quality Assurance of the Teaching Process in the Institutions of Higher Education in Romania," in *The Third Meeting of The INQAAHE*. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.
- "ISO Focus : Quality : The Ultimate Advantage," (1996, May 13). *Bangkok Post*. p. 2
- Jackson, Norman. (1996). "Internal Academic Quality Audit in UK Higher Education : Part I - Current Practice and Conceptual Frameworks," in *Quality Assurance in Education*. West Yorkshire : MCB University Press, 4(4) : 37 - 46.
- _____. (1997). "Internal Academic Quality Audit in UK Higher Education : Part II - Implication for A National Quality Assurance Framework," in *Quality Assurance in Education*. West Yorkshire : MCB University Press, 5(1) : 46 – 54.
- _____. (1998 a). "Understanding Standards-Based Quality Assurance : Part I – Rationale and Conceptual Basis" in *Quality Assurance in Education*. West Yorkshire : MCB University Press, 6(3) : 132-140.
- _____. (1998 b). "Understanding Standards-Based Quality Assurance : Part II – Nuts and Bolts of "Dearing" Policy Framework," in *Quality Assurance in Education*. West Yorkshire : MCB University Press, 6(4) : 220 - 231.
- Johnes, Jill and Taylor, Jim. (1996). *Performance Indicators in Higher Education*. Buckingham : SRHE and Open University Press.

- Joseph, Mathew and Joseph, Beatriz. (1997). "Service Quality in Education : A Student Perspective," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 5 (1) : 15 - 21.
- Kalkwijk, Jan P. Th. (1995, 21-23 May) "One Cycle of Quality Assessment of University Education in Retrorespect," in ***The Third Meeting of The INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.
- Karapetrovic, Stanislaw. (1999, April). ***Quality Assurance in the University System (ISO 9001)***. Ph.D. Dissertation Abstract. The University of Manitoba. Available : DAI -B 59/10 : 5523.
- Kaufman, Roger and Zahn, Douglas. (1993). ***Quality Management Plus The Continuous Improvement of Education***. California : Corwin Press, Inc.
- Kern, Anthony T. (1994, November). ***Accelerated Curriculum Development in Higher Education Under Conditions of Urgent Needs : A Case Study***. Ed.D. Dissertation Abstract. Texas : Texas Technology University. Available : DAI-A 55/05 : 1200.
- King, Roger. (1995). "What is Higher Education for? : Strategies Dilemmas for Twenty-first Century University," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 3 (4) : 14 - 20.
- Knight, Peter. (1995). ed. ***Assessment for Learning in Higher Education***. London : Kogan Page Limited.
- Law, Claude James. (1996, October). ***Are University Students Better Prepared For Higher Education than Are Community College Students?*** Ph.D. Dissertation Abstract. Arizona : The University of Arizona. Available : DAI-A 57/04 : 1461.
- Leicester, Mal. (1993). ***Race for a Change in Continuous and Higher Education***. Buckingham : SRHE & Open University Press.
- Leslie, Carl Evans. (1996, January). ***A Descriptive and Comparative Study of Student Teaching Programs in the North Central Region***. Ph.D. Dissertation Abstract, Southern Illinois University at Carbondale. Available : DAI-A 56/07 : 2577.

- Lewis, Ralph G. and Smith, Douglas H. (1994). *Total Quality in Higher Education*. Florida : St. Lucie Press.
- Luby, Antony. (1996). "Reflections on a "New" University's Strategy Making Process," in *Quality Assurance in Education*. West Yorkshire : MCB University Press, 4(4) : 9 - 16.
- Lund, Pamela Ann. (1996, December). *Continuous Process Improvement in Higher Education : How Problem Solving Groups Make Decision*. M.A. Thesis Abstract. Missouri : Central Missouri State University. Available : DAI 34/06 : 2113.
- McCulloch, Kenneth and Tett, Lyn. (1996). "Performance Indicators as Quality Assurance : The Scottish Community Education PI Scheme," in *Quality Assurance in Education*. West Yorkshire : MCB University Press, 4(3) : 17 - 26.
- McGhee, Raymond, Jr. (1998, February). *Organizational Culture in Private Higher Education : A Look At A New Private University In Post- Soviet Azerbaijan*. Ph.D. Dissertation Abstract. University of California at Los Angeles. Available : DAI - A 58/08 : 3038.
- Meade, Phil. (1995, 21-23 May). "Implementing Continuous Quality Improvement at Griffith University : A Case Study," in *The Third Meeting of The INQAAHE*. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.
- Middlehurst, Robin. (1995, 21-23 May). "Compatibility or Conflict in National Arrangements? : A UK Perspective," in *The Third Meeting of The INQAAHE*. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.
- Moore, Holly Laura. (1996, March). *Beyond Architectural Barriers : Accommodating College Students With Disabilities*. Ed.D. Dissertation Abstract. Seattle : Seattle University. Available : DAI-A 56/09 : 3473.
- Moussouris, Linda M. (1996, September). *The Higher Education - Economic Development Connection : Forging A Critical Linkage?* Ed.D. Dissertation Abstract. Harvard University. Available : DAI-A 57/03 : 1047.

- Mullen, Janet Ann. (1996, September). ***An Examination of Quality Improvement Initiatives in Higher Education***. DPA. Dissertation Abstract. Arizona : Arizona State University. Available : DAI-A 57/03 : 1318.
- Nagel, Tove and Kvernbeek, Tone. (1997). "A Dialogue about the Quality of Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 5(2) : 101 - 109.
- Nardi, Edward William. (1996, September). ***Self - Perceptions of Role, Function, and Preparedness of Academic Department Chairpersons in Higher Education***. Ed.D. Dissertation Abstract. Pennsylvania : Indiana University of Pennsylvania. Available : DAI-A 57/03 : 956.
- Nightingale, Peggy and O'Neil, Mike. (1994). ***Achieving Quality Learning in Higher Education***. London : Kogan Page Limited.
- Nirachara Tongdhamachart. (1996, October). ***An Analysis of Presidents' Perceptions of 19 Thai Private Institutes of Higher Education about Teaching, Research, Public Service and Thai Culture Preservation***. Ph.D. Dissertation Abstract. Ohio : Ohio State University. Available : DAI-A 57/04 : 1522.
- Noble, Gayle Lynn. (1993, February). ***A National Survey of Community College Accommodation of Students Who Have Mental Retardation***. Ph.D. Dissertation Abstract. The Claremont Graduate School. Available : DAI-A 53/08 : 2707.
- Ollin, Ros. (1996). "Learning From Industry : Human Resource Development and the Quality of Lecturing Staff in Further Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 4(4) : 29 - 36.
- Owlia, Mohammad S. and Aspinwall, Elaine. (1996). "A Framework for Dimensions of Quality in Higher Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 4 (2) : 12 - 20.
- Parkay, Forrest W. and Stanford, Beverly Hardcastle. (1998). ***Becoming A Teacher***. Boston : Allyn and Bacon.

- Parker, Clyde A. (1999, September – October) " Student Development : What Does It Mean ?," in ***Journal of College Student Development***. Minnesota : University of Minnesota. 40 (5) : 494-502.
- Parsons, Curl. (1994). ***Quality Improvement in Education : Case Study in Schools, Colleges and Universities***. London : David Fulton Publishers.
- Partington, Patricia and Brown, Georgy. (1997). "Quality Assessment, Staff Development and Cultural Change," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 5 (4) : 208 - 217.
- Perrin, Donald G. (1996, 2 July). "New Knowledge Society and Higher Education," in ***International Conference on Higher Education***. Bangkok : Chulalongkorn University.
- Phelps, Kim Allen. (1996, September). ***Intergrated Budget and Planning Processes in Higher Education : A Case Study***. Ph.D. Dissertation Abstract. The University of Nebraska – Lincoln. Available : DAI-A 57/03 : 1048.
- Price, James and Cutler, Hugh. (1995). "The Development of Skills Through Peer – assessment," in ***Assessing Competence in Higher Education***. Edited by Anne Eduwards and Peter Knight. p. 150-159. London : Kogan Page Limited.
- Reynolde, M.C. (1994). "Delphi Technique" in ***The International Encyclopedia of Education, Volume 3***. Oxford : Pergamon Press.
- Ribier, Renee. (1995, 21 - 23 May). "The Role of Governments Vis - A - Vis the Evaluation Agencies," in ***The Third Meeting of The INQAAHE***. Utrecht, The Neterlands : Association of Universities in The Netherlands.
- Roffe, Ian. (1997). "Developing a Dynamic in a Learning Innovation," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 5(2) : 90 - 96.
- Rowley, Jenifer. (1996). "Motivation and Academic Staff in Higher Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 4 (3) : 11 - 16.

- Rowley, Jenifer. (1997). "Beyond Service Quality Dimensions in Higher Education and Towards a Service Contact," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 5(1) : 7 - 14.
- Schwalbe, Kathryn Anne. (1996, September). ***A Study of the Relationship between Investment in Information Technology and Institutional Outcomes in Higher Education***. Ph.D. Dissertation Abstract. University of Minnesota. Available : DAI-A 57/03 : 1051.
- Severance, Thomas Neil. (1993, October). ***Student and Faculty Perceptions of Higher Education : The Ethics of The Culturally Diverse Learning Environment***. Ed.D. Dissertation Abstract. Peabody College for Teachers of Vanderbilt University. Available : DAI-A 54/04 : 259.
- Sharma, G.D. (1995, 21-23 May). "Quality Improvement and Accountability under The Conditions of Globalization of Economy and Technological Advancement," in ***The Third Meeting of The INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.
- Shutler, Paul M.E. and Crawford, Lachlan E.D.. (1998). "The Challenge of ISO 9000 Certification in Higher Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 6(3) : 152-161.
- Sippanondha Ketudhat. (1996). ***Thai Education in The Era of Globalization : Vision of A Learning Society***. Bangkok : The Commission on Thailand's Education in the Era of Globalization.
- Sizer, J. (1992). "Accountability," in ***The Encyclopedia of Higher Education, Volume II***. Oxford : Pergamon Press.
- Smiley, Delores Mixon. (1996, March). ***Development and Validation of a Curriculum Renewal Process for Programs for Higher Education at Nova Southeastern University***. Ed.D. Dissertation Abstract. Nova Southeastern University. Available : DAI-A 56/09 : 3476.
- Smith, Brenda and Brown, Sally. (1995). ***Research Teaching and Learning in Higher Education***. London : Kogan Page Limited.

Stover, Vicky Rue. (1996, July). ***Organizational Effectiveness in Higher Education Perceptions of College Management within CSU System***. DPA Dissertation Abstract. University of La Verne. Available : DAI-A 57/01 : 62.

Survicha Pouaree. (1996, July 21). "Are Universities Geared to Making Profit Only?," in ***Bangkok Post***. p.18

Thomas, Allan M. (1991). ***Beyond Education : A New Perspective on Society's Management of Learning***. San Francisco, California : Jossey - Bass Publishers.

Thornhill, Adrian, Lewis, Phil and Saunders, Mark N.K. (1996). "The Role of Employee Communication in Achieving Commitment and Quality in Higher Education," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 4(1) : 12 - 20.

Van Hartingsveld, L.M. (1995, 21-23 May). "Combining Improvement and Accountability in Quality Assurance System : A Threat or Enrichment?," in ***The Third Meeting of The INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.

Van Vught, F.A. and Westerheijden, D.F. (1995, 21-23 May). "Institutional Audits in Management for Quality," in ***The Third Meeting of INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.

Verber, Nancy Warner. (1996, February). ***A Study of a Doctoral Program in Higher Education as a Field of Study Using a Strategic Planning Model***. Ph.D. Dissertation Abstract, Georgia : Georgia State University. Available : DAI-A 56/08 : 3023.

Vroeijenstijn, A.I. (1995, 21-23 May). "Self Assessment, External Review and Then???", in ***The Third Meeting of The INQAAHE***. Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.

Wang, Jing. (1994, December). ***Curriculum Decision Making in Chinese Higher Education***. Ed.D. Dissertation Abstract. New York : State University of New York at Albany. Available : DAI-A 55/06 : 1448.

- Waters, Gary Alan. (1996, December). ***A Study of Faculty Perceptions of Planning Process at Two Institutions of Higher Education (Institutional Planning, Georgia, Mission Statements, Goals, Objectives, Faculty, Administration)***. Ed.D. Dissertation Abstract. Alabama : The University of Alabama. Available : DAI-A 57/06 : 2390.
- Watts, Nicholas. (1997, 12 December). "Development of Graduate Education in U.K. : Quality and Standard," in ***Quality Assurance in Graduate Education : Development and Performance Indicators***. Bangkok : Graduate School, Mahidol University.
- Weller Jr, David L. (1995). "The Equity Factor : A Vital Part of the Equity Equation," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 3(4) : 44 - 50.
- Westerheijden, Don F., Brennay, John and Maassen, Peter A.M. (1994). ***Changing Context of Quality Assessment : Recent Trends in West European Higher Education***. Utrecht, The Netherlands : Uitgeverij
- Weusthof, Peter Johannes Maria. (1996). ***An Investigating to Characterize the Practice of Self-Evaluation in Dutch University Faculties***. Ph.D. Dissertation Abstract, The Netherlands : University of Twente.
- Wilkinson, David. (1997). "Assuring Quality in Access Courses - The Authoried Verson," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 5(1) : 32 - 39.
- Williams, Gethin, (1995). "Academic Standards in Higher Education : A Framework for Investigation and Discourse at Institutional Level," in ***Quality Assurance in Education***. West Yorkshire : MCB University Press, 3(4) : 35 - 43.
- Williams, Sandra S. (1996, October). ***The Development of Student Satisfaction Survey for Higher Education Administrative Services***. Ph.D. Dissertation Abstract. Wayne State University. Available : DAI-A 57/04 : 1523.
- Winch Christopher. (1996). "Special Issue : Quality and Education," in ***Journal Philosophy of Education***. Cambridge, MA : 30(10).

Winn, Bradley Alexander. (1996, September). ***Organizational Quality in Higher Education : An Examination of the Balbridge Framework in the University Work Environment.***

Ph.D. Dissertation Abstract. Michigan : The University of Michigan. Available : DIA-A 57/03 : 970.

Withers, Robert. (1995). "Quality Assessment : Two Traditions (A Review Article)," in ***Quality Assurance in Education.*** West Yorkshire : MCB University Press, 3(2) : 39 - 46.

Woodhouse, David. (1995, 21-23 May). "A Coherent System for External Quality Assurance : A Contribution to the Debate on Improvement V. Accountability," in ***The Third Meeting of The INQAAHE.*** Utrecht, The Netherlands : Association of Universities in The Netherlands.

Wyckoff, Susan Carole. (1996, October). ***Student Satisfaction with Faculty Advisors : Influences on Retention in Higher Education.*** Ph.D. Dissertation Abstract. New Hamshire : University of New Hamshire. Available : DAI-A 57/04 : 1434.

Yorke, Mantz. (1997). "This Way QA?," in ***Quality Assurance in Education.*** West Yorkshire : MCB University Press, 5(2) : 97 - 100.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

สำเนาหนังสือเชิญอาจารย์ภายนอก
เป็นกรรมการควบคุมปริญาานิพนธ์

(สำเนา)

ที่ ทม 1007/4113

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 กรกฎาคม 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตามที่ นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน” นั้น บัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่า ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ และมีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนปริญญานิพนธ์เรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขออนุญาตเชิญ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ของนิสิตผู้นี้

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

ภาคผนวก ข

สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำปริญญานิพนธ์
จากสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

(สำเนา)

ที่ สสอท. 183/2542

17 สิงหาคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำปฏิญานินพนธ์

เรียน อธิการบดีสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ด้วยนายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล และกำลังศึกษาต่อระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการอุดมศึกษา ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยทุนของมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการทำปฏิญานินพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน” ทั้งนี้จำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และแจกแบบสอบถามแก่ผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 16 สถาบัน คือ

1. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
2. มหาวิทยาลัยเกริก
3. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
4. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
5. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
7. มหาวิทยาลัยสยาม
8. มหาวิทยาลัยรังสิต
9. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
10. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
11. มหาวิทยาลัยพายัพ
12. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
13. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
14. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
15. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
16. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ในการนี้ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนฯ ได้รับความร่วมมือจาก ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นกรรมการควบคุมการทำปฏิญานินพนธ์

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนฯ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณา
อนุญาตให้ผู้ทำวิจัยดังกล่าว ได้มีโอกาสเก็บรวบรวมข้อมูลในสถาบันของท่านได้

ขอแสดงความนับถือ

ดร.วัลลภ สุวรรณดี

(ดร.วัลลภ สุวรรณดี)

นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ศูนย์ประสานงานสมาคม โทร. 245-8548, 245-9327

โทรสาร 245-8548

(สำเนา)

ที่ ทม 1007/4499

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 กันยายน 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน รองอธิการบดีอาวุโส ผู้อำนวยการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วยนายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตสัมภาษณ์ท่าน ในหัวข้อเรื่อง การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ในระหว่างเดือนกันยายน 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

(สำเนา)

ที่ ทม 1007/4499

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 กันยายน 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรังสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วยนายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตสัมภาษณ์ท่าน ในหัวข้อเรื่อง การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ในระหว่างเดือนกันยายน 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

(สำเนา)

ที่ ทม 1007/4499

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 กันยายน 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วยนายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตสัมภาษณ์ท่าน ในหัวข้อเรื่อง การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ในระหว่างเดือนกันยายน 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

(สำเนา)

ที่ ทม 1007/4499

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 กันยายน 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตและนายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วยนายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตสัมภาษณ์ท่าน ในหัวข้อเรื่อง การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ในระหว่างเดือนกันยายน 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

(สำเนา)

ที่ ทม 1007/4499

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 กันยายน 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วยนายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตสัมภาษณ์ท่าน ในหัวข้อเรื่อง การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ในระหว่างเดือนกันยายน 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ ได้เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร. 258-4119

ภาคผนวก ง

รายนามและข้อมูลส่วนตัวของผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้สัมภาษณ์

รายนามและข้อมูลส่วนตัวของผู้ทรงคุณวุฒิ

ศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์

คุณวุฒิและสถาบันที่สำเร็จการศึกษา :

กศ.บ. (วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร รุ่นที่ 1)

M.S. in Ed. จาก Indiana University ประเทศสหรัฐอเมริกา

Ed.D. จาก University of Akron ประเทศสหรัฐอเมริกา

ปริญญาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 27

ดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ สาขาการบริหารการศึกษา จากมหาวิทยาลัยบูรพา

ดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ สาขาการบริหารการศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตำแหน่งทางวิชาการ : ศาสตราจารย์สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตำแหน่งบริหารมหาวิทยาลัยเอกชน : รองอธิการบดีอาวุโสและผู้อำนวยการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

เคยดำรงตำแหน่งในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ : อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ศาสตราจารย์ ดร.ธีระยุทธ์ กลิ่นสุคนธ์

คุณวุฒิและสถาบันที่สำเร็จการศึกษา :

B.Sc. (Anatomy) จากมหาวิทยาลัยมหิดล

M.Sc. (Physiology) จากมหาวิทยาลัยมหิดล

Sc.D. (Nutrition Biochemistry-Toxicology) จาก Massachusetts Institute of Technology
ประเทศสหรัฐอเมริกา

ตำแหน่งทางวิชาการ : ศาสตราจารย์

ตำแหน่งบริหารมหาวิทยาลัยเอกชน : รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรังสิต

เคยดำรงตำแหน่งในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ :

- ผู้อำนวยการศูนย์ร่วมมือทางด้านพิษวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล
- ประธานกรรมการสาขา Exercise Physiology

ดร.ธนุ กุลชล

คุณวุฒิและสถาบันที่สำเร็จการศึกษา :

- ปริญญาตรีปรัชญาดุษฎี จากประเทศอิสราเอล
- ปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ (M.B.A.) มหาวิทยาลัยแฟร์เล่ดจ์กินซัน ประเทศสหรัฐอเมริกา
- ปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเซาท์อีสต์อินดีส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา
- ระดับหลังปริญญาเอก (Post Doctoral) มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกา

ตำแหน่งบริหารมหาวิทยาลัยเอกชน : อธิการบดีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตำแหน่งบริหารสมาคม : อธิการบดีสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ดร.วัลลภ สุวรรณดี

คุณวุฒิและสถาบันที่สำเร็จการศึกษา :

B.S. in Ed. (Hons) จาก Northern Illinois University ประเทศสหรัฐอเมริกา

M.S. in Ed. จาก Northern Illinois University ประเทศสหรัฐอเมริกา

Ph.D. จาก Illinois University ประเทศสหรัฐอเมริกา

นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญาป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 8

ตำแหน่งบริหารมหาวิทยาลัยเอกชน : อธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ตำแหน่งบริหารสมาคม : นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ภราดา ดร.บัญชา แสงหิรัญ

คุณวุฒิและสถาบันที่สำเร็จการศึกษา :

- ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหลุยส์บาเกีย จากประเทศฟิลิปปินส์
- ปริญญาโท (การบริหารโรงเรียน) จาก St. Mary's College of California ประเทศสหรัฐอเมริกา
- ปริญญาเอก (การบริหารการศึกษา) จาก Illinois State University ประเทศสหรัฐอเมริกา
- ระดับหลังปริญญาเอก (Post Doctoral) จากมหาวิทยาลัย Warwick and Oxford ประเทศอังกฤษ

ตำแหน่งบริหารมหาวิทยาลัยเอกชน : รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ตำแหน่งบริหารสมาคม : ประธานฝ่ายวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ภาคผนวก จ

แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

คำชี้แจง การทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน”
เพื่อเสนอขอรับปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โดยมี

รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์	ประธานกรรมการควบคุม
รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่	กรรมการ
อาจารย์ ดร.มัทนา สานติวัตร	กรรมการ

ในการทำปริญญานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย โดยมีขั้นตอน
เริ่มจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 5 ท่าน ผลจากการสัมภาษณ์
ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้ได้ประเด็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่มีประเด็นย่อยต่างๆ และนำ
ประเด็นเหล่านั้นมาสังเคราะห์ร่วมกับผลจากการศึกษาเอกสาร เพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามนำ
ไปตามผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง รวม 27 ท่าน ในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ
ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตอนที่ 2 ประเด็นเนื้อหาคำถามสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ.....นามสกุล.....

คุณวุฒิ.....

.....

.....

สถาบันที่สำเร็จการศึกษา.....

.....

.....

ตำแหน่งทางวิชาการ.....

.....

.....

ตำแหน่งบริหารมหาวิทยาลัยเอกชน.....

.....

.....

เคยดำรงตำแหน่งในสถาบันของรัฐ.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ประเด็นเนื้อหาคำถามสัมภาษณ์

1. ก่อนเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยเอกชน นักศึกษามีคุณลักษณะที่สำคัญหรือจำเป็นอะไรบ้าง
ซึ่งเมื่อเข้าเรียนแล้ว สามารถจะประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ
.....
.....
.....
.....
2. มีกระบวนการหรือวิธีการใดบ้างที่มีประสิทธิภาพต่อการทำให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีคุณลักษณะที่สำคัญ
หรือจำเป็นดังกล่าว
.....
.....
.....
.....
3. ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน มีความสามารถและมีลักษณะที่พึงประสงค์อย่างไร
.....
.....
.....
.....
4. คุณลักษณะหรือองค์ประกอบด้านคุณภาพอะไรบ้างที่จำเป็นหรือสำคัญสำหรับอาจารย์ที่เข้ามา
ปฏิบัติภารกิจในมหาวิทยาลัยเอกชน
.....
.....
.....
.....
5. กระบวนการเพื่อให้ได้มา การสรรหา การคัดเลือกและรับอาจารย์เข้ามาปฏิบัติภารกิจใน
มหาวิทยาลัยเอกชน รวมทั้งมีกระบวนการพัฒนา และรักษาไว้ซึ่งอาจารย์เป็นอย่างไร
.....
.....
.....
.....
6. อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนควรมีคุณภาพและมีลักษณะที่พึงประสงค์อย่างไร
.....
.....
.....
.....

7. หลักสูตรที่ดีของมหาวิทยาลัยเอกชนควรมีลักษณะหรือเกณฑ์อะไรบ้าง จึงจะถือว่าเป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพ

.....

.....

.....
8. ในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรในมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นเช่นใด จึงจะทำให้หลักสูตรของมหาวิทยาลัยเอกชนมีคุณภาพ

.....

.....

.....
9. ท่านคิดว่าหลักสูตรที่ใช้ในการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเอกชน ผู้ใช้บัณฑิตมีความคาดหวังอย่างไร

.....

.....

.....
10. ด้านอุปกรณ์และสื่อในการเรียนรู้ในแง่คุณภาพและมาตรฐาน ในการจัดหาจัดซื้อโดยคำนึงถึงคุณลักษณะที่สำคัญอะไรบ้าง จึงจะถือว่าเป็นอุปกรณ์และสื่อการสอนที่มีคุณภาพและมาตรฐานตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน

.....

.....

.....
11. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์และสื่อในการเรียนรู้

.....

.....

.....
12. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ท่านได้คำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญและมีกระบวนการบริหารจัดการทั้งหมดอย่างไร

.....

.....

.....

13. อยากทราบวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชนในประเด็นต่อไปนี้ ที่จะเป็น
หลักประกันว่า การเรียนการสอนมีคุณภาพ

13.1 การจัดการเรียนการสอน

13.2 การบริหารจัดการ

13.3 การวัดและประเมินผล

.....

.....

.....

.....

14. อยากทราบวิสัยทัศน์ที่เกี่ยวกับการวิจัย เกี่ยวกับกระบวนการวิจัยและนำผลวิจัยมาประยุกต์ใช้
ในการเรียนการสอน รวมทั้งการบริการสังคมอย่างไร

.....

.....

.....

.....

15. มหาวิทยาลัยเอกชนมีกระบวนการในด้านคุณภาพด้านวิชาการในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

15.1 ด้านควบคุมคุณภาพ (Quality control)

15.2 ด้านรับรองคุณภาพ (Accreditation)

15.3 ด้านประเมินคุณภาพ (Quality assessment)

.....

.....

.....

.....

วันเวลาในการให้สัมภาษณ์.....

สถานที่.....

ภาคผนวก ฉ

สรุปคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

สรุปคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

โดยทั่วไปคุณลักษณะของผู้ที่จะเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยเอกชนควรเป็นด้านสัมฤทธิ์ผลของการเรียนในระดับมัธยมปลาย (Achievement) โดยเฉพาะคะแนนสอบทางด้านวิชาการ นอกจากนั้นนักเรียนที่จะเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยเอกชนควรมีแนวคิดสร้างสรรค์ (Creative idea) ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เมื่ออาจารย์ที่เข้ามาสอนในมหาวิทยาลัยเอกชน โดยเฉพาะสอนนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ 3-4 จะเป็นอาจารย์พิเศษข้างนอกมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ และเป็นอาจารย์ที่มีประสบการณ์สูง อาจารย์เหล่านี้มิได้สอนให้นักศึกษาได้จดจำ เช่น ผู้จัดการซึ่งมีประสบการณ์ในด้านการทำงานสูง อาจารย์เหล่านี้จะสอนให้นักศึกษาคิดและสร้างสรรค์มากกว่าเน้นความจำและบางครั้งบุคคลเหล่านี้ก็ถือโอกาสเลือกนักศึกษาเข้าทำงานด้วยและสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในปัจจุบันก็ต้องเก่งคอมพิวเตอร์ เพราะในคณะส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยเอกชนนั้นจะผลิตคนไปบริการสังคม (Serve society) ไปบริการวงการธุรกิจ ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีด้านข่าวสารข้อมูลมาก (Information technology) เช่น ในคณะสถาปัตย์ก็ต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการออกแบบ ดังนั้น นักศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนนอกจากจะมีความรู้ คิดกว้างคิดไกลแล้วจะต้องมีพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์มาบ้าง ในการรับนักศึกษาโดยคัดเลือกเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยเอกชนนั้นมีการคัดเลือกค่อนข้างกว้างขวาง โดยการคัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อต้องการคนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและมีการคัดเลือกโดยมหาวิทยาลัยเอง โดยการสัมภาษณ์ก่อน และเปิดสนามสอบต่างจังหวัดด้วยนอกจากนั้นการคัดเลือกโดยวิธีการสัมภาษณ์นั้นจะรู้บุคลิกลักษณะของนักศึกษา (Personality) การคัดเลือกทั้งสองอย่างนั้นจำนวนร้อยละจากการคัดเลือกเองจะมีมากกว่าการคัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย เมื่อนักศึกษาผ่านการคัดเลือกเข้ามาและมาเรียนจนจบหลักสูตรแล้วมหาวิทยาลัยเอกชนก็มีความหวังว่าบัณฑิตที่พึงประสงค์ควรมีความรู้ด้านทฤษฎี มีความรู้ทางด้านปฏิบัติ มีคุณธรรม มีจริยธรรม ในวิชาชีพ ซึ่งเป็นจุดที่เน้นมากโดยเฉพาะทางด้านวิศวะ สถาปัตย์ บัญชี หรือกฎหมาย เป็นต้น

ประเด็นด้านอาจารย์นั้น มหาวิทยาลัยเอกชนควรจะใช้อาจารย์แบบหลากหลายมากจากที่ต่าง ๆ หรือจบจากสถาบันต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความคิดกว้าง นอกจากนั้นประสบการณ์ด้านการสอนของอาจารย์ (Teaching experience) ซึ่งเน้นและที่เน้นมากก็คือประสบการณ์ด้านวิจัย (Research experience) ส่วนกระบวนการในการคัดเลือกอาจารย์โดยทั่วไปของมหาวิทยาลัยเอกชนจะมีขั้นตอนค่อนข้างมาก โดยหลักแล้วจะมีคณะกรรมการคัดเลือกโดยมีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นประธาน มีคณบดีและหัวหน้าภาคที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ ต่อมาจะผ่านคณะกรรมการกลั่นกรอง ซึ่งจะคุยจะถามประเด็นโดยทั่วไป ซึ่งไม่ใช่วิชาการ จะดูบุคลิกลักษณะ การต่อรองเงินเดือน ดูลักษณะอุปนิสัย ดูบุคลิกภาพเป็นครูและส่งไปให้อธิการบดีเป็นผู้ตัดสิน แต่ในบางกรณีอาจจะให้อาจารย์สาธิตการสอนด้วย เช่น ด้านภาษา การที่อาจารย์ที่มีประสบการณ์ทางด้านการสอนจะมีเงินเดือนเพิ่มขึ้น อาจารย์จะมีคุณภาพที่พึงประสงค์ ได้แก่ คุณภาพทางด้านวิชาการ ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยจะดูแลมาก คุณภาพด้านวิชาการเป็น Body of knowledge อาจารย์จะต้องจบปริญญาบัตรองศาจึงจะมาสอนได้ เมื่อพิจารณาหาคุณสมบัติของอาจารย์ส่วนใหญ่จะดูคุณภาพด้านวิชาการโดยการกรอกมาก่อนแล้วจึงจะมาดูประสบการณ์ ดูบุคลิกภาพ ทำทาง เมื่อผ่านการตรวจสอบทางด้านวิชาการแล้วจึงจะมาสอบสัมภาษณ์โดยการพูดคุยประสบการณ์การสอนประสบการณ์การทำงาน ในการสอนนั้นบางครั้งเสนอมา 2-3 คน แต่รับเพียงคนเดียวหรือเสนอมาเพียง 1 คน แต่มหาวิทยาลัยไม่รับก็มี เมื่อรับอาจารย์เข้ามาแล้วก็ต้องมาพัฒนาตามภารกิจของมหาวิทยาลัยภายในระยะเวลา 3 เดือน ต้องปฏิบัติตามภารกิจให้เห็นผล เช่น

อบรม สัมมนา ต้องเขียนบทความเป็นต้น นอกจากนั้น คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาจารย์อีกประการหนึ่งก็คือ จะต้องมีความรู้พื้นฐานวิชาครู มีความรู้ด้านวิชาการ มีประสบการณ์ มีบุคลิกภาพเป็นครู

หลักสูตรในมหาวิทยาลัยเอกชนมุ่งที่จะบริการตอบสนองความต้องการของสังคม (Serve the needs of the society) ดังนั้นหลักสูตรที่เป็นแบบ Basic knowledge หรือความรู้พื้นฐาน เช่น เคมี ชีวะ เป็นต้น จะไม่เปิด แต่จะเน้นหลักสูตรแบบบูรณาการ (Integrated) ซึ่งไม่เป็นแบบ Pure basic knowledge หรือความรู้พื้นฐานแบบบริสุทธิ์แต่จะต้องผสมผสานหรือประยุกต์ เช่น ภาษาอังกฤษไม่มี แต่มีภาษาสื่อสาร หลักสูตรในมหาวิทยาลัยเอกชนดังกล่าวจะต้องไปเปลี่ยน The needs of the society หรือเกี่ยวข้องกับการบริการสังคม (Social relevance) จึงต้องปรับปรุงและตั้งเป็นเกณฑ์ว่า จะต้องสนองตอบต่อความต้องการของสังคม ในปัจจุบันหลักสูตรนอกจากจะตอบสนองคนในสังคมไทยแล้วยังจะต้องสอดคล้องกับหลักสูตรในต่างประเทศด้วย เป็น International curriculum สามารถที่จะถ่ายโอนหน่วยกิต (Transfer) ไปศึกษาต่อยังต่างประเทศได้อีกด้วย เช่นหลักสูตรแบบนานาชาติ จะเปิดในช่วงเทอมสอง เพราะจะตรงกับฤดูกาลของต่างประเทศ เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาสามารถมาเรียนหรือมาปฏิบัติงานได้ จึงเป็นระบบนานาชาติ สำหรับกระบวนการสร้างและพัฒนาหลักสูตรก็มุ่งที่จะสร้างความเป็นเลิศทางด้านวิชาการ (Academic excellence) และเกี่ยวข้องกับการบริการสังคมทางด้านวิชาการ (Academic relevance) ดังนั้น เมื่อมีการปรับปรุงพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงหลักสูตร จึงต้องดูความต้องการของสังคมเป็นประการสำคัญในสังคมภายนอกซึ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิตก็มีความคาดหวังไว้เหมือนกันว่า ทุกหลักสูตรขอให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์เป็น ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็น ตัวอย่างเช่น นักศึกษาสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยวก็จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็น หลักสูตรจะต้องเป็นหลักสูตรแบบต่อเนื่องเพื่อไปเรียนต่อยังต่างประเทศได้ หรือพูดให้ชัดก็คือ

1. ให้ปฏิบัติได้
2. ให้มีความรู้พิเศษ เช่น คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ
3. มีความต่อเนื่องเมื่อไปเรียนต่อต่างประเทศ

อุปกรณ์และสื่อการเรียนรู้โดยเฉพาะในด้านการจัดซื้อจัดหานั้น มหาวิทยาลัยเอกชนจัดหาจัดซื้อในราคาค่อนข้างแพงและใช้เปลืองมีฉะนั้นจะไม่ทันสังคม ตัวอย่างเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ จะต้องจัดจำหน่ายทั้งในระยะเวลา 2-3 ปี ดังนั้น สื่อการเรียนการสอนจะต้องทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ตรงกับสถานการณ์ข้างนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งนักศึกษาจะต้องออกไปใช้ นอกจากนั้นยังต้องดูที่คุณภาพอีกด้วย ลักษณะตรงตามมาตรฐานของตลาด (Market standard) ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนนั้นทางมหาวิทยาลัยได้ตั้งรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยี ในการจัดซื้อจะต้องมีคณะกรรมการกลาง มีหน้าที่ในการจัดซื้อจัดหา จัดเปลี่ยน ซึ่งเป็นการบริหารจัดการโดยเฉพาะ นอกจากนั้นการจัดการให้บริการแก่อาจารย์และการพัฒนาระบบ Software ใหม่ ๆ ซึ่งจะต้องนำมาใช้ในการเรียนการสอน โดยสรุปงานด้านนี้จะครอบคลุมด้าน

- การจัดซื้อจัดหา
- การให้บริการการใช้ภายใน
- การพัฒนาระบบโดยเฉพาะระบบ Software เพื่อการเรียนการสอน

ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม จะต้องมีความเพียงพอในด้านเนื้อที่ (Space) ซึ่งรวมอยู่ในส่วนของห้องเรียน สถานที่จอดรถ ที่พักผ่อนหย่อนใจของนักศึกษา เพราะนักศึกษาหรือผู้ประกอบการส่วนใหญ่เมื่อมาเรียนที่นี่มักจะถามว่ามีที่จอดรถหรือไม่ และสถานที่จอดรถจึงต้องมีการบริหารจัดการด้วย สำหรับห้องเรียนจะต้องสะอาด ติดเครื่องปรับอากาศ ในส่วน Recreation area ซึ่งหมายรวมถึงสนามกีฬาและมีพื้นที่

สีเขียว (Green campus) จะต้องเพียงพอ ทำให้นักศึกษามีความรู้สึกว่าเป็นบ้านของเขา กระบวนการบริหารจัดการในด้านนี้จะต้องขึ้นอยู่กับรองอธิการบดี โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายอาคารสถานที่เป็นผู้รับผิดชอบ

การจัดการเรียนการสอนนั้นมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จัดอาจารย์ตรงตามวุฒิและประสบการณ์ซึ่งเน้นมาก การสอนพิเศษของอาจารย์ในเวลาจะจัดให้ลดลง แต่จะจัดให้ในวันอื่นเช่นเสาร์-อาทิตย์ การเรียนการสอนจะเน้นที่คุณภาพ หากอาจารย์ท่านใดสอนเกินจำนวนชั่วโมงที่กำหนด มหาวิทยาลัยจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนนั้น แต่สอนในส่วนที่เกินไปนั้นไม่เกิน 6 ชั่วโมง ฉะนั้นการจัดการเรียนการสอนจะต้องจัดให้เหมาะสมกับความสามารถของอาจารย์และงานสอนก็ต้องไม่มากเกินไปเพื่อให้มีเวลาประชุมสัมมนา อบรม หรือเพิ่มพูนความรู้ทางด้านวิชาการให้มากขึ้น ในด้านการบริหารจัดการเรื่องการเรียนการสอนจะให้คณะหรือภาควิชาเป็นผู้จัดการ อาจารย์ทุกท่านจะต้องทำโครงการสอนผ่านหัวหน้าภาค คณะ และโครงการสอนจะต้องมาเก็บไว้ที่สำนักมาตรฐาน นอกจากนั้นยังต้องมีการประเมินการสอนของอาจารย์ด้วยเพื่อพัฒนาและประเมินเป็นความดีความชอบ เช่น ผู้บริหารระดับสูงจะวัดประเมินด้าน การปฏิบัติงาน เช่น การมาประชุม การสัมมนา เป็นต้น ประเด็นการวัดอีกประการหนึ่งซึ่งทำโดยผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้นๆ เป็นผู้วัดเป็นแบบ Teaching efficiency หรือประสิทธิภาพการสอน หน้าที่ในการวัดก็คือทั้งหัวหน้าภาควิชา เพราะถือว่าเป็นผู้ชำนาญหรือเชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ และนักศึกษาก็มีส่วนในการประเมินผลการเรียนการสอนของอาจารย์ด้วย เช่น วัดบุคลิกภาพความเป็นครู การเตรียมการสอน เป็นต้น

การวิจัยและนำผลมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนนั้น มหาวิทยาลัยเอกชนมีผลงานวิจัยค่อนข้างน้อย จึงต้องใช้วิธีกำหนดให้อาจารย์ทำงานวิจัยเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยว่า

1. อาจารย์ที่เข้ามาต้องมีองค์แห่งความรู้และต้องปฏิบัติตามนโยบาย
2. อาจารย์ที่ศึกษาต่อโดยทุนของมหาวิทยาลัยต้องทำวิจัย
3. มีคณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย โดยการให้ทุนวิจัยและมีพี่เลี้ยงคอยดูแล
4. จะต้องทำวิจัยทางด้านสังคม เช่นร่วมมือกับภาคธุรกิจเป็นนโยบายรุก

กระบวนการในด้านคุณภาพหรือการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยนั้น โดยทั่วไปจะมีคณะกรรมการกลาง มีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นประธาน มีผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานเป็นรองประธาน เพื่อที่จะให้ Model และให้คณะกรรมการใช้ Model เดียวกัน ในการรับรองคุณภาพ และมาตรฐานนั้นส่วนใหญ่ได้รับการรับรองจากทบวงมหาวิทยาลัย แต่มีบางสาขาซึ่งเป็นสาขาใหม่ เช่น IT จะต้องมีการกำหนดด้านอาจารย์

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีปัจจัยคุณภาพ

- การพัฒนาอาจารย์จะต้องพัฒนาใจของอาจารย์ด้วย โดยต้องให้มี involvement คือ มีส่วนเกี่ยวข้องมี Sense of belonging เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย จะเกี่ยวข้องกับระบบสวัสดิการให้ความมั่นคงในชีวิตและอาจารย์สามารถพัฒนางานวิชาการได้เต็มที่
- การรับอาจารย์อาจจะต้องรับคนรุ่นใหม่บ้าง เพื่อนำมาสร้างและพัฒนาให้รับมาจากที่อื่นหรือรับอาจารย์กลางคัน รับจากคนที่เกษียณราชการ แต่การรับคนของเอกชนและของรัฐบาลจะแตกต่างกัน การรับทั้งสองลักษณะจะต้องสมดุลย์กันระหว่างคนที่มีความรู้ด้านทฤษฎี

สรุปคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2

คุณลักษณะของผู้ที่จะเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยเอกชนโดยทั่วไป จะต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านความรู้ เป็นไปตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย และเมื่อเข้ามาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยเอกชน จะต้องผ่านการสอบ สองลักษณะคือ สอบผ่านทบวงมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยจัดสอบเอง นอกจากนี้นักศึกษาที่เข้ามาเรียน จะต้องมีความรู้ด้านวิชาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล จะต้องมีการสอบวิชาเฉพาะ รวมทั้งพวกสถาปัตย์และ ศิลปะด้วย ส่วนคุณลักษณะอื่นไม่ได้กำหนดไว้โดยตรง แต่จะต้องดูในด้าน Motivation หรือแรงจูงใจใฝ่รู้ ด้านความพร้อมเป็นผู้มีความรับผิดชอบโดยเฉพาะในกลุ่มของวิชาชีพแพทย์ ในการรับนักศึกษาเข้ามาเรียน ที่มหาวิทยาลัยเอกชนหรือหมายถึงวิธีการสอบนั้นจะดูจากผลการเรียนในระดับมัธยมศึกษาและมีการสอบ ข้อเขียน รวมทั้งมีการสอบสัมภาษณ์ด้วย เมื่อมหาวิทยาลัยรับนักศึกษาที่มีคุณลักษณะที่ตั้งไว้เป็นเกณฑ์ และนักศึกษาเหล่านั้นได้ผ่านกระบวนการต่างๆ มาแล้ว และสำเร็จการศึกษา ซึ่งจะเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ นั้น จะต้องเป็นบัณฑิตที่มีความรู้ดี สามารถประกอบวิชาชีพ มีลักษณะที่พึงประสงค์ได้แก่ มีทักษะการใช้ คอมพิวเตอร์ มีทักษะในด้านภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่ม อุตสาหกรรมบริการ ศิลปศาสตร์ บริหารธุรกิจ นอกจากนี้นักศึกษาจะต้องมีคุณธรรม จริยธรรมที่ดี สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้

อาจารย์จะต้องมีความรู้ มีคุณวุฒิตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพด้านวิชาการ นอกจากนั้นจะต้องมีตำแหน่งทางวิชาการโดยเฉพาะอาจารย์ที่มาจากภาครัฐ มหาวิทยาลัยเอกชนจะต้อง สร้างและพัฒนาอาจารย์ควบคู่ไปด้วย เช่น ให้นักศึกษาต่อ ให้งบประมาณสนับสนุนในการฝึกอบรม ดูงานและ วิจัย ซึ่งจะต้องทำอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ขอตำแหน่งทางวิชาการ โดยมีเงินตอบแทนใน ลักษณะเหมือนมหาวิทยาลัยของรัฐ ในแง่คุณภาพที่ตามมาก็คือ คุณภาพการจัดการเรียนการสอนของ อาจารย์ คงจะต้องดูในด้านคุณภาพโดยมีการวัดและประเมินผลอาจารย์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องใน ลักษณะให้อาจารย์นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการเรียนการสอน สำหรับการสรรหาอาจารย์มีกระบวนการ ทั่วไปคือประกาศรับสมัครและการคัดเลือกอาจารย์โดยจัดให้มีการสัมภาษณ์และให้อาจารย์คนนั้นสัมภาษณ์ในงาน ที่ทำอยู่และจะได้ถามถึงแง่ความรู้ ภาษาที่ใช้ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ โดยเฉพาะที่อาจารย์ได้ present ให้ดู และจะรู้ว่าอาจารย์เก่งหรือไม่อย่างไร และจะมีการสอบสัมภาษณ์ซึ่งจะต้องมีการถามทุกเรื่องที่เขาเข้ามาเป็น อาจารย์ โดยถามด้านความรู้ทั่วไป ถามเรื่อง IT ถามเรื่องเกี่ยวกับงานวิจัยว่าจะทำงานวิจัยอะไรต่อ เมื่อรับ อาจารย์เข้ามาแล้ว 4 เดือนมหาวิทยาลัยจะ assign งานให้อาจารย์ได้รู้ชัดเจนว่าการเข้าฟังบรรยาย มีชั่วโมง สอน มีการเขียนเอกสารคำสอน กล่าวคือทั้งบรรยายและปฏิบัติการ หากต้องการทำวิจัยก็มีห้องแล็บที่ สามารถทำวิจัยได้ หลังจากนั้นจึงประเมินอาจารย์ ซึ่งเป็นกระบวนการตามปกติ ส่วนกระบวนการซึ่งไม่เป็น ไปตามปกติก็คือ เชิญอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิโดยตรงมาเป็นอาจารย์ ส่วนกระบวนการรักษาคือ ต้องดูแล อาจารย์ให้ดีที่สุด ทั้งนี้อาจารย์จะต้องเป็นอาจารย์ที่พึงประสงค์ดังนี้

1. ความรู้ดีในเรื่องการเรียนการสอน
2. มีบุคลิกลักษณะความเป็นครูที่ดี เพราะบางครั้งเป็นครูได้แต่ไม่ดีก็มี
3. มีแรงจูงใจใฝ่รู้ โดยจะร่วมทำงานวิจัยหรือให้บริการทางวิชาการ เช่น การออกแบบระบบขจัด

น้ำเสีย เป็นต้น

4. อาจารย์จะต้องมีคุณธรรมจริยธรรม เช่น ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์งานของคนอื่นหรือถือปฏิบัติต่อนักศึกษาไม่เท่าเทียมกัน

การอบรมอาจารย์ใหม่ก็ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องทำทุกปีการศึกษา รวมทั้งอาจารย์ใหม่จะต้องมีระบบอาจารย์พี่เลี้ยงคอยให้ความช่วยเหลือดูแลด้วย

หลักสูตรจะต้องมีเกณฑ์โดยยึดถือเกณฑ์การจัดหลักสูตรของทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ กล่าวคือ เมื่อทบวงตั้งเกณฑ์ไว้อย่างไร ก็จะต้องปฏิบัติตามนั้นและจะต้องเป็นเกณฑ์ที่ดีเหมาะกับเกณฑ์หรือสอดคล้องกับเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ และลักษณะของหลักสูตรจะต้องทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ ทันต่อการพัฒนาประเทศ ต้องปรับอยู่ตลอดเวลา หลักสูตรในมหาวิทยาลัยเอกชน จะต้องสอนให้นักศึกษาจบออกไปแล้วปฏิบัติงานได้จริงในแต่ละวิชาซึ่งต้องเน้นให้มาก ไม่เฉพาะหลักสูตรแพทย์ บัญชี วิศวกรรมเท่านั้น แต่เน้นทุกสาขาวิชาชีพ โดยทุกหลักสูตรจะมีลักษณะมุ่งเน้นการฝึกงานค่อนข้างมาก และมหาวิทยาลัยเอกชนโดยเฉพาะที่มหาวิทยาลัยรังสิต ได้ฝึกให้นักศึกษาทำวิทยานิพนธ์หรือศิลปนิพนธ์ ซึ่งเป็นจุดเด่นของหลักสูตรที่ได้ดำเนินการทำอยู่ เช่น นิเทศศาสตร์ อาจจะฝึกให้นักศึกษาทำภาพยนตร์ ซึ่งต้องลงทุน ในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเอกชนนั้นมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ศึกษาหลักสูตรของประเทศต่างๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบและสร้างให้เหมาะสมกับสังคมไทย ให้ทันสมัยในระดับนานาชาติ
2. ผู้ทรงคุณวุฒิหลายด้าน ทั้งผู้สอน ผู้ผลิตบัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต มีส่วนร่วมด้วย
3. มีองค์กรวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมด้วย เช่น แพทยสภา องค์กรทางด้านพยาบาล องค์กรเหล่านี้เป็นผู้ออกข้อสอบ เป็นผู้สอบเพื่อให้ไปประกอบวิชาชีพทุกสาขา เช่น ทางด้านแพทย์
4. หลักสูตรจะต้องสอนให้นักศึกษาได้ทำจริง ปฏิบัติจริง ไม่เหลาะแหละ ตระหนักถึงการทำงาน เป็นทีม เอาจริงเอาจัง

ด้านอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน อุปกรณ์จะต้องได้รับการพิจารณาให้ได้มาตรฐานระดับนานาชาติที่ดีที่สุด อุปกรณ์เหล่านี้สามารถใช้ทำวิจัยในระดับสูง รวมทั้งใช้สอนด้วย โดยเฉพาะในระดับปริญญาตรี ก็ใช้สอนได้อย่างดี ส่วนระดับบัณฑิตศึกษาก็สามารถใช้ทำวิจัยได้ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงจุดนี้เป็นหลัก ซึ่งเมื่อใช้ทำวิจัยก็สามารถจะแข่งขันกับนานาชาติได้ การจัดซื้ออุปกรณ์นั้นควรจัดแบบศูนย์รวม เพื่อสะดวกในการใช้สอย การบริหารจัดการจึงเป็นลักษณะใช้ร่วมกัน ด้านราคาก็เป็นตัวบ่งบอกคุณภาพของอุปกรณ์การเรียนการสอนได้ แต่จะต้องร่วมกันจัดซื้อ เมื่อคณะใดมีความจำเป็นก็ต้องดูคณะอื่นด้วย จะได้พิจารณาจัดซื้อร่วมกัน เพื่อประหยัดงบประมาณ มิใช่มีหลายชั้น เป็นการลดความซ้ำซ้อนและบริหารจัดการให้มีการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ได้สม่าเสมอ ใช้ในการสอน ใช้ในการวิจัย ใช้ในการบริการวิชาการ เช่น เครื่องตรวจสอบโลหะหนัก ใช้ได้ทั้งวิศวกรรมสิ่งแวดล้อมและนักศึกษาเทคนิคการแพทย์ สำหรับด้านสื่ออื่นจะมีหน่วยงานกลางที่จะดูแล และมีหน่วยงานย่อย ซึ่งอยู่ในแต่ละอาคาร ช่วยดูแลและประสานงาน อาจารย์และนักศึกษาสามารถใช้ Internet ได้ด้วย โดยใช้ CD ROM ซึ่งก็อยู่ในกลุ่มนี้ด้วย การใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่ควรทำ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการเช่นทางวิทยาศาสตร์ มีเครื่องมือชุดเดียว แต่สามารถบริการให้ ทุกคนได้ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยมีโรงพิมพ์สำหรับพิมพ์สื่อเป็นของตนเอง และมหาวิทยาลัยเอกชน ทุกแห่งก็ควรจะมีด้วย

อาคารสถานที่ อาจจะแบ่งเป็นอาคารเรียนซึ่งต้องใช้ร่วมกันโดยตลอด ไม่ใช่ของคณะใดคณะหนึ่ง โดยเฉพาะ ยกเว้นอาคารปฏิบัติการเฉพาะ ซึ่งคณะจะต้องดูแล ฉะนั้น ห้องเรียนจึงเป็นส่วนกลาง นอกจากนั้นยังมีอาคารหอพักนักศึกษา ซึ่งจะต้องบริหารจัดการให้นักศึกษาต่างจังหวัดได้เข้ามาพัก ด้านอาคาร

สถานที่จะต้องมีสภาพแวดล้อมที่ดีมีต้นไม้มากมาย สถานที่ที่เกี่ยวกับกีฬา สันทนาการมีทั้งสนามแบบในร่ม และกลางแจ้ง ซึ่งสามารถจัดลีลาส เต้นเข้าจังหวะ เป็นต้น โดยสรุป อาคารสถานที่ด้านการเรียน พักอาศัย และกีฬา สำหรับอาคารห้องสมุดนั้นจะแยกเดี่ยว เพราะให้ความสำคัญเป็นกรณีพิเศษ

การเรียนการสอนต้องให้เป็นไปตามหลักสูตรที่ได้จัดให้มีคุณภาพและมาตรฐานไว้แล้ว มีอาจารย์ที่มี คุณวุฒิมาสอน อาจารย์จะต้องมีเทคนิคการสอนที่ทันสมัย ทำให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการเรียนมากขึ้น การเรียนการสอนมักใช้กรณีศึกษาค่อนข้างมาก มหาวิทยาลัยพยายามจะลดชั่วโมงการเรียนลง แต่มุ่งเน้น ภาวปฏิบัติมากขึ้น มีการศึกษาด้วยตัวเองมากขึ้น มีการเรียนเป็นกลุ่มย่อยมากขึ้น และโดยทั่วไปนักศึกษา จะเรียนห้องละไม่เกิน 40 คน ในห้องเรียนรวมกันบางวิชาจะไม่เกิน 200 คน ส่วนการวัดประเมินผลนั้น จะใช้ข้อสอบแบบอัตนัยเพิ่มมากขึ้น สอบเป็นกรณีศึกษามากขึ้น สำหรับอาจารย์จะให้นักศึกษาประเมินและ สามารถดูได้เลยว่ามีค่าเฉลี่ยเท่าใด และอาจารย์ก็สามารถจะประเมินอาจารย์ด้วยกันเอง โดยเฉพาะ อาจารย์ใหม่และอาจารย์อาวุโส

ด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนเต็มที่ แต่ขึ้นอยู่กับคณะต่างๆ ซึ่งมีการกิจที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งอาจจะแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ 12 15 และต่ำกว่า 12 ชั่วโมง ด้านการเรียนการสอน จะต้องมีส่วน สัมพันธ์กับการทำวิจัย คือ สอนน้อยก็อาจจะนำเวลาไปทำวิจัย โดยมีสำนักวิจัยและมหาวิทยาลัยให้เงิน สนับสนุนรวมทั้งทุนวิจัยจากภายนอก มหาวิทยาลัยมีเงินสนับสนุนให้ไปประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับวิจัย สนับสนุนให้เขียนผลงานวิจัยลงตีพิมพ์ในวารสารของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัย มีวารสารทั้งหมด 5 เล่ม คือ กลุ่มวิวะ แพทย์ สถาปัตย์ บริหาร เป็นต้น ในด้านบริการสังคม ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญโดยเฉพาะใน ลักษณะบริการวิชาการ เช่น การช่วยเหลือในด้าน สิ่งแวดล้อม ด้านการดูแลพลังงาน รัววิเคราะห์หาโลหะหนัก เป็นการบริการ ซึ่งมีเงินสนับสนุนเข้ามาหลายล้านและบริการในลักษณะจัดหลักสูตรอบรม สัมมนาต่อ เพื่อเนื่องในระยะสั้นๆ เช่น อบรมวิธีทำน้ำผลไม้ เป็นต้น

กระบวนการคุณภาพด้านการควบคุมรับรอง และประเมินโดยทั่วไป จะเหมือนกันทุกมหาวิทยาลัยใน ส่วนของเอกชน กล่าวคือมหาวิทยาลัยเอกชนถูกควบคุมโดยทบวงมหาวิทยาลัยตั้งแต่เริ่มเปิดมหาวิทยาลัย เช่น ดูแลเรื่องเงินทุน อาคารสถานที่ เนื้อที่ที่ตั้งมหาวิทยาลัย ดูเรื่องหลักสูตร ประเด็นต่อมาซึ่งทบวง มหาวิทยาลัยดูก็คือ มีคณะกรรมการดูทั้งหมด นอกจากนั้นจะต้องมีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอกมาดู ข้อสอบ ดูคะแนน ดูการตัดเกรด และหลังจากนั้นจะมีการประเมินหลักสูตร เพื่อรับรองคุณภาพ โดยสรุปจะมี 3 ขั้นตอน คือ การจัดตั้งมหาวิทยาลัย การจัดหลักสูตร และมีคณะกรรมการประเมินการเรียนการสอน เพื่อให้ การรับรองหลักสูตร รับรองบัณฑิตที่จบการศึกษา และเสนอ ก.พ. หากเกี่ยวข้องกับองค์กรวิชาชีพ ก็อาจจะ ต้องมาดูอีก เช่น แพทย์ พยาบาล อีกส่วนหนึ่งก็คือ ทบวงมหาวิทยาลัยต้องการให้มหาวิทยาลัยทุกแห่ง จัดทำระบบประกันคุณภาพ มีการประเมินตนเอง มีคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินภายใน และสุดท้าย ทบวงมหาวิทยาลัยก็จะเป็นคณะกรรมการตรวจสอบประเมินจากภายนอก มหาวิทยาลัยมีคณะกรรมการดังนี้

- คณะกรรมการบริหารหลักสูตร
- คณะกรรมการวิชาการชุดใหญ่ของมหาวิทยาลัย
- คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
- มีคณะกรรมการตรวจสอบประเมินภายใน

ส่วนระดับคณะก็จะมีคณะกรรมการดูแลกันเอง ตัวอย่างเช่น คณะแพทย์ก็จะมีกรรมการประเมินตนเองมี การรายงานตนเอง โดยที่ผู้เชี่ยวชาญจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดมาจัดทำให้

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ในการวิจัยนั้น จะมีการประชุมวิชาการประจำปี โดยนำผลงานวิจัยมาเสนอ ซึ่งจัดทำมา 4 ปีแล้ว ในด้านการวิจัยนั้น มหาวิทยาลัยมีเครื่องมือที่ทันสมัย และมีงบประมาณให้ เมื่อมีผลงานวิจัยออกมาแล้ว ก็สามารถตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่มีอยู่และมีเงินสนับสนุนให้ไปเสนอผลงานใน ต่างประเทศด้วย มหาวิทยาลัยได้จัดบริการสังคม และเป็นการฝึกงานให้กับนักศึกษาด้วย เช่น จัดซ่อม รถยนต์ให้กับ อาจารย์ นักศึกษา หรือบุคคลภายนอก สำหรับอาจารย์นั้น ก็ได้สนับสนุนให้ขอตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งสามารถพิมพ์ในโรงพิมพ์ของมหาวิทยาลัยเอง มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้อาจารย์ได้ไปเรียนต่อต่างประเทศ ประมาณ 20 คน เป็นการพัฒนาอาจารย์หรือพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ และการที่นักศึกษาสอบได้ไปประกอบวิชาชีพได้มากที่สุดก็จะเป็นดัชนีบ่งบอกถึงคุณภาพได้เป็นอย่างดีด้วย

สรุปคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3

ระบบการศึกษาของประเทศไทยโดยเฉพาะระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา จะต้องเป็นระบบที่เชื่อถือได้ ดังนั้น เมื่อนักเรียนจบการศึกษาในระดับมัธยมปลายจากสถาบันที่รัฐให้การรับรองแล้ว ก็ควรมีคุณสมบัติพร้อมในระดับหนึ่งที่จะเรียนต่อในระดับอุดมศึกษา แต่ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับสาขาที่นักเรียนเหล่านี้จะเข้าไปเรียนด้วย เช่น จบสายศิลป์จะมาเรียนแพทย์หรือวิศวกรรมศาสตร์คงไม่ได้ นักเรียนที่จบมัธยมศึกษาตอนปลายจากสถาบันที่ได้รับการรับรองแล้ว เมื่อมาเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนส่วนใหญ่จะต้องผ่านการสอบคัดเลือกซึ่งอาจจะเป็นการสอบข้อเขียนหรือสัมภาษณ์ บางแห่งอาจใช้การสอบข้อเขียนอย่างเดียว เพื่อคัดเลือกว่านักเรียนเหมาะกับสาขาที่สมัครหรือไม่ เพราะบางครั้งนักเรียนประสงค์จะเรียนสาขาหนึ่งแต่ไม่มีความเหมาะสมในสาขานั้น ๆ จึงต้องคิดว่าควรจะให้เรียนสาขาใด ความชอบของนักศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในการเข้ามาเรียนในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนก็จริง แต่นักศึกษาจะต้องมีความสามารถและมีทักษะที่สอดคล้องด้วย จึงจะได้รับการคัดเลือกเข้ามาศึกษาต่อ ซึ่งอาจเป็นการสอบคัดเลือกโดยตรงหรือการสอบคัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย เมื่อผ่านกระบวนการคัดเลือกและเรียนในมหาวิทยาลัยเอกชนแล้วยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย ซึ่งไม่เหมือนมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเมื่อได้รับการสอบคัดเลือกเข้ามาแล้วจะจบการศึกษาเกือบ 100% แต่ของเอกชนไม่เหมือนกับของรัฐ คือ อาจจะไม่จบทั้งหมด เพราะนักศึกษาที่เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยเอกชนบางคนเข้าเพื่อรอสอบ entrance ใหม่ บางคนมาเรียนเพื่อไปเรียนเมืองนอก บางคนเข้ามาเรียนเพื่อเข้าเรียน รด. จึงอาจจะไม่ตั้งใจจริงในการเรียน ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้นักศึกษาต้องถูก Retire ไปในที่สุด สำหรับนักศึกษา ซึ่งผ่านกระบวนการคัดเลือกและสามารถจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน จะเป็นนักศึกษาที่มีคุณภาพ เพราะมีระบบตรวจสอบ ทั้งโดยมหาวิทยาลัยเองและจากทบวงมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอกชน จะดำรงอยู่ได้ก็เพราะมีการจัดการศึกษามีคุณภาพเท่านั้น แต่ถ้ามหาวิทยาลัยเอกชนทำคุณภาพการศึกษาให้ต่ำลงก็คงดำรงอยู่ไม่ได้

อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน จำเป็นต้องสร้างขึ้นมาโดยการให้ทุนไปศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและเอก ทั้งนี้เพราะว่าอาจารย์ประจำจะมีความจงรักภักดี (Royalty) สูง อาจารย์ที่มีคุณภาพถือเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนจะพึ่งอาจารย์พิเศษเพียงอย่างเดียวคงไม่ได้ หรือจะพึ่งอาจารย์ประจำอย่างเดียวก็คงไม่ได้ แต่ทั้งสองประการจะต้องอยู่ในสัดส่วนที่เหมาะสม เพราะอาจารย์พิเศษมักมีประสบการณ์ในภาคปฏิบัติ อาจารย์ประจำมักมีความเชี่ยวชาญภาคทฤษฎี ทั้งสองอย่างจึงต้องอยู่ในสัดส่วนที่เหมาะสม ผสมผสานกัน แม้ว่าบางสถาบันมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไป บางสถาบันเห็นว่าควรเน้นอาจารย์พิเศษ บางสถาบันเห็นว่าควรเน้นอาจารย์ประจำ ก็ไม่ต่างกัน สำหรับเรื่องคุณภาพของอาจารย์นั้น อาจารย์จบสาขาใดก็ควรสอนในสาขานั้น และจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมอาจารย์อยู่ตลอดเวลา อบรมทักษะในด้านการเรียนการสอน เพราะบางคนเก่งจริง แต่ถ่ายทอดความรู้ไม่เป็น การสอนของอาจารย์จะต้องเน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง มิใช่สอนแบบบอกเล่าหรือใช้ตำราเล่มเดียวตลอดกาล แต่อาจารย์จะต้องเป็นผู้ชี้แนะหรือตะล่อมให้นักศึกษาไปค้นคว้าหาความรู้และคอยประกองให้อยู่ในกรอบเพื่อค้นคว้าด้วยตนเอง ในส่วนของกระบวนการคัดเลือกอาจารย์แต่ละสถาบัน อาจจะไม่เหมือนกัน เช่นที่มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ถ้าต้องการอาจารย์ 2 ตำแหน่ง จะมอบให้ทางคณะเลือกมา 4 คน แล้วส่งให้รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการคัดเลือกเหลือ 2 คน เพื่อป้องกันการเล่นพรรคเล่นพวก เมื่อคัดเลือกมาแล้วก็จะส่งอาจารย์ไปอบรมสัมมนา ไปประชุม ไปดูงานต่างประเทศ เป็นการพัฒนาอาจารย์และรักษาให้อยู่กับมหาวิทยาลัย เพราะอาจารย์เป็นส่วนสำคัญของ

มหาวิทยาลัย ที่จะห้ามมหาวิทยาลัยก้าวหน้าและมีชื่อเสียง ดังนั้น อาจารย์จะต้องมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ สามารถถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี ทั้งเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม มีความภาคีต่อสถาบัน มีความรู้ความสามารถที่จะผลิตผลงานใหม่ๆ เป็นการเผยแพร่ความรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยจะสนับสนุนในเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเขียนตำรา สนับสนุนการทำวิจัย โดยทำให้อาจารย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีเกียรติ

หลักสูตรจะต้องอิงเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย หลักสูตรจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนา เพราะโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เป็นหน้าที่ของแต่ละคณะที่จะต้องติดตามและประเมินผลอยู่เสมอ และทุกระยะเวลาอย่างน้อย 4 ปี มหาวิทยาลัยจะต้องแก้ไขปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยยิ่งขึ้น แต่ในปัจจุบันก็ยังมีการอุปสรรคโดยเฉพาะการควบคุมดูแลจากรัฐบาล บางครั้งสถาบันอยากจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักสูตร แต่ก็ไม่ติดขัดอยู่ที่คณะกรรมการ จึงทำให้การพัฒนาตามความเปลี่ยนแปลงของโลกช้าลง เช่น ลักษณะบางอย่างที่เป็นนวัตกรรมใหม่ (Innovation) ของเอกชน เมื่อไปเจอกับคณะกรรมการ ก็อาจจะถูกยับยั้ง การที่มีคณะกรรมการกำกับดูแลแม้จะเกิดมาตรฐาน แต่มักไม่เป็นไปตามมาตรฐานอย่างที่เอกชนต้องการ อย่างไรก็ตาม สถาบันเอกชนมีหลายระดับ มีหลายเกรด สถาบันใดสามารถพัฒนาได้ดีก็ควรส่งเสริมให้ไปควบคุม ปัจจุบันทบวงมหาวิทยาลัยใช้เกณฑ์เดียวควบคุมทั้งหมด จึงเกิดปัญหา เพราะศักยภาพของแต่ละมหาวิทยาลัยไม่เท่าเทียมกัน อนึ่ง เราต้องฟังเสียงสะท้อนจากผู้ใช้นิติต เพื่อนำมาปรับปรุงหลักสูตร ฉะนั้น ในการปรับปรุงหลักสูตรแต่ละครั้งจะต้องเชิญบุคคลภายนอกมาเป็นกรรมการด้วย เราจำเป็นต้องฟังบุคคลภายนอกเหล่านั้น ซึ่งเป็นผู้ใช้นิติตโดยตรง

อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการเรียนการสอน จะต้องทันสมัย สามารถให้นักศึกษาได้ใช้ประโยชน์ มีใช้ขึ้นมาเพื่อตั้งโชว์ จะต้องใช้ให้คุ้มกับเงินที่ซื้อหรือลงทุน แม้ว่าอุปกรณ์จะมีราคาแพงก็ตาม เมื่อเป็นประโยชน์ก็จำเป็นต้องทำเพื่อนักศึกษา แม้ว่าเราจะมีได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐเลย อนึ่ง คุณภาพของอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้สนับสนุนการเรียนการสอนก็จำเป็นต้องได้รับการติดตามอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องคอมพิวเตอร์ เพราะมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น ที่มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มีคอมพิวเตอร์เกือบ 2,000 ตัว มีเครือข่าย Internet นักศึกษาทุกคนสามารถเข้าห้อง Internet ได้ และใช้ฟรีตลอดเวลา นักศึกษาและอาจารย์เป็นเป้าหมายหลักที่จะต้องพัฒนา เพราะปัจจุบันโลกไร้พรมแดน นักศึกษาและอาจารย์จะต้องทันสมัย ทันโลกทันเหตุการณ์เสมอ

อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยกรุงเทพถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ จะต้องมีการบูรณาการร่วมกัน มีต้นไม้ มีน้ำตก รวมทั้งมีภาพศิลปะ มีหอศิลป์ (Art gallery) เพราะต้องการให้เกิดบรรยากาศดึงดูดนักศึกษาให้อยู่ในมหาวิทยาลัย ดังนั้น ห้องเรียนจึงติดแอร์ ปูพรม ทำให้เด็กเกิดความประทับใจ ให้เขามีชีวิตชีวา มีชีวิตที่เบิกบานรื่นเริง มีใช้ทำให้นักศึกษาเกิดความว่าเหว อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม จะทำให้นักศึกษาเอื้ออาทรต่อคนอื่น เราไม่ต้องการผลิตนักศึกษาออกไปเป็นเสมือนเครื่องจักร ดังนั้น บรรยากาศจึงเป็นสิ่งสำคัญ

การจัดการเรียนการสอนจะต้องทำให้ผู้บริหารและอาจารย์ได้มีโอกาสเปิดหูเปิดตาตลอดเวลา เขาจะต้องไปเห็นโลกภายนอก เพราะหลายอย่างอธิบายไม่ได้ เป็นผู้บริหารจำเป็นต้องไปศึกษาดูงานต่างประเทศ เราจำเป็นต้องดูรอบข้างว่าสิ่งที่เขานั้นดีหรือไม่ดี และเราควรจะทำไปตรงนั้นหรือไม่ ทุกอย่างต้องทันโลกอยู่ตลอดเวลา ในประเด็นด้านการเรียนการสอน โดยเฉพาะการให้เกรดนักศึกษา มีหลายขั้นตอน เริ่มตั้งแต่อาจารย์สอน มีระบบทบวงมหาวิทยาลัยเข้ามาดูแล ก่อนทบวงมหาวิทยาลัยจะเข้ามาดูแลมหาวิทยาลัย เอกชนก็จะมีคณะกรรมการภายในพิจารณาความเหมาะสม ทุกคณะจะปฏิบัติเหมือนกัน แต่ไม่ใช่ปล่อย

เกรด ฝ่ายวิชาการจะต้องควบคุมคุณภาพ นอกจากนั้นจำเป็นต้องมีการประเมินการเรียนการสอนจากนักศึกษาส่วนหนึ่งด้วย แต่มีข้อเชื่อนักศึกษาทั้งหมด แต่การเรียนการสอนจะต้องเริ่มที่ตัวอาจารย์ การคัดเลือกอาจารย์สอนต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม

การวิจัยและนำผลวิจัยมาปรับปรุงการเรียนการสอนโดยอาจจะเริ่มต้นเขียนบทความ แปลตำรา แต่มหาวิทยาลัยเอกชนแต่ละแห่งจะไม่เหมือนกัน บางแห่งอาจให้ลาพักไปทำงานวิชาการ (Sabbatical leave) เพื่อสร้างผลงานด้านวิชาการ เช่น เขียนตำรา ทำวิจัย มีเงินประจำตำแหน่งให้และนอกจากนั้นจะมีวารสารเพื่อเป็นเวทีแสดงผลงานวิชาการ

ด้านการควบคุมคุณภาพของมหาวิทยาลัยเอกชนนั้น มีทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายทบวงมหาวิทยาลัย ก็มีมาตรการการควบคุม เช่น มีการรื้อหลักสูตร มีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก กรรมการติดตามผล ส่วนของมหาวิทยาลัยเอกชนก็มีกระบวนการในการควบคุมคุณภาพ เช่น การรับอาจารย์เข้ามา การอบรม การพัฒนาอาจารย์ มีกระบวนการในการออกข้อสอบ มีกระบวนการประเมินผลหรือให้เกรดนักศึกษาในแต่ละวิชา มีกระบวนการในการควบคุมดูแล ควบคุมในเรื่องโครงการสอน (Course outline) ในการควบคุมคุณภาพมาตรฐานย่อมเป็นไปตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย แม้ว่าจะไม่มีทบวงมาควบคุมดูแล มหาวิทยาลัยเอกชนก็ดูแลคุณภาพอย่างเต็มที่อยู่แล้ว ซึ่งเรียกว่ากระบวนการควบคุมภายใน นอกจากนั้นยังมีการประเมินทุก ๆ 5 ปี หลังจากรับรองมาตรฐานแล้ว เป็นต้น

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้บริหารต้องมีหลักการที่ดี มีใช้ตั้งมหาวิทยาลัยมาเพื่อแสวงหากำไรแบบธุรกิจการค้า แต่เป็นการทำประโยชน์แก่สังคม ซึ่งผู้ก่อตั้งจะต้องมีกุศลเจตนา เพื่อชื่อเสียงเกียรติยศของวงศ์ตระกูล เป็นการตอบแทนบุญคุณของแผ่นดิน ถ้าเริ่มต้นแบบธุรกิจการค้า ก็จะจบลงอย่างน่าเศร้า และเป็นผลเสียต่อประเทศชาติโดยรวม

สรุปคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 4

คุณลักษณะของบุคคลที่จะเข้าไปศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเอกชนโดยทั่วไป จะเป็นคุณลักษณะเชิงวิชาการที่สำคัญคือมีใช้เป็นการเรียนระดับมัธยมแล้วต่อยอดคือสอนในระดับมัธยมอย่างไรก็จะสอนระดับอุดมศึกษาอย่างนั้น แต่การเรียนในมหาวิทยาลัยนั้นผู้เรียนจะต้องมีแนวความคิดเชิงวิเคราะห์ คือคิดแตกต่างไปจากระดับมัธยมที่ผ่านมา ความคิดในการวิเคราะห์ ความคิดในการสืบค้นเพื่อหาข้อมูล เพื่อตนเองและจะสังเคราะห์แนวคิดมาเป็นของตนเองให้มากกว่าที่จะพูดว่า อาจารย์พูดไว้อย่างนี้และเชื่ออาจารย์ คุณลักษณะด้านวิชาการที่สำคัญก็คือ เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าวดังหรือบรรลุถึงเป้าหมายแห่งคุณภาพที่มีความคิดริเริ่ม วิเคราะห์สถานการณ์ สามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยรอบได้ การที่จะฝึกหัดให้มีความคิดอย่างนี้ได้ก็เพราะมีพื้นฐานด้านวิชาการซึ่งมีใช้เป็นเพียงการจดบรรยายอย่างเดียว นักศึกษาจะประสบความสำเร็จได้อีกประการหนึ่งก็คือ บุคลิกภาพซึ่งมีมุมมองสองลักษณะ คือ จากบริบทของสังคมซึ่งมีความเป็นไทย อีกประการหนึ่งก็คือคำพูดและความคิด จะต้องเป็นของคนที่กำลังออกมาจากรั้วมหาวิทยาลัยซึ่งมีความเชื่อมั่นในตัวเอง กล่าวที่จะแสดงออกอย่างเหมาะสม ในขณะที่เดียวกันก็พร้อมที่จะรับความแตกต่างของผู้อื่น โดยสรุปในประเด็นคุณลักษณะที่จำเป็นและสำคัญของนักศึกษาคือ

1. คุณลักษณะเชิงวิชาการ
2. ความเป็นไทย
3. บุคลิกของนักศึกษา
4. แนวความคิดจะต้องเจริญงอกงามและแตกต่าง

กระบวนการในการได้มาซึ่งนักศึกษาเหล่านั้นจะต้องคำนึงถึงกระบวนการเรียนและกระบวนการวิชาการ กระบวนการวิชาการก็คือผลการเรียนที่เรียนในห้องเรียน การค้นคว้าในห้องสมุด รวมทั้งกิจกรรมนักศึกษา ผสมกันและสร้างคุณลักษณะที่เด่น ๆ ออกมา และที่สำคัญก็คือ กระบวนการบริหาร หากผู้บริหารมิได้คำนึงถึงกระบวนการวิชาการแล้ว อาจจะประสบความสำเร็จยากลำบาก ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมายที่ชัดเจน ที่จะมองในลักษณะสอดคล้องกับกระบวนการด้านวิชาการ การเรียนการสอน รวมทั้งกระบวนการบริหารที่เมื่อเวลานักศึกษามาพบอธิการบดี คณบดี หรือเจ้าหน้าที่ บุคคลเหล่านี้ก็จะสะท้อนภาพที่นักศึกษาเป็นอยู่และเชื่อมประสานกันเป็นอย่างดี เช่น นักศึกษามาพบฝ่ายการเงิน ฝ่ายการเงินก็มีหน้าที่รับหรือจ่ายเงินเพียงอย่างเดียวมิได้ดูแลทางด้านบุคลิกหรือนิสัยของนักศึกษาโดยโยนหน้าที่ไปให้ฝ่ายกิจการนักศึกษา เป็นต้น แต่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องหล่อหลอมนักศึกษาเป็นกระบวนการเชื่อมโยงที่ให้นักศึกษา เพื่อให้จบออกไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์หมายความว่านักศึกษาจะต้องเป็นตัวของตัวเองเข้ามาแสวงหา เข้ามาเรียนรู้ทุกอย่าง เมื่อเป็นเช่นนี้ เมื่อจบออกไปแล้วก็จะจะเป็นนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยต้องการ แต่ถ้านักศึกษาเข้ามาในรั้วมหาวิทยาลัยเอกชนบนพื้นฐานของความมีเงินอาจจะจบ แต่จบโดยได้เพียงใบปริญญา แต่มิได้ความรู้ความสามารถติดตัวไป ดังนั้นจึงจำต้องย้ำให้นักศึกษาตระหนักอยู่เสมอว่า เมื่อเข้ามาเรียนและจบออกไปจะต้องเป็นคนที่มีความแตกต่าง แต่ถ้าเข้ามาแล้วได้กระดาษาออกไป จะมีใช่เป็นการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย จึงกล่าวได้ว่านักศึกษาเป็นบุคคลที่พึงประสงค์และไม่เป็นบุคคลที่พึงประสงค์ดังที่กล่าวมา

สิ่งที่ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยอยากได้บุคคลที่จะมาเป็นอาจารย์คือ บุคคลที่เป็นอาจารย์ ตัวอย่างมิใช่ จบบัญชีแล้วมาเป็นอาจารย์หรือจบบัญชีแล้วมาสอนวิชาบัญชี จะเรียกว่ามิใช่อาจารย์ แต่อาจารย์จะต้องมี จิตใจรวมทั้งมีพื้นฐานวิชาเอกก็จะต้องแน่น กล่าวคือ มีพื้นฐานด้านวิชาชีพที่แน่นและต้องมีความเป็นอาจารย์ ทั้งจิตทั้งใจ มิใช่เป็นโดยชื่อ เมื่ออาจารย์เห็นนักศึกษาแต่งกายไม่เรียบร้อย อาจารย์ก็จะต้องมีจิตใจ มีความ รับผิดชอบ ที่จะต้องบอกกล่าวหรือตักเตือนให้นักศึกษาแต่งกายที่ดี สุภาพเรียบร้อย การเข้ามาเป็นอาจารย์ ในมหาวิทยาลัยเอกชน จะต้องมีความที่ทุ่มเท โดยภาพรวมอาจารย์ต้องมีคุณลักษณะดังนี้

1. วิชาการต้องมีพื้นฐานที่แน่น
2. มีจิตวิญญาณของความเป็นครูอาจารย์
3. มีความเป็นเอกชนซึ่งต้องทุ่มเท

เมื่อมหาวิทยาลัยเอกชน มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการรับอาจารย์เข้ามา ซึ่งจะต้องเป็นอาจารย์ที่มี พื้นฐานวิชาการที่แน่น มีจิตวิญญาณความเป็นครู และมีความเป็นเอกชน ซึ่งต้องทุ่มเทแล้ว ก็จะต้องดูที่ กระบวนการในการสรรหาอาจารย์ด้วย บางครั้งก็จำเป็นต้องรับเพราะมีความขาดแคลนอาจารย์ เข้าลักษณะ รับคนจบบัญชีมาสอนบัญชี ซึ่งแตกต่างจากรับคนที่จบบัญชีมาเป็นครูบัญชี แตกต่างจากแพทย์ ซึ่งมี การพัฒนาคนที่จบแพทย์มาเป็นครูแพทย์ และกระบวนการในการรักษาไว้ซึ่งอาจารย์นั้นบางครั้งก็มิได้รับการ ไว้ด้วยการให้เงินเดือนสูง แต่ในโอกาสต่อไป ความเป็นอาจารย์ของมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนจะมีความ แตกต่างกันน้อยตามพระราชบัญญัติการศึกษาฉบับใหม่ เพราะรัฐก็ออกนอกระบบแล้ว ดังนั้น คุณสมบัติของ อาจารย์ที่พึงประสงค์จึงเป็นลักษณะนำเอาแนวความคิดของความเป็นเอกชนติดตัวไปด้วย มิใช่มาอาศัยแล้ว ก็ผ่านไป

หลักสูตรของมหาวิทยาลัยเอกชนจะแตกต่างจากมหาวิทยาลัยของรัฐโดยจะต้องมีจุดยืน จุดเด่น และ ความสำคัญของหลักสูตร จะต้องเป็นลักษณะสอนให้นักศึกษาคิดวิเคราะห์ สอนให้นักศึกษามีความเชื่อมั่น เช่น เมื่ออาจารย์ให้ไปค้นคว้าและนำมาอภิปราย นักศึกษาจะต้องไปอ่านเพิ่มเติมเป็นการบ้านแล้วมาอภิปราย เป็นความคิดเห็น มิใช่เพียงมาคอยจดตามคำพูดที่อาจารย์สอน ดังนั้นหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเอกชนจะต้อง มีลักษณะโดดเด่นและเอื้ออำนวยต่อความสำเร็จของนักศึกษา เช่น คิดได้ วิเคราะห์ได้ สร้างความเชื่อมั่นได้ ค้นคว้าได้และยืดหยุ่นได้ ทันต่อความต้องการของสังคม สำหรับกระบวนการในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร นั้นจะต้องวิเคราะห์ก่อนว่าที่กำลังทำอยู่เป็นอย่างไร ต้องดูที่เป้าหมาย (Target) ของตลาดด้วย ว่าสนองตอบ ความต้องการของตลาดแรงงานหรือไม่ นอกจากนั้นต้องมียอดกรจากภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมด้วย ทำให้ เกิดความคาดหวังว่าบัณฑิตที่จบออกไปนั้น ฝ่ายผลิตคือมหาวิทยาลัยเอกชนจะต้องให้ความสนใจฟังผู้ใช้ บัณฑิตที่คาดหวังอยากได้บัณฑิตที่พึงประสงค์ด้วย นอกจากนั้นยังต้องกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นความสำคัญ ของวิชาบางวิชาด้วย เช่น เมื่อเรารับนักศึกษาซึ่งจบ ปวส. มาเรียนหลักสูตรต่อเนื่องแต่พื้นฐานทางด้านภาษา อังกฤษเรียนมาน้อย มหาวิทยาลัยจึงกระตุ้นให้สนใจมากขึ้น เห็นความสำคัญที่จะไปชวนขายผักผลไม้ให้มาก ขึ้น เพื่อให้ได้เงินเดือนที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม การที่จะได้บัณฑิตที่พึงประสงค์นั้นทุกสังคมจะต้องร่วมมือกัน มิใช่มองมาที่มหาวิทยาลัยเพียงอย่างเดียวที่จะสอนคุณธรรมจริยธรรม ความรับผิดชอบ รวมทั้งความเป็น กุลสตรีของนักศึกษาด้วย แต่ทุกสังคมจะต้องร่วมมือกันสอนให้เยาวชนมีคุณธรรมจริยธรรม

การจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์และสื่อการสอนของมหาวิทยาลัยเอกชนจะต้องคำนึงถึงความจำเป็นมิใช่ คำนึงถึงราคาแพงหรือถูก คำว่าจำเป็นหมายถึง ความจำเป็นที่ต้องใช้และปรากฏในหลักสูตร รวมทั้งอาจารย์ มีความต้องการจะใช้อย่างคุ้มค่าด้วย เช่น ใช้ในการวิจัยในการเรียน การสอน อุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน จะต้องมีความเหมาะสมซึ่งอาจจะเป็นของที่ทำขึ้นภายในประเทศหรือจากต่างประเทศก็ได้ แต่ความจำเป็นอีก

ประการหนึ่งก็คือสามารถจะร่วมใช้ (Share) กับสถาบันอื่นได้หรือไม่ เพราะบางครั้งอุปกรณ์และ สื่อการสอน มหาวิทยาลัยซื้อมาแพง มีความจำเป็นต้องใช้ แต่ใช้เพียงภาคเรียนละ 1 ครั้ง ก็จะทำให้เกิดผลเสียในแง่ให้ผลไม่คุ้มค่า ดังนั้นกระบวนการบริหารจะต้องพิจารณาถึงทรัพยากรที่สามารถใช้ร่วมกันได้ (Share resource) และ ต้องพัฒนาขึ้นมาใช้ภายในประเทศด้วย

ในภาพรวม เรื่องอาคารสถานที่ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะมีรองอธิการบดีฝ่ายอาคารสถานที่ แต่แท้จริงแล้วอาจารย์ นักศึกษา หรือทุกคนเป็นผู้เกี่ยวข้องกับอาคารสถานที่ทั้งหมด กล่าวคือ ทุกคนจะต้องมีจิตสำนึกว่ากำลังทำอะไรอยู่ ความเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนจะต้องมีสภาพแวดล้อมที่จะเอื้อให้อาจารย์และ นักศึกษาสำนึกในความรับผิดชอบต่ออาคารสถานที่ ทำให้เขามองว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่า ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะอาด สวยงาม

การเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชนจะต้องคำนึงถึงคุณภาพตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และ ตระหนักเสมอว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ฝ่ายบริหารและฝ่ายวิชาการจะต้องร่วมมือประสานกันให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่มหาวิทยาลัยได้ตั้งไว้ ในส่วนกระบวนการวัดและประเมินผลก็ต้องคำนึงถึงกฎเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย เช่น อาจจะต้องเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก เพื่อดูแลคุณภาพ การวัด ประเมินผลของการเรียนการสอนจะต้องมุ่งที่การผลิตองค์แห่งความรู้ บางสาขาวิชาเช่น วิศวกรรมศาสตร์ หรือสถาปัตยกรรม จะต้องบูรณาการ (Integrate) องค์แห่งความรู้เพื่อการค้นคว้าหรือประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ

อาจารย์ไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมักจะทุ่มเทไปที่การเรียนการสอน จึงไม่มีเวลาที่จะมาทำวิจัย แต่ถ้ามองในแง่วิสัยทัศน์แล้ว จะต้องนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนและบริการสังคม ซึ่งคงจะ ปฏิเสธไม่ได้และมีความจำเป็นมากในสถานการณ์ปัจจุบัน

กระบวนการควบคุมคุณภาพ การรับรองคุณภาพ รวมถึงการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย เอกชนนั้น เป็นไปตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย จึงมีการตื่นตัวในมหาวิทยาลัยเอกชน ที่จำเป็นต้องทำ และทำให้ชัดเจน ซึ่งจะสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่กล่าวว่าภายใน 5 ปี ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนจะต้องถูกประเมินเหมือนกันหมด ส่วนกระบวนการการรับรองจะต้องทำแบบ Rating มิใช่ทำแบบ Ranking ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบในลักษณะเลื่อมล้ำกันระหว่างสถาบัน

สรุปคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 5

พื้นฐานการศึกษา (Foundation) ของนักศึกษาซึ่งประกอบไปด้วยทักษะ 4 ประการ ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน เขียน เป็นสิ่งสำคัญที่จะเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชน ทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน นั้นเป็นทักษะของการใช้ภาษาอังกฤษ นอกจากนั้นเมื่อภาษาอังกฤษดีแล้วบางวิชาก็อาจจะต้องใช้การคำนวณด้วย ดังนั้นพื้นฐานทางด้านคณิตศาสตร์จำต้องดีด้วย หากมีความเก่งทางด้านภาษาและคณิตศาสตร์แล้วก็จะช่วยให้การเรียนวิชาเอกง่ายขึ้นเช่นทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ ก็จำเป็นต้องใช้วิชาคณิตศาสตร์ในการคำนวณและตำราของวิศวะส่วนใหญ่ก็เป็นภาษาอังกฤษ นอกเหนือจากพื้นฐานการศึกษาแล้วนักศึกษาจะต้องมีความรู้ทางด้านเป้าหมาย (Sense of purpose) ที่ชัดเจนว่าเรียนไปแล้วจะต้องมีความเชี่ยวชาญในสิ่งที่ตัวเองได้ศึกษา มีความเป็นผู้ใหญ่หรือมีวุฒิภาวะ มิใช่เข้ามาเรียนแล้วไม่ชอบก็เลิกหรือเรียนแบบไม่จริงจัง เพราะนักศึกษาซึ่งอยู่ในวัยนี้จะมีอารมณ์อ่อนไหวมาก ดังนั้นนักศึกษาจึงต้องมีพื้นฐานที่ดีและมั่นคง สามารถจะเรียนได้หรือพัฒนาได้จนประสบความสำเร็จ

เมื่อเรารู้ว่านักศึกษาซึ่งจะเข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเอกชนจะต้องมีพื้นฐานที่ดี (Good foundation) แล้วก็ต้องมีกระบวนการในการคัดเลือกโดยเฉพาะคัดเลือกโดยการสอบภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ ในการคัดเลือกจะต้องดูลักษณะผสมผสานด้วย เช่น ดูจากคะแนนที่ได้ศึกษามา เช่น ภาษาอังกฤษอาจจะไม่ดี ไม่เคยเรียนมาก่อนแต่คณิตศาสตร์อาจจะเก่ง มหาวิทยาลัยอาจจะต้องจัดสอนเสริมวิชาภาษาอังกฤษให้แก่นักศึกษาเหล่านั้น ซึ่งก็ถือว่าเป็นกระบวนการที่ได้นักศึกษาเหล่านั้นมาเป็นลักษณะคัดสรร และกระทำโดยมหาวิทยาลัยเท่านั้น แต่มีบางคณะอาจจะต้องร่วมกับทบวงมหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษาที่ฟังประสงค์นั้นมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะวิทยาลัยอัสสัมชัญได้กำหนดหรือเขียนไว้เป็นภารกิจว่า

- นักศึกษาจะต้องเป็นบุคคลที่ใจกว้าง (Open mind) เพราะจะทำให้ให้นักศึกษาดังกล่าวมีลักษณะได้รับความเชื่อถือ (Creditability)
- นักศึกษาจะต้องเป็นคนมีเกียรติ (Honesty) มีความไว้วางใจได้ เช่น เมื่อมอบหมายงานอะไรให้ทำแล้ว ก็ทำจนสำเร็จ มีความขยันหมั่นเพียร
- นักศึกษาจะต้องมีระเบียบวินัยในตัวของตัวเอง (Self-discipline) แม้ว่าจะลำบากขนาดไหนก็ต้องหนักเอาเบาสู้จนประสบความสำเร็จ
- นักศึกษาจะต้องมี Competency คือ มีความรู้ลึกซึ้ง เช่น การสร้างตึกก็ต้องไม่ให้พัง สร้างสะพานก็คำนวณไม่ผิด
- นักศึกษาจะต้องมีความขยันหมั่นเพียร ตรงกับคำที่มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้เขียนไว้ว่าความสำเร็จได้มาด้วยความขยันหมั่นเพียร
- มี Royalty ได้แก่ มีความจงรักภักดีต่อสถาบันพร้อมที่จะทำงานเป็นทีมร่วมกัน

คุณลักษณะของอาจารย์จะต้องเป็นเหมือนนักศึกษา คือ ต้องการนักศึกษาแบบใดอาจารย์ก็จะต้องมีคุณลักษณะแบบนั้น เพราะอาจารย์เปรียบเสมือนแม่ปูและลูกปู นอกจากนั้นจะต้องมี Royalty อนึ่งอาจารย์เองมี Competency มาก่อนแล้ว เพราะด้านนี้แม้ว่าจะจบมาจากที่ใดที่นั้นก็ได้รับการยอมรับในด้านปริญญา มาก่อนแล้วจึงไม่ต้องคำนึงถึง แต่มหาวิทยาลัยคำนึงถึงทางด้าน Royalty คือความภักดีต่อสถาบัน นอกจากนั้นต้องดูว่าอาจารย์มี Devotion หรือการเอาใจใส่ การอุทิศตนหรือการทุ่มเทในวิชาชีพหรือไม่ เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้คุณภาพของนักศึกษาก็ต้องเป็นไปตามนั้นด้วย อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนจะต้องไม่หยุดเรียน

ต้องมีการวิจัยค้นคว้าหาความรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา เพื่อหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ลักษณะเป็นการศึกษามาตลอดชีวิต (Life-long learning) เพื่อให้ได้อาจารย์ซึ่งมีคุณลักษณะดังกล่าวนี้จึงต้องมีกระบวนการดังนี้

1. สรรหาอาจารย์ คือ ต้องประกาศไปยังมหาวิทยาลัยหรือสถาบันว่าภาาอาจารย์ที่มี คุณสมบัติที่เรากำหนดไว้และต้องตรงกับสาขา

2. การคัดเลือกอาจารย์และเมื่อเข้ามาแล้วจะต้องมีอาจารย์อาวุโสให้ความช่วยเหลือเป็น Tutor เช่น คนไม่เคยสอนก็จะให้สอนแล้วอาจารย์อาวุโสจะเป็นผู้ประเมิน หรืออาจจะให้อาจารย์ใหม่ Observe อาจารย์อาวุโสเพื่อดูลักษณะแนวการสอน ช่วยอาจารย์อาวุโสสอน และขณะเดียวกัน อาจารย์ใหม่เองก็ต้องดูว่าจะหาวิธีการสอนแบบใด และทำรายงานเสนอมา

3. การฝึกและพัฒนาอาจารย์โดยเฉพาะให้เรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีสามารถจะนำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนได้ จนกระทั่งเป็นอาจารย์ที่มีประสบการณ์ (Experience lecturer) จนกระทั่งถึง Senior lecturer จึงจะมีความมั่นใจ ปล่อยให้เป็นอิสระได้

4. กระบวนการรักษาและพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นอาจารย์เก่าหรืออาจารย์ใหม่ต้องรู้กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย รู้ Culture, Vision, Mission ของมหาวิทยาลัย นอกจากนั้นอาจารย์ท่านใดไม่มีพื้นฐานทางด้านการศึกษามาก่อน มหาวิทยาลัยก็จะให้ Certificate โดยการเข้าไปอบรมหลังจากการอบรมผ่าน 24 หน่วยกิต ซึ่งสำนักงาน ก.พ. สามารถจะรับรองได้ในด้านการเรียนการสอน เช่น จบวิศวะอาจจะไม่มีความรู้ทางด้านการศึกษา เป็นต้น

อาจารย์ซึ่งผ่านกระบวนการต่าง ๆ มาแล้วและได้สอนในมหาวิทยาลัยเอกชนก็จะต้องเป็นอาจารย์ที่พึงประสงค์โดยการเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านคุณธรรมจริยธรรม ส่วนในด้านวิชาการอาจารย์คงไม่แตกต่างกันเท่าไร แต่จะแตกต่างกันตรงที่มีการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพราะในยุคใหม่นี้ความรู้เป็น Dynamic หรือลักษณะเป็นพลวัตไม่หยุดนิ่ง เพราะโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงนั้นมีใช้เปลี่ยนแปลงเฉพาะด้านวิชาการเท่านั้นแต่ต้องพัฒนาตัวเองเข้าสู่วุฒิภาวะ (Maturity) ของตัวเอง ซึ่งหมายถึงความรู้สึทางด้านอารมณ์ ความมีมนุษยสัมพันธ์กับคนอื่น เช่น อาจารย์ต่ออาจารย์หรืออาจารย์ต่อนักศึกษา ในยุคใหม่นี้อาจารย์จะต้องเป็นคนเปิดกว้าง มีไข้อยู่ในยุคหอคอยงาช้าง (Ivory tower) ต้องออกสู่สังคม มีความเสียสละได้รับความเคารพบูชา อุทิศเวลาให้แก่นักศึกษา

หลักสูตรที่ดีของมหาวิทยาลัยเอกชนมิใช่รับใช้สังคมไทยเพียงอย่างเดียวแต่จะต้องสัมพันธ์หรือเป็นลักษณะนานาชาติด้วย สามารถจะถ่ายโอน(Transfer) ระหว่างมหาวิทยาลัยด้วยกันได้ หลักสูตรที่ดีจะต้องสนองตอบต่อความต้องการของบุคคล (Serve personal needs) ของตัวนักศึกษา บางครั้งไม่จำเป็นต้องได้ปริญญาบัตรแต่เรียนเพื่อแสวงหาความรู้ และต้องสนองตอบต่อความต้องการของสังคม หลักสูตรต้องสามารถพัฒนาคนให้เป็นคนได้ด้วย เพราะถ้ามุ่งด้านวิชาชีพอย่างเดียวก็อาจจะไม่ได้คนดีออกไปรับใช้สังคม มี Dynamicism เป็นลักษณะพลวัตตลอดเวลา หลักสูตรยุคใหม่มีการเปลี่ยนแปลงสูงมากและรวดเร็ว ดังนั้นจำเป็นต้องให้ภาคทฤษฎี (Theory) ภาคปฏิบัติ (Practice) และภาคการวิจัย (Research) มาบรรจบกันให้ได้ โดยต้องมีข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงของสังคม มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้ทำโดยเชิญผู้ผลิตของบริษัทต่าง ๆ มาพบปะกันแบบไม่เป็นทางการและถามเพื่อให้มีลักษณะข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนา ซึ่งมีหน่วยงานด้านกิจการนักศึกษาดำเนินการ และให้ข้อมูลส่วนใหญ่มาว่าความรู้ความสามารถไม่แตกต่างกันแต่ผู้ประกอบการอยากได้บัณฑิตที่สามารถนำไปใช้งานได้เลย แต่ที่สำคัญที่ผู้ประกอบการอยากได้ก็คือความภักดี

อุปกรณ์และสื่อในการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนต้องคำนึงถึงสัดส่วนของนักศึกษาและมีคุณภาพการใช้งาน ซึ่งมีการพัฒนาตลอดเวลาและมีการบริหารการพัฒนาโดยตรวจสอบเป็นประจำว่าทันสมัยและสามารถจะแก้ไขปรับปรุงได้ตลอดเวลา รวมทั้งดูจำนวนของนักศึกษาด้วย โดยเฉพาะเป็นการใช้ส่วนบุคคล (Individual use) การบริหารจัดการด้านอุปกรณ์และ สื่อการสอนจะต้องคำนึงถึงแนวโน้มของโลกและทิศทางของพลวัตด้วย ที่สำคัญคือดูศักยภาพและกลไกของสถาบันเป็นสำคัญ

ด้านอาคารสถานที่ที่จะต้องคำนึงถึงบรรยากาศคือ ต้องใช้เรียนตลอดเวลา มหาวิทยาลัยทำให้เกิดเอกลักษณ์ของสถาบัน เช่น สื่อหรือประกาศต่าง ๆ จะต้องเป็นภาษาอังกฤษและเป็นไปด้วยลักษณะอัตโนมัติ ซึ่งก็เป็นบรรยากาศชนิดหนึ่ง

การจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเป็นภาษาอังกฤษตลอดและต้องมองนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง ในยุคใหม่จะเน้นที่การเรียนรู้และมองนักศึกษาเป็นสำคัญ ดังนั้น การมีเวลาให้นักศึกษาพบได้เป็นสิ่งสำคัญ เมื่ออาจารย์มีการค้นคว้าหาความรู้มากก็จะเป็นแบบอย่างให้นักศึกษาได้ค้นคว้าด้วย และจะต้องมีสิ่งใหม่เสมอ เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการบริหารนั้นจะต้อง Support ทั้งด้านอาจารย์และนักศึกษา รวมทั้งปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลกเป็นแบบ Fitness for purpose ส่วนในด้านการวัดจะต้องไปดูที่เครื่องมือว่ามี Reliability และมี Validity หรือไม่ การวัดผลนั้นจะต้องวัดภายในมหาวิทยาลัยและวัดภายนอก ซึ่งเป็น สิ่งแวดล้อมด้วย เพราะบางคนเรียนไม่เก่งแต่ทำงานเก่ง

ในอดีตมหาวิทยาลัยมักจะสอนอย่างเดียวไม่มีเวลาในการทำวิจัยแต่ปัจจุบันการสอนอย่างเดียวอาจจะไม่ประสบความสำเร็จ แต่การเรียนการสอนและการวิจัยแท้จริงแล้วแทบจะเป็นเรื่องเดียวกันคือวิจัยและสอนแล้วก็ต้องนำไปบริการสังคม ในมหาวิทยาลัยเกือบทุกแห่งจะมีระเบียบวิจัย มีคำตอบแทน มีทุนให้เป็นก้อนและมีการจัดสรรเงินให้และทบวงมหาวิทยาลัยก็สนับสนุนให้ทุนในการทำวิจัยด้วย

มหาวิทยาลัยเอกชนซึ่งมีการเรียนการสอนโดยตัวของมันเองจะต้องมีคุณภาพ ซึ่งแต่ละสถาบันจะต้องกำหนดนิยามคำว่าคุณภาพ และทบวงมหาวิทยาลัยก็เป็นส่วนหนึ่งที่ตั้งเป็นเกณฑ์ขึ้นมากำกับดูแล นอกจากนั้นยังมีการควบคุมตนเอง (Self-control) ดังนั้นการทำตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัยจะต้องมีคุณภาพและต่อมาดูว่าอะไรที่ให้คุณภาพที่เด่นของสถาบันเป็น Issue ของสถาบันที่เด่นชัดมาก Issue ที่เด่นๆ ที่ได้มานั้นจะต้องมีการสร้างและสั่งสมมาจนเป็น Culture ของสถาบัน เมื่อเป็นเช่นนั้นก็จะเกิดเป็น Value ที่ต่อเนื่อง นอกจากนั้นการประเมินคุณภาพจะต้องดู Mechanism หรือกลไก เช่น ต้องมีบุคคลภายนอกมาประเมินอีกด้วยเป็นลักษณะ Quality assessment

ภาพรวมเพิ่มเติมสำหรับนักศึกษาจะเน้นที่ Concentration ของนักศึกษาด้วยและทำอย่างไรสถาบันจึงจะมีอิทธิพลให้นักศึกษาเหล่านั้นสนใจในตัวเองให้มาก เน้นจิตใจและคุณธรรม จริยธรรม เป็นสิ่งสำคัญ

ภาคผนวก ข

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ
ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและจากเอกสาร

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและจากเอกสาร

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า :						
1. นักศึกษา						
1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2 ความถนัดพื้นฐานวิชาชีพเฉพาะทาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3 ความรู้เพื่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาของนักศึกษา	✓					
1.4 ความนิยมหรือความพึงพอใจในการเลือกสาขา	✓	✓	✓	✓		✓
1.5 กระบวนการคัดเลือกและรับนักศึกษา	✓	✓				✓
1.5.1 สถาบันคัดเลือกโดยตรง	✓	✓		✓		✓
1.5.2 คัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย	✓	✓	✓	✓		✓
1.6 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมนักศึกษา	✓					
1.7 นโยบายในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา						
1.7.1 การพัฒนาความรู้ด้านวิชาการ	✓					✓
1.7.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ	✓	✓				✓
1.8 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา	✓					
1.9 ระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักศึกษา	✓					✓
1.10 มาตรฐานประเมินผลนักศึกษา	✓					

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
1.11	สัมฤทธิ์ผลเต็มด้านการศึกษานักศึกษา	X	✓	✓			
1.12	ทัศนคติในสาขาที่ศึกษา	✓	✓		✓	✓	✓
1.13	ประสบการณ์ ความสามารถของนักศึกษา						
1.13.1	ด้านภาษาและการสื่อสาร	X		✓	✓	✓	✓
1.13.2	ด้านคณิตศาสตร์	X		✓	✓	✓	✓
1.13.3	ด้านคอมพิวเตอร์	X		✓	✓	✓	
1.13.4	ด้านเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล	X		✓	✓	✓	
1.14	ความคิดสร้างสรรค์และจิตวิเคราะห์	X	✓	✓	✓	✓	✓
1.15	การมีวินัยในตัวเอง	X	✓	✓	✓	✓	✓
1.16	คุณลักษณะที่แสดงถึงความเป็นไทย	X				✓	✓
1.17	มีความรับผิดชอบ	✓				✓	
1.18	ความต้องการของตลาด	✓	✓				
2. อาจารย์							
2.1	คุณวุฒิของอาจารย์	X	✓	✓		✓	✓
2.2	ตำแหน่งทางวิชาการ	X	✓	✓			
2.3	บุคลิกภาพของอาจารย์	✓	✓	✓		✓	✓

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
2.4 ประสิทธิภาพการดำเนินงานในวิชาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5 การสร้างสรรคิในความคิด	X		✓	✓	✓	✓
2.6 ทักษะความเชี่ยวชาญด้านการสอน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.7 ความสามารถทางด้านวิชาชีพครู	X	✓	✓	✓	✓	✓
2.8 ความเข้าใจหลักปรัชญาอุดมศึกษา	✓	✓	✓		✓	✓
2.9 วิสัยทัศน์ของอาจารย์	✓				✓	
2.10 การอุทิศตนหรือทุ่มเทในวิชาชีพอาจารย์	X		✓		✓	✓
2.11 ความรักต่อสถาบัน	X	✓	✓	✓	✓	✓
2.12 ความพอใจของอาจารย์ต่อส่วนนักศึกษา	✓	✓		✓		
2.13 กระบวนการรับอาจารย์โดยการ						
2.13.1 การสาคิติดการสสอน	✓	✓	✓			✓
2.13.2 การสัสมภาษณั และสัสมเกดบุคคิถิภภาพ	✓	✓				
2.13.3 การมอบหมายงานให้ทำและประเมิน	✓	✓		✓		✓
2.14 กระบวนการพัฒนอาจารย์						
2.14.1 การให้ทุนศึษาต่อ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.14.2 สัสมัสนุให้แสงหาความรูใหม่ในการทำวิจัย	✓	✓	✓	✓		

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
2.14.3	สนับสนุนให้สร้างผลงานวิชาการ เช่น แต่ง แปลตำรา	✓		✓	✓		
2.14.4	การมีส่วนร่วมในองค์กรวิชาชีพ	✓					
2.14.5	การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียน การสอน	✓					✓
2.14.6	การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีสอนให้มีประสิทธิภาพ	✓		✓			✓
2.14.7	ทักษะความชำนาญการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้านการสอน	✓		✓			✓
2.14.8	ส่งเสริมให้อาจารย์มีมนุษยสัมพันธ์	✓					✓
2.14.9	การพัฒนาจริยธรรมของอาจารย์	X	✓		✓	✓	✓
2.14.10	การบริหารทางวิชาการแก่ชุมชน	✓	✓			✓	
2.15	การประเมินอาจารย์						
2.15.1	การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของอาจารย์	✓		✓	✓		✓
2.15.2	ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติตามปรัชญาอุดมศึกษา	✓		✓		✓	
2.16	การสร้างชื่อเสียงด้านวิชาการ	✓	✓	✓	✓		
3. หลักสูตร							
3.1	การออกแบบหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่เด่นชัด	✓		✓		✓	
3.2	เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ	✓	✓	✓		✓	
3.3	มุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคม	X	✓	✓		✓	✓

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
3.4	สอดคล้องกับหลักสูตรนานาชาติ	X	✓	✓	✓	✓	✓
3.5	เน้นให้นักศึกษารู้จักคิดวิเคราะห์	✓				✓	✓
3.6	ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน	✓		✓		✓	
3.7	สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	✓	✓	✓		✓	
3.8	สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา	✓					
3.9	การพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันต่อความก้าวหน้า	✓		✓		✓	
3.10	การจัดหลักสูตรเป็นส่วนต่อหน่วยการเรียนรู้	✓					
3.11	มีเนื้อหาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ	✓	✓	✓	✓		
3.12	มีจิตวิสัยกลุ่มลึกและกว้างในส่วนสาระ	X					✓
3.13	มีบูรณาการหลักสูตร	X		✓		✓	✓
3.14	กำหนดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ	✓				✓	
3.15	มีวิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ	✓		✓	✓		
3.16	กระบวนการจัดทำและอนุมัติหลักสูตรตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย	✓		✓	✓		
3.17	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงและประเมินหลักสูตร	✓			✓		
3.18	มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร	✓	✓	✓	✓		

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
3.19	มีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก	✓		✓	✓		
3.20	กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรเน้นลักษณะพลวัต	✓	✓	✓	✓		✓
3.21	กระบวนการสอบวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	✓		✓			
3.22	การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน	✓	✓	✓	✓		
3.23	กระบวนการถ่ายโอนหน่วยกิตระหว่างสถาบันนานาชาติ	✗	✓	✓		✓	✓
3.24	ผลสัมฤทธิ์การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน	✓		✓			
3.25	การได้รับการประกันคุณภาพภายในสถาบัน	✓		✓			
3.26	การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากองค์กรวิชาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.27	การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากทบวงมหาวิทยาลัย	✓		✓			
3.28	การได้รับการรับรองคุณภาพ จาก ก.พ.	✓		✓			
4.	อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน						
4.1	ความชัดเจนการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดจัดหา	✓	✓	✓	✓		✓
4.2	การสนับสนุนทรัพยากรมีการคำนึงถึงความจำเป็นในหลักสูตร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.3	คำนึงถึงความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.4	คุณภาพของเทคโนโลยีปัจจุบัน	✓		✓	✓		✓

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
4.5 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาไทย		✓					
4.6 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาอังกฤษ		✓					
4.7 คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์และทรัพยากรตามมาตรฐานของตลาดหรือมาตรฐานสากล		X	✓	✓	✓	✓	✓
4.8 ระบบมาตรฐานการติดตั้ง จัดเก็บและบำรุงรักษา		✓					
4.9 การติดตั้ง การจัดเก็บและบำรุงรักษา คำนึงถึงความสะดวกปลอดภัย		✓					
4.10 จัดทำบัญชีรายการเพื่อควบคุมและบริหารจัดการ		✓	✓	✓			
4.11 ระเบียบกฎเกณฑ์ในการใช้		✓		✓	✓	✓	
4.12 มีช่างเทคนิคให้บริการ		✓					
4.13 ระบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการใช้งาน		✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. อาคารสถานที่							
5.1 การออกแบบอาคารสถานที่ตรงกับวัตถุประสงค์							
5.1.1 มีอาคารหอพักอาจารย์		✓					
5.1.2 มีห้องทำงานของอาจารย์		✓					
5.1.3 มีอาคารหอพักนักศึกษา		X		✓	✓		
5.1.4 มีห้องทดลอง ศึกษาค้นคว้าเป็นสัดส่วน		✓		✓			
5.1.5 มีห้องเรียน ห้องประชุม สัมมนาเป็นสัดส่วน		✓	✓	✓			

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
5.1.6 มีห้องสมุดเป็นเอกเทศ		X		✓	✓		
5.2 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่							
5.2.1 ที่ตั้งของอาคาร		✓		✓			
5.2.2 จำนวนอาคาร ห้อง		✓		✓			
5.2.3 สภาพของอาคารในด้านความสะอาด ความสวยงาม		✓	✓	✓			✓
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม							
5.3.1 มีพื้นที่สีเขียว		✓	✓	✓	✓		✓
5.3.2 มีพื้นที่นันทนาการ		✓	✓	✓	✓		✓
5.3.3 มีพื้นที่สำหรับการกีฬา		✓	✓	✓	✓		✓
5.3.4 มีเอกลักษณ์เฉพาะของสถาบัน		X				✓	✓
5.3.5 มีระบบแสงและเสียงที่ดี		✓			✓		
5.3.6 ไม่มีมลภาวะ		✓			✓		
5.4 การบริหารอาคารสถานที่							
5.4.1 มีการวางแผนการใช้อาคาร		✓			✓	✓	
5.4.2 มีโครงสร้างการบริหารอาคารที่ชัดเจน		✓	✓	✓	✓	✓	
5.4.3 การตกแต่งอาคารสถานที่		✓	✓		✓	✓	✓

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
5.4.4	ระบบการบำรุงรักษาความสะอาด	✓	✓			✓	
5.4.5	สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓				✓
5.4.6	การเก็บรักษาและการบริการวัสดุอุปกรณ์ในอาคาร	✓					
5.4.7	การติดต่อสื่อสารระหว่างอาคาร	✓					
ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านกระบวนการผลิต :							
1. การเรียนการสอน							
1.1 การจัดการเรียนการสอน							
1.1.1	การจัดอาจารย์สอนตรงตามคุณวุฒิและประสบการณ์	X	✓	✓	✓	✓	
1.1.2	มีโครงการสอน ประกอบด้วย						
1.1.2.1	วัตถุประสงค์	✓	✓	✓	✓	✓	
1.1.2.2	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	✓	✓	✓	✓	✓	
1.1.2.3	เนื้อหาสาระ	✓	✓	✓	✓	✓	
1.1.2.4	วิธีการสอน	✓	✓	✓	✓	✓	
1.1.2.5	งานที่มอบหมาย	✓	✓	✓	✓	✓	
1.1.2.6	การวัดประเมินผล	✓	✓	✓	✓	✓	

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
1.1.3	การเตรียมสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน	✓		✓		✓	✓
1.1.4	การเขียนเอกสารประกอบการสอนที่มีคุณภาพ	✓				✓	
1.1.5	เอกสาร คำภาษาอังกฤษ	✓					
1.2	กระบวนการเรียนการสอน						
1.2.1	กระตุ้นให้คิดเป็น ทำเป็นและมีส่วนร่วม	✓		✓		✓	
1.2.2	เน้นองค์แห่งความรู้ ควบคู่คุณธรรม	✓					
1.2.3	เน้นการเรียนการสอนโดยมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง	✓	✓		✓	✓	✓
1.2.4	เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	X		✓	✓	✓	✓
1.2.5	เน้นการนำความรู้ไปประยุกต์	✓					
1.2.6	การใช้สื่ออุปกรณ์ประกอบ	✓					✓
1.2.7	กิจกรรมการเรียนการสอนเน้นคุณภาพและเทคนิควิธี	✓			✓		
1.2.8	มีการเรียนการสอนหรือการศึกษาดูงานนอกสถานที่	✓			✓		
1.3	การประเมินผลการเรียนการสอน						
1.3.1	การคิดเวลาเรียนร้อยละ 80 ขึ้นไป	✓					
1.3.2	มีเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓		✓

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
2. การวิจัย							
2.1 ความสำคัญและความจำเป็น							
2.1.1 เน้นการวิจัยเป็นนโยบายสำคัญ		✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.2 การนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอน							
และบริการสังคม		✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.2 การสนับสนุนส่งเสริมการวิจัย							
2.2.1 กระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศ							
การทํารว้จย		✓	✓	✓	✓		
2.2.2 จัดหาเงินทุนสนับสนุนให้ทำหรือไปประชุมสัมมนา							
เกี่ยวกับกรวิจัย		✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.2.3 สนับสนุนให้มีการเผยแพร่งานวิจัย		✓	✓	✓	✓		
2.2.4 สนับสนุนให้มีการร่วมมือทํารว้จยทั้งในและต่างประเทศ		✓	✓	✓			
2.3 คุณภาพของงานวิจัย							
2.3.1 การยอมรับผลงานวิจัย		✓		✓			
2.3.2 การได้รับเงินสนับสนุน		✓		✓	✓		✓
2.3.3 การได้รับรางวัล ประกาศเกียรติคุณ		✓					

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
3. การรักษามาตรฐาน							
3.1 นโยบายการรักษาคุณภาพมาตรฐาน							
3.1.1	ด้านการรับนักศึกษา	✓	✓		✓	✓	
3.1.2	การพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	✓	✓		✓		
3.1.3	การประเมินคุณภาพนักศึกษา	✓	✓		✓		
3.1.4	ด้านการรับอาจารย์	✓	✓		✓		
3.1.5	การพัฒนาคุณภาพอาจารย์	✓	✓		✓		
3.1.6	การประเมินคุณภาพอาจารย์	✓	✓				
3.1.7	การจัดหลักสูตร	✓		✓	✓		
3.1.8	การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร	✓		✓	✓		
3.1.9	การประเมินหลักสูตร	✓	✓	✓	✓		✓
3.1.10 มาตรฐานด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้สนับสนุน การเรียนรู้การสอน		✓					
3.1.11 มาตรฐานของอาคารสถานที่ที่รองรับปริมาณของ ของนักศึกษา		✓		✓			
3.1.12 มาตรฐานการจัดการเรียนการสอน		✓					

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
3.1.13	กระบวนการเรียนการสอน	✓					
3.1.14	การประเมินผลการเรียนการสอน	✓			✓		
3.1.15	มาตรฐานการวิจัย	✓					
3.1.16	กระบวนการวิจัย	✓					
3.1.17	การประเมินงานวิจัย	✓					
3.2	ระบบมาตรฐาน						
3.2.1	การจัดเก็บเอกสาร	✓					
3.2.2	บันทึกผลการเรียน	✓					
3.2.3	บันทึกอัตราการสำเร็จการศึกษา	✓					
3.3	ระบบประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	✓					
4.	การบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ						
4.1	การบริหารจัดการตามปรัชญาของสถาบัน	✓			✓	✓	✓
4.2	แผนการบริหารจัดการ						
4.2.1	กลยุทธ์ระดับสถาบัน คณะ ภาควิชา	✓					✓
4.2.2	ความเหมาะสมหรือความยืดหยุ่น	✓					✓
4.2.3	การปฏิบัติตามแผน	✓				✓	✓

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
4.3 วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร							
4.3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร		✓	✓		✓	✓	
4.3.2 เน้นย้ำความเป็นเลิศ		✓					
4.3.3 ความร่วมมือระหว่างสถาบัน		✓					
4.4 บรรยากาศด้านบริหารจัดการ							
4.4.1 การสร้างขวัญและกำลังใจ		✓	✓	✓			
4.4.2 มนุษยสัมพันธ์ภายในสถาบัน		✓					
4.4.3 ความคล่องตัวในการสื่อสาร		✓					
4.4.4 การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง		✓					
4.5 ระบบควบคุมคุณภาพ							
4.5.1 มีระบบควบคุมคุณภาพ		✓	✓	✓		✓	
4.5.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการ		✓	✓	✓	✓		
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต :							
1. ด้านพุทธิพิสัย							
1.1 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ		✓	✓	✓		✓	
1.2 ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถกับหน่วยงานได้		✓					✓
1.3 พัฒนาองค์แห่งความรู้ใหม่ได้		✓					

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ		เอกสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิ 5
1.4	มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้อังกฤษในการสื่อสาร	✓		✓		✓	✓
1.5	มีความรู้ ความเข้าใจลักษณะงานที่ต้องใช้การคำนวณ	✓					✓
2. ด้านจิตพิสัย							
2.1	รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	✓					✓
2.2	มีความรับผิดชอบทำงานจนสำเร็จ	✓		✓		✓	✓
2.3	สามารถทำงานเป็นทีม	✓		✓			
2.4	มีความขยันหมั่นเพียร	✓					✓
2.5	มีระเบียบวินัยในตัวเอง	✓				✓	✓
2.6	มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	✓		✓			✓
2.7	มีความเชื่อมั่นในตัวเอง	✓				✓	✓
2.8	มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	✓				✓	✓
3. ด้านทักษะการปฏิบัติ							
3.1	มีความเชี่ยวชาญในด้านคอมพิวเตอร์	✓	✓	✓			
3.2	มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีข่าวสาร	✓	✓				
3.3	มีความเชี่ยวชาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับวิชาชีพเฉพาะ	✓					
3.4	มีทักษะในการเล่นกีฬา เพื่อพัฒนาร่างกายให้สมบูรณ์	✓					
3.5	มีมารยาทที่สง่างามตามเอกลักษณ์ของสังคมไทย	✓				✓	

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายความว่า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่ได้จากเอกสารและจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ
เครื่องหมาย X หมายความว่า ดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่ไม่ได้ปรากฏในเอกสาร

ภาคผนวก ซ

สำเนาหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

(สำเนา)

ที่ ทม 1007/4978

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

17 ตุลาคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาศูนย์บ่มชี้นำภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญศาสตราจารย์ ดร.ธีระ รุญเจริญ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศวลาภรณ์

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศวลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5646

โทรสาร. 258-4119

(สำเนา)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5644, 5646

ที่ ทม 1007/4976 วันที่ 27 ตุลาคม 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

เนื่องด้วย นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(สำเนา)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5644, 5646

ที่ ทม 1007/4977 วันที่ 27 ตุลาคม 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

เนื่องด้วย นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็น คณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.สมสร วงษ์อยู่น้อย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ สลโกสุม เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน และขำราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ฅ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

ศาสตราจารย์ ดร.ธีระ รุญเจริญ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

รองศาสตราจารย์ ดร.ผจงจิต อินทสุวรรณ

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วรรณรัตน์

ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรร วงษ์อยู่น้อย

สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ ศลโกสม

สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ญ

สำเนาหนังสือขอความร่วมมือให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม

(สำเนา)

ที่ ทม 1007/5227

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

17 พฤศจิกายน 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วยนายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ อาจารย์มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูล เพื่อการวิจัย โดยใช้เทคนิคเคสฟาย โดยขออนุญาตให้ผู้บริหารและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 16 แห่ง ตามรายชื่อที่แนบมาพร้อมนี้ ตอบแบบสอบถามการพัฒนา ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ ได้เก็บข้อมูล ในการทำปริญญานิพนธ์ และจะกรุณามีหนังสือแจ้งไปยังมหาวิทยาลัยเอกชนในสังกัดจะเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 258-4119, 664-1000 ต่อ 5644, 5646

โทรสาร. 258-4119

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม

รายนามผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ดร. ขวัญใจ อังตระกูล
รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
2. อาจารย์ภูมิร บัวสมบุรณ์
ผู้อำนวยการสำนักวิจัยสถาบัน
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญเสริม บุญเจริญผล
คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกริก
4. อาจารย์ดวงทิพย์ จันทร์อ่วม
ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ
มหาวิทยาลัยเกริก
5. รองศาสตราจารย์ ดร. ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
6. ดร. เสนีย์ สุวรรณดี
รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
7. ดร. สุวิชากร ชินะผา
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
8. ดร. หอม กลายานนท์
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการวิจัย
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
9. รองศาสตราจารย์ ธนิตา จิตรน้อมรัตน์
คณบดี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรยา ภัทรอาชาชัย
ผู้อำนวยการสำนักวิจัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

11. อาจารย์เจริญ ชิตลักษณ์
ผู้อำนวยการสำนักวิจัย
มหาวิทยาลัยสยาม
12. ดร. เกสรฯ สุขสว่าง
รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยรังสิต
13. อาจารย์เอกชาติ สมพงษ์
ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนา
มหาวิทยาลัยรังสิต
14. อาจารย์สงวนพงศ์ ชวนชม
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาติ มณีโชติ
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
16. ผศ.ดร. นิมนวล ศรีจาด
ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
17. อาจารย์นิภาวรรณ พุทธสงกรานต์
ผู้อำนวยการสำนักวิจัย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
18. ดร. พรณี อวนสกุล
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยพายัพ
19. อาจารย์มณฑาทิพย์ รุ่งเรืองศรี
คณบดีคณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยพายัพ
20. ดร. วรณี แกมเกต
นักวิจัย ประจำสำนักวิจัย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
21. อาจารย์นิมิตร จินดาพรพิทักษ์
ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

22. อาจารย์ณัฐชา มุนจินดา
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาวิชาการ
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
23. รองศาสตราจารย์ ดร. ปราโมทย์ ทองกระจาย
คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
24. ดร. ชวลิต หมื่นนุช
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
25. อาจารย์ปรีชา บุญรอด
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัย
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพ ศรีบุญนาค
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
27. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรวรรณ ขจรเสรี
ผู้อำนวยการสำนักวิจัย
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญรอบที่ 1

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพมหานคร 10110

30 พฤศจิกายน 2542

เรื่อง ขอบความกรุณาตอบแบบสอบถาม

เรียน

กระผมนายจำเริญรัตน์ เจือจันทร์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ขณะนี้กำลังศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยทุนของมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล และกำลังดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.สมบุญ ชาติพงศ์ เป็นประธาน รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ ดร.มัทนา สานติวัตร เป็นกรรมการควบคุม ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ประสานกับสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย เพื่อแจ้งขออนุญาตให้กระผมได้เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเอกชน 16 แห่ง ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์สำหรับงานวิจัยนี้ จักเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยเอกชน ทั้งจักเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของชาติโดยรวม เพื่อให้การดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นประโยชน์ดังกล่าว กระผมจึงใคร่ขอรบกวนเวลาอันมีค่าของท่านช่วยกรุณาตอบแบบสอบถาม อนึ่ง ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่าน ผู้วิจัยจักนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้นและจักเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับอย่างเคร่งครัด อนึ่งผู้วิจัยจะมาขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองภายในวันที่ 12 ธันวาคม 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ขอแสดงความนับถือ

(จำเริญรัตน์ เจือจันทร์)

นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญรอบที่ 1

เรื่อง

การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

A DEVELOPMENT OF ACADEMIC PERFORMANCE INDICATORS IN THE PRIVATE UNIVERSITIES

ข้อแนะนำ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญรอบที่ 1 ซึ่งมีคำถามว่า แนใจว่าใช่ ไม่แน่ใจ หรือแน่ใจว่าไม่ใช่
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ

วิธีตอบ

ตอนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

ตอนที่ 2 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เพื่อสอบถามผู้เชี่ยวชาญ
เป็นรอบที่ 1 โดยผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นแบบฉันทามติ (Consensus) ว่าแน่ใจว่าใช่
ไม่แน่ใจ หรือแน่ใจว่าไม่ใช่ จึงขอความกรุณาท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญโปรดกาเครื่องหมาย ✓
ลงในช่องความคิดเห็นว่า แน่ใจว่าใช่ หากท่านแน่ใจว่าใช่ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ โปรดกาเครื่องหมาย
✓ ลงในช่องความคิดเห็นว่า ไม่แน่ใจ หากท่านไม่แน่ใจดัชนีบ่งชี้คุณภาพ หรือโปรดกา
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นว่า แน่ใจว่าไม่ใช่ หากท่านแน่ใจว่าไม่ใช่ดัชนีบ่งชี้
คุณภาพ

ตอนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างอิสระเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ
ด้านวิชาการ

ข้อมูลที่ี้ได้จากการสอบถามในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเอกชนโดยรวม ดังนั้น จึงขอความ
กรุณาท่านตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และเมื่อท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้เรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณา
ตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่าน

จำเริญรัตน์ เจือจันทร์

นิสิตปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้เชี่ยวชาญ

โปรดกา ☒ ลงใน ☐ ซึ่งตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ	☐ ชาย
	☐ หญิง
2. อายุ	☐ 30 – 35 ปี
	☐ 36 – 40 ปี
	☐ 41 – 45 ปี
	☐ 46 – 50 ปี
	☐ 51 – 55 ปี
	☐ 56 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด	☐ ปริญญาตรี
	☐ ปริญญาโท
	☐ ปริญญาเอก
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. ตำแหน่งทางวิชาการ	☐ อาจารย์
	☐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
	☐ รองศาสตราจารย์
	☐ ศาสตราจารย์
5. ประสบการณ์ด้านการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชน ระดับที่สอน	☐ ปริญญาตรี
	☐ ปริญญาโท
	☐ ปริญญาเอก
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. ประสบการณ์ด้านการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชน ระยะเวลาที่สอน	☐ 1-5 ปี
	☐ 6-10 ปี
	☐ 11-15 ปี
	☐ 16 ปีขึ้นไป
7. ประสบการณ์ในการวิจัย	☐ เคยทำวิจัย
	☐ ไม่เคยทำวิจัย
8. ประสบการณ์เป็นผู้บริหารงานด้านวิชาการ กำลังดำรงตำแหน่ง	☐ หัวหน้าภาคหรือหัวหน้าสาขา
	☐ คณบดี
	☐ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
	☐ อธิการบดี
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 โปรดแสดงความคิดเห็นว่าท่านแน่ใจว่าใช่ ไม่แน่ใจ หรือแน่ใจว่าไม่ใช่
ดัชนีบ่งชี้วัดคุณภาพด้านวิชาการ โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ความคิดเห็น			เหตุผลประกอบ
	แน่ใจ ว่าใช่	ไม่ แน่ใจ	แน่ใจ ว่าไม่ใช่	
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า :				
1. นักศึกษา				
1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย.....				
1.2 ความถนัดพื้นฐานวิชาชีพเฉพาะทาง				
1.3 ความใฝ่รู้เพื่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาของนักศึกษา				
1.4 ความนิยมหรือความพึงพอใจในการเลือกสาขา				
1.5 กระบวนการคัดเลือกและรับนักศึกษา				
1.5.1 สถาบันคัดเลือกโดยตรง				
1.5.2 คัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย.....				
1.6 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมนักศึกษา.....				
1.7 นโยบายในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา				
1.7.1 การพัฒนาความรู้ด้านวิชาการ.....				
1.7.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ				
1.8 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา				
1.9 ระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักศึกษา				
1.10 มาตรฐานประเมินผลนักศึกษา				
1.11 สัมฤทธิ์ผลเดิมด้านการศึกษาของนักศึกษา				
1.12 ทักษะติดต่อสาขาที่ศึกษา.....				
1.13 ประสิทธิภาพ ความสามารถของนักศึกษา				
1.13.1 ด้านภาษาและการสื่อสาร				
1.13.2 ด้านคณิตศาสตร์				
1.13.3 ด้านคอมพิวเตอร์.....				
1.13.4 ด้านเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล				
1.14 ความคิดสร้างสรรค์และคิดวิเคราะห์				
1.15 การมีวินัยในตัวเอง				

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ความคิดเห็น			เหตุผลประกอบ
	แน่ใจ ว่าใช่	ไม่ แน่ใจ	แน่ใจ ว่าไม่ใช่	
1.16 คุณลักษณะที่แสดงถึงความเป็นไทย				
1.17 มีความรับผิดชอบ				
1.18 ความต้องการของตลาด				
2. อาจารย์				
2.1 คุณวุฒิของอาจารย์				
2.2 ตำแหน่งทางวิชาการ				
2.3 บุคลิกภาพของอาจารย์				
2.4 ประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ				
2.5 การสร้างสรรค์ในความคิด				
2.6 ทักษะความเชี่ยวชาญด้านการสอน				
2.7 ความสามารถทางด้านวิชาชีพครู				
2.8 ความเข้าใจหลักปรัชญาอุดมศึกษา				
2.9 วิสัยทัศน์ของอาจารย์				
2.10 การอุทิศตนหรือทุ่มเทในวิชาชีพอาจารย์				
2.11 ความภักดีต่อสถาบัน				
2.12 ความพอเพียงของอาจารย์ต่อส่วนนักศึกษา				
2.13 กระบวนการรับอาจารย์ โดยการ				
2.13.1 การสาธิตการสอน				
2.13.2 การสัมภาษณ์ และสังเกตบุคลิกภาพ				
2.13.3 การมอบหมายงานให้ทำและประเมิน				
2.14 กระบวนการพัฒนาอาจารย์				
2.14.1 การให้ทุนศึกษาต่อ				
2.14.2 สนับสนุนให้แสวงหาความรู้ใหม่ในการทำวิจัย				
2.13.3 สนับสนุนให้สร้างผลงานวิชาการ เช่น แต่ง แปลตำรา				
2.14.4 การมีส่วนร่วมในองค์กรวิชาชีพ				

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ความคิดเห็น			เหตุผลประกอบ
	แน่ใจว่าใช่	ไม่แน่ใจ	แน่ใจว่าไม่ใช่	
2.14.5 การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียน การสอน				
2.14.6 การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีสอนให้มีประสิทธิภาพ				
2.14.7 ทักษะความชำนาญการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้านการสอน				
2.14.8 ส่งเสริมให้อาจารย์มีมนุษยสัมพันธ์				
2.14.9 การพัฒนาจริยธรรมของอาจารย์				
2.14.10 การบริการทางวิชาการแก่ชุมชน				
2.15 การประเมินอาจารย์				
2.15.1 การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของอาจารย์				
2.15.2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติการกิจตามปรัชญาอุดมศึกษา				
2.16 การสร้างชื่อเสียงด้านวิชาการ				
3. หลักสูตร				
3.1 การออกแบบหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ ที่เด่นชัด				
3.2 เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ				
3.3 มุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคม				
3.4 สอดคล้องกับหลักสูตรนานาชาติ				
3.5 เน้นให้นักศึกษารู้จักคิดวิเคราะห์				
3.6 ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน				
3.7 สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ				
3.8 สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา				
3.9 การพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันต่อ ความก้าวหน้า				
3.10 การจัดหลักสูตรเป็นส่วนต่อหน่วยการเรียน				
3.11 มีเนื้อหาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ				
3.12 มีมิติความลุ่มลึกและกว้างในส่วนสาระ				
3.13 มีบูรณาการหลักสูตร				

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ความคิดเห็น			เหตุผลประกอบ
	แน่ใจ ว่าใช่	ไม่ แน่ใจ	แน่ใจ ว่าไม่ใช่	
3.14 กำหนดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ				
3.15 มีวิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ หรือการค้นคว้า อิสระ				
3.16 กระบวนการจัดทำและอนุมัติหลักสูตรตามเกณฑ์ของ ทบวงมหาวิทยาลัย				
3.17 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงและประเมินหลักสูตร				
3.18 มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร				
3.19 มีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก				
3.20 กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรเน้นลักษณะพลวัต				
3.21 กระบวนการสอบวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ				
3.22 การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน				
3.23 กระบวนการถ่ายโอนหน่วยกิตระหว่างสถาบันนานาชาติ				
3.24 ผลสัมฤทธิ์การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพ เฉพาะด้าน				
3.25 การได้รับการประกันคุณภาพภายในสถาบัน				
3.26 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากองค์กร วิชาชีพ				
3.27 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากทบวง มหาวิทยาลัย				
3.28 การได้รับการรับรองคุณวุฒิ จาก ก.พ.				
4. อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน				
4.1 ความชัดเจนการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา				
4.2 การสนับสนุนทรัพยากรมีการคำนึงถึงความจำเป็น ในหลักสูตร				
4.3 คำนึงถึงความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา				
4.4 คุณภาพของเทคโนโลยีปัจจุบัน				
4.5 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสาร ภาษาไทย				

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ความคิดเห็น			เหตุผลประกอบ
	แน่ใจว่าใช่	ไม่แน่ใจ	แน่ใจว่าไม่ใช่	
4.6 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาอังกฤษ				
4.7 คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์และทรัพยากรตามมาตรฐานของตลาดหรือมาตรฐานสากล				
4.8 ระบบมาตรฐานการติดตั้ง จัดเก็บและบำรุงรักษา				
4.9 การติดตั้ง การจัดเก็บและบำรุงรักษา คำนึงถึงความสะอาด ปลอดภัย				
4.10 จัดทำบัญชีรายการเพื่อควบคุมและบริหารจัดการ				
4.11 ระเบียบกฎเกณฑ์ในการใช้				
4.12 มีช่างเทคนิคให้บริการ				
4.13 ระบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งาน				
5. อาคารสถานที่				
5.1 การออกแบบอาคารสถานที่ตรงกับวัตถุประสงค์				
5.1.1 มีอาคารหอพักอาจารย์				
5.1.2 มีห้องทำงานของอาจารย์				
5.1.3 มีอาคารหอพักนักศึกษา				
5.1.4 มีห้องทดลอง ศึกษาค้นคว้าเป็นสัดส่วน				
5.1.5 มีห้องเรียน ห้องประชุม สัมมนาเป็นสัดส่วน				
5.1.6 มีห้องสมุดเป็นเอกเทศ				
5.2 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่				
5.2.1 ที่ตั้งของอาคาร				
5.2.2 จำนวนอาคาร ห้อง				
5.2.3 สภาพของอาคารในด้านความสะอาด ความสวยงาม				
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม				
5.3.1 มีพื้นที่สีเขียว				
5.3.2 มีพื้นที่นันทนาการ				
5.3.3 มีพื้นที่สำหรับการกีฬา				
5.3.4 มีเอกลักษณ์เฉพาะของสถาบัน				

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ความคิดเห็น			เหตุผลประกอบ
	แน่ใจ ว่าใช่	ไม่ แน่ใจ	แน่ใจ ว่าไม่ใช่	
5.3.5 มีระบบแสงและเสียงที่ดี				
5.3.6 ไม่มีมลภาวะ				
5.4 การบริหารอาคารสถานที่				
5.4.1 มีการวางแผนการใช้อาคาร				
5.4.2 มีโครงสร้างการบริหารอาคารที่ชัดเจน				
5.4.3 การตกแต่งอาคารสถานที่				
5.4.4 ระบบการบำรุงรักษาความสะอาด				
5.4.5 สิ่งอำนวยความสะดวก				
5.4.6 การเก็บรักษาและการบริการวัสดุอุปกรณ์ในอาคาร				
5.4.7 การติดต่อสื่อสารระหว่างอาคาร				
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต :				
1. การเรียนการสอน				
1.1 การจัดการเรียนการสอน				
การจัดอาจารย์สอนตรงตามคุณวุฒิและประสบการณ์				
1.1.2 มีโครงการสอน ประกอบด้วย				
1.1.2.1 วัตถุประสงค์				
1.1.2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม				
1.1.2.3 เนื้อหาสาระ				
1.1.2.4 วิธีการสอน				
1.1.2.5 งานที่มอบหมาย				
1.1.2.6 การวัดและประเมินผล				
1.1.3 การเตรียมสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน				
1.1.4 การเขียนเอกสารประกอบการสอนที่มีคุณภาพ				
1.1.5 เอกสาร ตำราอ้างอิง				

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ความคิดเห็น			เหตุผลประกอบ
	แน่ใจ ว่าใช่	ไม่ แน่ใจ	แน่ใจ ว่าไม่ใช่	
1.2 กระบวนการเรียนการสอน				
1.2.1 กระตุ้นให้คิดเป็น ทำเป็นและมีส่วนร่วม				
1.2.2 เน้นองค์แห่งความรู้ ควบคู่คุณธรรม				
1.2.3 เน้นการเรียนการสอนโดยมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง				
1.2.4 เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง				
1.2.5 เน้นการนำความรู้ไปประยุกต์				
1.2.6 การใช้สื่ออุปกรณ์ประกอบ				
1.2.7 กิจกรรมการเรียนการสอนเน้นคุณภาพและเทคนิควิธี				
1.2.8 มีการเรียนการสอนหรือการศึกษาดูงานนอกสถานที่				
1.3 การประเมินผลการเรียนการสอน				
1.3.1 การคิดเวลาเรียนร้อยละ 80 ขึ้นไป				
1.3.2 มีเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ				
2. การวิจัย				
2.1 ความสำคัญและความจำเป็น				
2.1.1 เน้นการวิจัยเป็นนโยบายสำคัญ				
2.1.2 การนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอน และบริการสังคม				
2.2 การสนับสนุนส่งเสริมการวิจัย				
2.2.1 กระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศ การทำวิจัย				
2.2.2 จัดหาเงินทุนสนับสนุนให้ทำหรือไปประชุมสัมมนา เกี่ยวกับการวิจัย				
2.2.3 สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานวิจัย				
2.2.4 สนับสนุนให้มีการร่วมมือทำวิจัยทั้งในและต่างประเทศ				

ดัชนีปัจจัยคุณภาพด้านวิชาการ	ความคิดเห็น			เหตุผลประกอบ
	แน่ใจว่าใช่	ไม่แน่ใจ	แน่ใจว่าไม่ใช่	
2.3 คุณภาพของงานวิจัย				
2.3.1 การยอมรับผลงานวิจัย				
2.3.2 การได้รับเงินสนับสนุน				
2.3.3 การได้รับรางวัล ประกาศเกียรติคุณ				
3. การรักษามาตรฐาน				
3.1 นโยบายการรักษาคุณภาพมาตรฐาน				
3.1.1 ด้านการรับนักศึกษา				
3.1.2 การพัฒนาคุณภาพนักศึกษา				
3.1.3 การประเมินคุณภาพนักศึกษา				
3.1.4 ด้านการรับอาจารย์				
3.1.5 การพัฒนาคุณภาพอาจารย์				
3.1.6 การประเมินคุณภาพอาจารย์				
3.1.7 การจัดหลักสูตร				
3.1.8 การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร				
3.1.9 การประเมินหลักสูตร				
3.1.10 มาตรฐานด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้สนับสนุนการเรียนการสอน				
3.1.11 มาตรฐานของอาคารสถานที่ที่รองรับปริมาณของนักศึกษา				
3.1.12 มาตรฐานการจัดการเรียนการสอน				
3.1.13 กระบวนการเรียนการสอน				
3.1.14 การประเมินผลการเรียนการสอน				
3.1.15 มาตรฐานการวิจัย				
3.1.16 กระบวนการวิจัย				
3.1.17 การประเมินงานวิจัย				

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ความคิดเห็น			เหตุผลประกอบ
	แน่ใจ ว่าใช่	ไม่ แน่ใจ	แน่ใจ ว่าไม่ใช่	
3.2 ระบบมาตรฐาน				
3.2.1 การจัดเก็บเอกสาร				
3.2.2 บันทึกผลการเรียน				
3.2.3 บันทึกอัตราการสำเร็จการศึกษา				
3.3 ระบบประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพและมาตรฐาน				
4. การบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ				
4.1 การบริหารจัดการตามปรัชญาของสถาบัน				
4.2 แผนการบริหารจัดการ				
4.2.1 กลยุทธ์ระดับสถาบัน คณะ ภาควิชา				
4.2.2 ความเหมาะสมหรือความยืดหยุ่น				
4.2.3 การปฏิบัติตามแผน				
4.3 วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร				
4.3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร				
4.3.2 เน้นย้ำความเป็นเลิศ				
4.3.3 ความร่วมมือระหว่างสถาบัน				
4.4 บรรยากาศด้านบริหารจัดการ				
4.4.1 การสร้างขวัญและกำลังใจ				
4.4.2 มนุษยสัมพันธ์ภายในสถาบัน				
4.4.3 ความคล่องตัวในการสื่อสาร				
4.4.4 การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง				
4.5 ระบบควบคุมคุณภาพ				
4.5.1 มีระบบควบคุมคุณภาพ				
4.5.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการ				

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ความคิดเห็น			เหตุผลประกอบ
	แน่ใจว่าใช่	ไม่แน่ใจ	แน่ใจว่าไม่ใช่	
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต :				
1. ด้านพุทธิพิสัย				
1.1 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ				
1.2 ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถกับหน่วยงานได้				
1.3 พัฒนางองค์แห่งความรู้ใหม่ได้				
1.4 มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้อำนาจอังกฤษในการสื่อสาร				
1.5 มีความรู้ ความเข้าใจลักษณะงานที่ต้องใช้การคำนวณ				
2. ด้านจิตพิสัย				
2.1 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น				
2.2 มีความรับผิดชอบทำงานจนสำเร็จ				
2.3 สามารถทำงานเป็นทีม				
2.4 มีความขยันหมั่นเพียร				
2.5 มีระเบียบวินัยในตัวเอง				
2.6 มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
2.7 มีความเชื่อมั่นในตัวเอง				
2.8 มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ				
3. ด้านทักษะพิสัยการปฏิบัติ				
3.1 มีความเชี่ยวชาญในด้านคอมพิวเตอร์				
3.2 มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีข่าวสาร				
11.3 มีความเชี่ยวชาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับวิชาชีพเฉพาะ				
3.4 มีทักษะในการเล่นกีฬา เพื่อพัฒนาร่างกายให้สมบูรณ์				
3.5 มีมารยาทที่สง่างามตามเอกลักษณ์ของสังคมไทย				

ตอนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 คุณลักษณะดัชนีบ่งชี้คุณภาพ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงดัชนีบ่งชี้คุณภาพ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านเสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ภาคผนวก ฐ

แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญรอบที่ 2

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพมหานคร 10110

16 ธันวาคม 2542

เรื่อง ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

เรียน

กระผมขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 ด้วยความมอดทนและแบบสอบถามที่ท่านตอบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน กระผมตระหนักเป็นอย่างดีว่า ท่านได้ปฏิบัติภารกิจอาจารย์ปฏิบัติภารกิจเป็นผู้บริหาร ย่อมมีภารกิจด้านการสอนและการบริหารอันหนักมากมาย ถึงกระนั้น ท่านก็ยังได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามนี้ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ของท่านอย่างยิ่ง และผลจากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 กระผมได้นำมาหาคำดัชนีความสอดคล้อง พร้อมกับปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยการสกัดข้อความที่ไม่ต้องการออกไป รวมทั้งได้เพิ่มประเด็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะสำหรับในรอบที่ 2 นี้ ขอท่านได้กรุณาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยเอกชนโดยรวมและเป็นประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้เป็นพื้นฐานในการประกันคุณภาพ อนึ่งผู้วิจัยจะสงวนคำตอบซึ่งเป็นความคิดเห็นของท่านไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด โดยผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น สำหรับแบบสอบถามในรอบที่ 2 นี้ ผู้วิจัยจะมาขอรับคืนด้วยตนเอง ภายในวันที่ 23 ธันวาคม 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามนี้

ขอแสดงความนับถือ

(จำเริญรัตน์ เจือจันทร์)

นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 2

เรื่อง

การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

A DEVELOPMENT OF ACADEMIC PERFORMANCE INDICATORS IN THE PRIVATE UNIVERSITIES

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 และนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของความคิดเห็นว่าแน่ใจว่าใช่ ไม่แน่ใจและแน่ใจว่าไม่ใช่ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ผู้วิจัยได้นำคำตอบที่ผู้เชี่ยวชาญตอบ มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาจัดทำเป็นแบบสอบถาม พร้อมกับปรับปรุงข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 และนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาสร้างเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยจัดทำในลักษณะสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนว่าพัฒนาหรือทำได้ อยู่ในระดับใดใน 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง	ทำได้ในระดับคุณภาพดีมาก
4 หมายถึง	ทำได้ในระดับคุณภาพดี
3 หมายถึง	ทำได้ในระดับคุณภาพปานกลาง
2 หมายถึง	ทำได้ในระดับคุณภาพต่ำ
1 หมายถึง	ทำได้ในระดับคุณภาพต่ำมาก

ลักษณะแบบสอบถาม

แบบสอบถามในรอบที่ 2 นี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามระดับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ

วิธีตอบ

ตอนที่ 1 โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ ซึ่งท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

อนึ่ง ขอความกรุณาท่านตรวจสอบอีกครั้งว่าได้ตอบแบบสอบถามโดยครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่าน

จำเริญรัตน์ เจือจันทร์

นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 โปรบอกระดับการพัฒนาดัชนีชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน
โดยกา ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ดัชนีชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
ดัชนีชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า :					
1. นักศึกษา					
1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย.....					
1.2 ความถนัดพื้นฐานวิชาชีพเฉพาะทาง					
1.3 ความรู้เพื่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาของนักศึกษา					
1.4 กระบวนการคัดเลือกและรับนักศึกษา					
1.4.1 สถาบันคัดเลือกโดยตรง					
1.4.2 คัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย					
1.5 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านวิชาการ					
1.6 นโยบายในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา					
1.6.1 การพัฒนาความรู้ด้านวิชาการ.....					
1.6.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ					
1.7 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา					
1.8 ระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักศึกษา					
1.9 มาตรฐานประเมินผลนักศึกษา					
1.10 สัมฤทธิ์ผลเดิมด้านการศึกษาของนักศึกษา					
1.11 ทักษะต่อสาขาที่ศึกษา					
1.12 ประสิทธิภาพ ความสามารถของนักศึกษา					
1.12.1 ด้านภาษาและการสื่อสาร					
1.12.2 ด้านคณิตศาสตร์.....					
1.12.3 ด้านคอมพิวเตอร์.....					
1.12.4 ด้านเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล					
1.13 ความคิดสร้างสรรค์และคิดวิเคราะห์					
1.14 การมีวินัยในตัวเอง					
1.15 มีความรับผิดชอบ					

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
2. อาจารย์					
2.1 คุณวุฒิของอาจารย์					
2.2 ตำแหน่งทางวิชาการ					
2.3 บุคลิกภาพของอาจารย์					
2.4 ประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ					
2.5 การสร้างสรรค์ในความคิด					
2.6 ทักษะความเชี่ยวชาญด้านการสอน					
2.7 ความสามารถทางด้านวิชาชีพครู					
2.8 ความเข้าใจหลักปรัชญาอุดมศึกษา					
2.9 วิสัยทัศน์ของอาจารย์					
2.10 การอุทิศตนหรือทุ่มเทในวิชาชีพอาจารย์					
2.11 ความพอเพียงของอาจารย์ต่อสัดส่วนนักศึกษา					
2.12 กระบวนการรับอาจารย์ โดยการ					
2.12.1 การสาธิตการสอน					
2.12.2 การสัมภาษณ์ และสังเกตบุคลิกภาพ					
2.12.3 การมอบหมายงานให้ทำและประเมิน					
2.13 กระบวนการพัฒนาอาจารย์					
2.13.1 การให้ทุนศึกษาต่อ					
2.13.2 สนับสนุนให้แสวงหาความรู้ใหม่ในการทำวิจัย					
2.13.3 สนับสนุนให้สร้างผลงานวิชาการ เช่น แต่ง แปลตำรา					
2.13.4 การมีส่วนร่วมในองค์กรวิชาชีพ					
2.13.5 การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียน การสอน					
2.13.6 การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีสอนให้มีประสิทธิภาพ					
2.13.7 ทักษะความชำนาญการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ					
ทางด้านการสอน					
2.13.8 ส่งเสริมให้อาจารย์มีมนุษยสัมพันธ์					
2.13.9 การพัฒนาจริยธรรมของอาจารย์					

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
2.13.10 การบริการทางวิชาการแก่ชุมชน					
2.14 การประเมินอาจารย์					
2.14.1 การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของอาจารย์					
2.14.2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติการกิจตามปรัชญาอุดมศึกษา					
2.15 การสร้างชื่อเสียงด้านวิชาการ					
3. หลักสูตร					
3.1 การออกแบบหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่เด่นชัด					
3.2 เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ					
3.3 มุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคม					
3.4 สอดคล้องกับหลักสูตรนานาชาติ					
3.5 เน้นให้นักศึกษารู้จักคิดวิเคราะห์					
3.6 ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน					
3.7 สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ					
3.8 สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา					
3.9 การพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันต่อความก้าวหน้า					
3.10 การจัดหน่วยการเรียนรู้เป็นส่วนในหลักสูตร					
3.11 ความสอดคล้องของเนื้อหาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ					
3.12 มีมิติความลุ่มลึกและกว้างในส่วนสาระ					
3.13 มีบูรณาการหลักสูตร					
3.14 กำหนดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ					
3.15. มีวิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ					
3.16 กระบวนการจัดทำและอนุมัติหลักสูตรตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย					
3.17 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงและประเมินหลักสูตร					

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
3.18 มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร					
3.19 มีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก					
3.20 กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรมีลักษณะยืดหยุ่น					
3.21 กระบวนการสอบวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ					
3.22 การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน					
3.23 การยอมรับการถ่ายโอนหน่วยกิตระหว่างสถาบันนานาชาติ					
3.24 ผลสัมฤทธิ์การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน					
3.25 การได้รับการประกันคุณภาพภายในสถาบัน					
3.26 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากองค์กรวิชาชีพ					
3.27 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากทบวงมหาวิทยาลัย					
3.28 การได้รับการรับรองคุณวุฒิ จาก ก.พ.					
4. อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน					
4.1 ความชัดเจนการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา					
4.2 การสนับสนุนทรัพยากรมีการคำนึงถึงความจำเป็นในหลักสูตร					
4.3 คำนึงถึงความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา					
4.4 คุณภาพของเทคโนโลยีปัจจุบัน					
4.5 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาไทย					
4.6 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาอังกฤษ					
4.7 คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์และทรัพยากรตามมาตรฐานของตลาดหรือมาตรฐานสากล					
4.8 ระบบมาตรฐานการติดตั้ง จัดเก็บและบำรุงรักษา					
4.9 การติดตั้ง การจัดเก็บและบำรุงรักษา คำนึงถึงความสะดวก ปลอดภัย					

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
4.10 จัดทำบัญชีรายการเพื่อควบคุมและบริหารจัดการ					
4.11 ระเบียบกฎเกณฑ์ในการใช้					
4.12 มีช่างเทคนิคให้บริการ					
4.13 ระบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งาน					
5. อาคารสถานที่					
5.1 การออกแบบอาคารสถานที่ตรงกับวัตถุประสงค์					
5.1.1 มีห้องทำงานของอาจารย์					
5.1.2 มีห้องทดลอง ศึกษาค้นคว้าเป็นสัดส่วน					
5.1.3 มีห้องเรียน ห้องประชุม สัมมนาเป็นสัดส่วน					
5.1.4 มีห้องสมุดเป็นเอกเทศ					
5.2 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่					
5.2.1 ที่ตั้งของอาคารอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้สะดวก					
5.2.2 จำนวนอาคาร จำนวนห้อง					
5.2.3 สภาพของอาคารในด้านความสะอาด ความสวยงาม					
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม					
5.3.1 มีพื้นที่สีเขียว					
5.3.2 มีพื้นที่นันทนาการ					
5.3.3 มีพื้นที่สำหรับการกีฬา					
5.3.4 มีระบบแสงและเสียงที่ดี					
5.3.5 ไม่มีมลภาวะ					
5.4 การบริหารอาคารสถานที่					
5.4.1 มีการวางแผนการใช้อาคาร					
5.4.2 มีโครงสร้างการบริหารอาคารที่ชัดเจน					
5.4.3 การตกแต่งอาคารสถานที่					
5.4.4 ระบบการบำรุงรักษาความสะอาด					

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
5.4.5 สิ่งอำนวยความสะดวก					
5.4.6 การเก็บรักษาและการบริการวัสดุอุปกรณ์ในอาคาร อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.4.7 การติดต่อสื่อสารระหว่างอาคาร					
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต :					
1. การเรียนการสอน					
1.1 การจัดการเรียนการสอน					
การจัดอาจารย์สอนตรงตามคุณวุฒิและประสบการณ์					
1.1.2 มีโครงการสอน ประกอบด้วย					
1.1.2.1 วัตถุประสงค์					
1.1.2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม					
1.1.2.3 เนื้อหาสาระ					
1.1.2.4 วิธีการสอน					
1.1.2.5 งานที่มอบหมาย					
1.1.2.6 การวัดและประเมินผล					
1.1.3 การเตรียมสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน					
1.1.4 การเขียนเอกสารประกอบการสอนที่มีคุณภาพ					
1.1.5 เอกสาร ตำราอ้างอิง					
1.2 กระบวนการเรียนการสอน					
1.2.1 กระตุ้นให้คิดเป็น ทำเป็นและมีส่วนร่วม					
1.2.2 เน้นองค์แห่งความรู้ ควบคู่คุณธรรม					
1.2.3 เน้นการเรียนการสอนโดยมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง					
1.2.4 เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง					
1.2.5 เน้นการนำความรู้ไปประยุกต์					
1.2.6 การใช้สื่ออุปกรณ์ประกอบ					

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
1.2.7 กิจกรรมการเรียนการสอนเน้นคุณภาพและเทคนิควิธี					
1.2.8 มีการเรียนการสอนหรือการศึกษาดูงานนอกสถานที่					
1.3 การประเมินผลการเรียนการสอน					
1.3.1 การคิดเวลาเรียนร้อยละ 80 ขึ้นไป					
1.3.2 มีเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ					
2. การวิจัย					
2.1 ความสำคัญและความจำเป็น					
2.1.1 เน้นการวิจัยเป็นนโยบายสำคัญ					
2.1.2 การนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอนและบริการสังคม					
2.2 การสนับสนุนส่งเสริมการวิจัย					
2.2.1 กระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำวิจัย					
2.2.2 จัดหาเงินทุนสนับสนุนให้ทำหรือไปประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการวิจัย					
2.2.3 สนับสนุนให้มีการเผยแพร่งานวิจัย					
2.2.4 สนับสนุนให้มีการร่วมมือทำวิจัยทั้งในและต่างประเทศ					
2.3 คุณภาพของงานวิจัย					
2.3.1 ผลงานวิจัยเป็นที่ยอมรับ					
2.3.2 การได้รับเงินสนับสนุน					
2.3.3 การได้รับรางวัล ประกาศเกียรติคุณ					
3. การรักษามาตรฐาน					
3.1 นโยบายการรักษาคุณภาพมาตรฐาน					
3.1.1 ด้านการรับนักศึกษา					
3.1.2 การพัฒนาคุณภาพนักศึกษา					

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
3.1.3 การประเมินคุณภาพนักศึกษา.....					
3.1.4 ด้านการรับอาจารย์.....					
3.1.5 การพัฒนาคุณภาพอาจารย์.....					
3.1.6 การประเมินคุณภาพอาจารย์.....					
3.1.7 การจัดหลักสูตร.....					
3.1.8 การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร.....					
3.1.9 การประเมินหลักสูตร.....					
3.1.10 มาตรฐานด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้สนับสนุน การเรียนการสอน.....					
3.1.11 มาตรฐานของอาคารสถานที่ที่รองรับปริมาณ ของนักศึกษา.....					
3.1.12 มาตรฐานการจัดการเรียนการสอน.....					
3.1.13 กระบวนการเรียนการสอน.....					
3.1.14 การประเมินผลการเรียนการสอน.....					
3.1.15 มาตรฐานการวิจัย.....					
3.1.16 กระบวนการวิจัย.....					
3.1.17 การประเมินงานวิจัย.....					
3.2 ระบบมาตรฐาน					
3.2.1 การจัดเก็บเอกสาร.....					
3.2.2 บันทึกผลการเรียน.....					
3.2.3 บันทึกอัตราการสำเร็จการศึกษา.....					
3.3 ระบบประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพและมาตรฐาน.....					
4. การบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ					
4.1 การบริหารจัดการตามปรัชญาของสถาบัน.....					

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
4.2 แผนการบริหารจัดการ					
4.2.1 กลยุทธ์ระดับสถาบัน คณะ ภาควิชา					
4.2.2 ความเหมาะสมหรือความยืดหยุ่น					
4.2.3 การปฏิบัติตามแผน					
4.3 วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร					
4.3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร					
4.3.2 เน้นย้ำความเป็นเลิศ					
4.3.3 ความร่วมมือระหว่างสถาบัน					
4.4 บรรยากาศด้านบริหารจัดการ					
4.4.1 การสร้างขวัญและกำลังใจ					
4.4.2 มนุษยสัมพันธ์ภายในสถาบัน					
4.4.3 ความคล่องตัวในการสื่อสาร					
4.4.4 การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง					
4.5 ระบบควบคุมคุณภาพ					
4.5.1 มีระบบควบคุมคุณภาพ					
4.5.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการ					
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต :					
1. ด้านพุทธิพิสัย					
1.1 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ					
1.2 ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถกับหน่วยงานได้					
1.3 พัฒนาองค์แห่งความรู้ใหม่ได้					
1.4 มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร					
1.5 มีความรู้ ความเข้าใจลักษณะงานที่ต้องใช้การคำนวณ					
2. ด้านจิตพิสัย					
2.1 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
2.2 มีความรับผิดชอบทำงานจนสำเร็จ					
2.3 มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม					

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
2.4 สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.5 มีความขยันหมั่นเพียร					
2.6 มีระเบียบวินัยในตัวเองโดยประพฤติปฏิบัติตนตามระเบียบ ของสถาบันและสังคม					
2.7 มีความตรงต่อเวลาโดยใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
2.8 มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
2.9 มีความเชื่อมั่นในตัวเอง					
2.10 มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและสังคม					
2.11 มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ					
2.12 มีความสามารถในการระงับอารมณ์ความเครียด ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม					
2.13 มีมารยาทที่สง่างามตามเอกลักษณ์ของสังคมไทย					
3. ด้านทักษะการปฏิบัติ					
3.1 มีความเชี่ยวชาญในด้านคอมพิวเตอร์					
3.2 มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีข่าวสาร					
มีความเชี่ยวชาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับ วิชาชีพเฉพาะ					
3.4 มีทักษะในการเล่นกีฬา เพื่อพัฒนาร่างกายให้สมบูรณ์					
3.5 มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน					
3.6 มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความคิด วิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2.1 สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข ในการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการเพื่อเป็น
หลักประกันว่าคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นที่ยอมรับ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชนในกระบวนการพัฒนาคุณภาพด้านวิชาการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านเสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญรอบที่ 3

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพมหานคร 10110

1 มกราคม 2543

เรื่อง ขอบความกรุณาตอบแบบสอบถามรอบที่ 3

เรียน

กระผมขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงอีกครั้งที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ทุกประการ และสำหรับในรอบที่ 3 ซึ่งเป็นรอบสุดท้ายนี้ กระผมได้เสนอคำตอบที่เป็นคำตอบส่วนใหญ่ของผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเป็นฉันทามติเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ พร้อมกันนี้ กระผมได้เสนอคำตอบของท่านมาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย ว่าท่านเห็นสอดคล้องกับคำตอบของกลุ่มหรือไม่ ผลจากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ กระผมจะนำไปเขียนสรุปเป็นรายงานการวิจัย เพื่อเสนอคณะกรรมการควบคุม ปรียุณยานิพนธ์และกระผมใคร่ขอเรียนว่ารายงานการวิจัยนี้ มิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดอันดับหรือจัดระดับมหาวิทยาลัย เอกชนแต่ละแห่งแต่ประการใด แต่มีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การสร้างและพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพเท่านั้น อนึ่งงานวิจัยนี้ จะไม่สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายได้เลย ถ้าปราศจากความร่วมมือช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีจากท่านถึง 3 รอบ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง สำหรับในรอบที่ 3 นี้ กระผมจะมา ขอรับแบบสอบถามด้วยตนเองภายในวันที่ 7 มกราคม 2543

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาตอบ แบบสอบถามนี้

ขอแสดงความนับถือ

(จำเริญรัตน์ เจือจันทร์)

นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 3
เรื่อง

การพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

A DEVELOPMENT OF ACADEMIC PERFORMANCE INDICATORS IN THE PRIVATE UNIVERSITIES

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 และนำมาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) เพื่อให้ท่านรับทราบคำตอบของกลุ่มและคำตอบของท่านว่ามีความสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด เพื่อท่านจะได้พิจารณาคำตอบของท่านอีกครั้งว่า ควรเปลี่ยนแปลงคำตอบตามความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญหรือไม่

วิธีตอบ

1. โปรดพิจารณาคำตอบเดิมของท่านที่มีเครื่องหมาย ✓ เปรียบเทียบกับคำตอบของกลุ่มที่มีเครื่องหมาย ✖ โดยให้ท่านพิจารณาว่าอยู่ในช่องเดียวกันหรือต่างกัน
2. หากเครื่องหมายทั้งสองอยู่ในช่องเดียวกัน แสดงว่าคำตอบของท่านตรงกับคำตอบของกลุ่มหรือสอดคล้องกันเป็นฉันทามติ จึงไม่จำเป็นต้องทำอะไรในช่องนั้น
3. หากเครื่องหมายทั้งสองอยู่ต่างกัน เช่น เครื่องหมาย ✖ อยู่ที่ยังระดับที่พึงประสงค์ 3 และเครื่องหมาย ✓ อยู่ที่ยังระดับที่พึงประสงค์ 4 หรือ 2 แสดงว่า คำตอบของท่านใกล้เคียงกับคำตอบของกลุ่ม หากท่านคิดว่าคำตอบของท่านเหมาะสมแล้ว ก็ไม่ต้องทำอะไร แต่หากท่านประสงค์จะเปลี่ยนแปลงคำตอบเพื่อให้สอดคล้องกับคำตอบของกลุ่มท่านสามารถทำได้โดยทำเครื่องหมายวงกลม ○ รอบเครื่องหมาย ✓ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีเครื่องหมาย ✖
4. ถ้าเครื่องหมาย ✖ อยู่ที่ยังระดับที่พึงประสงค์ 4 และเครื่องหมาย ✓ อยู่ที่ยังระดับที่พึงประสงค์ 1 หรือ 2 แปลว่าคำตอบของท่านและของกลุ่มไม่สอดคล้องกันหรือไม่เป็นฉันทามติ จึงขอให้ท่านพิจารณาว่าเห็นด้วยกับกลุ่มหรือไม่ หากเห็นด้วยให้ทำเครื่องหมายวงกลม ○ รอบเครื่องหมาย ✓ เดิมที่เป็นคำตอบของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ใหม่ลงในช่องที่มีเครื่องหมาย ✖ คล้ายกับวิธีตอบในข้อ 3
5. ในกรณีที่ท่านไม่เห็นด้วยกับคำตอบของกลุ่มหรือยืนยันคำตอบเดิม ขอให้ท่านโปรดอธิบายเหตุผลประกอบ
อนึ่ง ขอความกรุณาท่านได้โปรดตรวจสอบคำตอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่าน

จำเริญรัตน์ เจือจันทร์
นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 โปรดตอบยืนยันหรือเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ
ของมหาวิทยาลัยเอกชน

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์					ค่า I.R.	เหตุผลประกอบ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก		
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า :							
1. นักศึกษา							
1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย		*				2.00	
1.2 ความถนัดพื้นฐานวิชาชีพเฉพาะทาง		*				2.00	
1.3 ความรู้เพื่อสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาของนักศึกษา		*				1.00	
1.4 กระบวนการคัดเลือกและรับนักศึกษา							
1.4.1 สถาบันคัดเลือกโดยตรง		*				1.00	
1.4.2 คัดเลือกผ่านทบวงมหาวิทยาลัย		*				1.00	
1.5 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านวิชาการ		*				1.00	
1.6 นโยบายในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา							
1.6.1 การพัฒนาความรู้ด้านวิชาการ		*				1.00	
1.6.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ		*				1.00	
1.7 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา		*				0.00	
1.8 ระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักศึกษา		*				1.00	
1.9 มาตรฐานประเมินผลนักศึกษา		*				0.00	
1.10 สัมฤทธิ์ผลเดิมด้านการศึกษาของนักศึกษา		*				1.00	
1.11 ทักษะติดต่อสาขาที่ศึกษา		*				1.00	
1.12 ประสิทธิภาพ ความสามารถของนักศึกษา							
1.12.1 ด้านภาษาและการสื่อสาร		*				0.00	
1.12.2 ด้านคณิตศาสตร์		*				1.00	
1.12.3 ด้านคอมพิวเตอร์		*				1.00	
1.12.4 ด้านเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล		*				0.00	
1.13 ความคิดสร้างสรรค์และคิดวิเคราะห์		*				1.00	
1.14 การมีวินัยในตัวเอง		*				1.00	
1.15 มีความรับผิดชอบ			*			1.00	

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์					ค่า I.R.	เหตุผลประกอบ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก		
2.13.10 การบริการทางวิชาการแก่ชุมชน		*				0.00	
2.14 การประเมินอาจารย์							
2.14.1 การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของอาจารย์		*				1.00	
2.14.2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติการกิจตามปรัชญาอุดมศึกษา		*				0.00	
2.15 การสร้างชื่อเสียงด้านวิชาการ		*				0.00	
3. หลักสูตร							
3.1 การออกแบบหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่เด่นชัด	*					1.00	
3.2 เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ	*					1.00	
3.3 มุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคม	*					1.00	
3.4 สอดคล้องกับหลักสูตรนานาชาติ		*				1.00	
3.5 เน้นให้นักศึกษารู้จักคิดวิเคราะห์	*					1.00	
3.6 ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน	*					1.00	
3.7 สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ		*				1.00	
3.8 สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา		*				1.00	
3.9 การพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันต่อความก้าวหน้า		*				1.00	
3.10 การจัดหน่วยการเรียนรู้เป็นสัดส่วนในหลักสูตร		*				0.00	
3.11 ความสอดคล้องของเนื้อหาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ		*				0.00	
3.12 มีมิติความลุ่มลึกและกว้างในส่วนสาระ		*				1.00	
3.13 มีบูรณาการหลักสูตร		*				1.00	
3.14 กำหนดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ		*				1.00	
3.15 มีวิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ		*				1.00	
3.16 กระบวนการจัดทำและอนุมัติหลักสูตรตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย		*				1.00	
3.17 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงและประเมินหลักสูตร		*				1.00	

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์					ค่า I.R.	เหตุผลประกอบ
	ดี มาก	ดี	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำ มาก		
3.18 มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร	✱					1.00	
3.19 มีคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก		✱				1.00	
3.20 กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรมีลักษณะยืดหยุ่น		✱				1.00	
3.21 กระบวนการสอบวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ		✱				1.00	
3.22 การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน		✱				1.00	
3.23 การยอมรับการถ่ายโอนหน่วยกิตระหว่างสถาบันนานาชาติ		✱				2.00	
3.24 ผลสัมฤทธิ์การสอบวัดระดับความรู้ในสาขาวิชาชีพเฉพาะด้าน		✱				1.00	
3.25 การได้รับการประกันคุณภาพภายในสถาบัน		✱				1.00	
3.26 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากองค์กรวิชาชีพ		✱				2.00	
3.27 การได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากทบวงมหาวิทยาลัย	✱					1.00	
3.28 การได้รับการรับรองคุณวุฒิ จาก ก.พ.	✱					1.00	
4. อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน							
4.1 ความชัดเจนการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา		✱				1.00	
4.2 การสนับสนุนทรัพยากรมีการคำนึงถึงความจำเป็นในหลักสูตร		✱				1.00	
4.3 คำนึงถึงความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา		✱				1.00	
4.4 คุณภาพของเทคโนโลยีปัจจุบัน		✱				1.00	
4.5 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาไทย		✱				1.00	
4.6 ปริมาณและคุณภาพของหนังสือตำราและวารสารภาษาอังกฤษ		✱				1.00	
4.7 คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์และทรัพยากรตามมาตรฐานของตลาดหรือมาตรฐานสากล		✱				1.00	
4.8 ระบบมาตรฐานการติดตั้ง จัดเก็บและบำรุงรักษา		✱				0.00	
4.9 การติดตั้ง การจัดเก็บและบำรุงรักษา คำนึงถึงความสะดวก ปลอดภัย		✱				0.00	

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์					ค่า I.R.	เหตุผลประกอบ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก		
4.10 จัดทำบัญชีรายการเพื่อควบคุมและบริหารจัดการ		*				1.00	
4.11 ระเบียบกฎเกณฑ์ในการใช้		*				1.00	
4.12 มีช่างเทคนิคไว้บริการ		*				1.00	
4.13 ระบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้งาน		*				1.00	
5. อาคารสถานที่							
5.1 การออกแบบอาคารสถานที่ตรงกับวัตถุประสงค์							
5.1.1 มีห้องทำงานของอาจารย์		*				1.00	
5.1.2 มีห้องทดลอง ศึกษาค้นคว้าเป็นสัดส่วน		*				1.00	
5.1.3 มีห้องเรียน ห้องประชุม สัมมนาเป็นสัดส่วน		*				1.00	
5.1.4 มีห้องสมุดเป็นเอกเทศ		*				1.00	
5.2 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่							
5.2.1 ที่ตั้งของอาคารอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้สะดวก		*				1.00	
5.2.2 จำนวนอาคาร จำนวนห้อง		*				1.00	
5.2.3 สภาพของอาคารในด้านความสะอาด ความสวยงาม		*				0.00	
5.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม							
5.3.1 มีพื้นที่สีเขียว		*				1.00	
5.3.2 มีพื้นที่นันทนาการ		*				1.00	
5.3.3 มีพื้นที่สำหรับการกีฬา		*				1.00	
5.3.4 มีระบบแสงและเสียงที่ดี		*				1.00	
5.3.5 ไม่มีมลภาวะ		*				1.00	
5.4 การบริหารอาคารสถานที่							
5.4.1 มีการวางแผนการใช้อาคาร		*				1.00	
5.4.2 มีโครงสร้างการบริหารอาคารที่ชัดเจน		*				1.00	
5.4.3 การตกแต่งอาคารสถานที่		*				0.00	
5.4.4 ระบบการบำรุงรักษาความสะอาด		*				1.00	

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์					ค่า I.R.	เหตุผลประกอบ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก		
5.4.5 สิ่งอำนวยความสะดวก		*				0.00	
5.4.6 การเก็บรักษาและการบริการวัสดุอุปกรณ์ในอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ		*				0.00	
5.4.7 การติดต่อสื่อสารระหว่างอาคาร		*				0.00	
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต :							
1. การเรียนการสอน							
1.1 การจัดการเรียนการสอน							
1.1.1 การจัดอาจารย์สอนตรงตามคุณวุฒิและประสบการณ์		*				1.00	
1.1.2 มีโครงการสอน ประกอบด้วย							
1.1.2.1 วัตถุประสงค์	*					1.00	
1.1.2.2 จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม		*				1.00	
1.1.2.3 เนื้อหาสาระ	*					1.00	
1.1.2.4 วิธีการสอน	*					1.00	
1.1.2.5 งานที่มอบหมาย	*					1.00	
1.1.2.6 การวัดและประเมินผล	*					1.00	
1.1.3 การเตรียมสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน		*				1.00	
1.1.4 การเขียนเอกสารประกอบการสอนที่มีคุณภาพ		*				1.00	
1.1.5 เอกสาร ตำราอ้างอิง		*				2.00	
1.2 กระบวนการเรียนการสอน							
1.2.1 กระตุ้นให้คิดเป็น ทำเป็นและมีส่วนร่วม		*				1.00	
1.2.2 เน้นองค์แห่งความรู้ ควบคู่คุณธรรม		*				1.00	
1.2.3 เน้นการเรียนการสอนโดยมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง		*				1.00	
1.2.4 เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง		*				1.00	
1.2.5 เน้นการนำความรู้ไปประยุกต์		*				1.00	
1.2.6 การใช้สื่ออุปกรณ์ประกอบ		*				0.00	

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์					ค่า I.R.	เหตุผลประกอบ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก		
1.2.7 กิจกรรมการเรียนการสอนเน้นคุณภาพและเทคนิควิธี		*				0.00	
1.2.8 มีการเรียนการสอนหรือการศึกษาดูงานนอกสถานที่		*				0.00	
1.3 การประเมินผลการเรียนการสอน							
1.3.1 การคิดเวลาเรียนร้อยละ 80 ขึ้นไป		*				1.00	
1.3.2 มีเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ		*				1.00	
2. การวิจัย							
2.1 ความสำคัญและความจำเป็น							
2.1.1 เน้นการวิจัยเป็นนโยบายสำคัญ		*				1.00	
2.1.2 การนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอนและบริการสังคม		*				0.00	
2.2 การสนับสนุนส่งเสริมการวิจัย							
2.2.1 กระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำวิจัย		*				1.00	
2.2.2 จัดหาเงินทุนสนับสนุนให้ทำหรือไปประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการวิจัย		*				1.00	
2.2.3 สนับสนุนให้มีการเผยแพร่งานวิจัย		*				1.00	
2.2.4 สนับสนุนให้มีการร่วมมือทำวิจัยทั้งในและต่างประเทศ		*				1.00	
2.3 คุณภาพของงานวิจัย							
2.3.1 ผลงานวิจัยเป็นที่ยอมรับ		*				1.00	
2.3.2 การได้รับเงินสนับสนุน		*				2.00	
2.3.3 การได้รับรางวัล ประกาศเกียรติคุณ		*				1.00	
3. การรักษามาตรฐาน							
3.1 นโยบายการรักษาคุณภาพมาตรฐาน							
3.1.1 ด้านการรับนักศึกษา		*				1.00	
3.1.2 การพัฒนาคุณภาพนักศึกษา		*				1.00	

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์					ค่า I.R.	เหตุผลประกอบ
	ดี มาก	ดี	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำ มาก		
3.1.3 การประเมินคุณภาพนักศึกษา		*				1.00	
3.1.4 ด้านการรับอาจารย์		*				1.00	
3.1.5 การพัฒนาคุณภาพอาจารย์		*				1.00	
3.1.6 การประเมินคุณภาพอาจารย์		*				1.00	
3.1.7 การจัดหลักสูตร		*				1.00	
3.1.8 การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร		*				1.00	
3.1.9 การประเมินหลักสูตร		*				1.00	
3.1.10 มาตรฐานด้านอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้สนับสนุน การเรียนการสอน		*				0.00	
3.1.11 มาตรฐานของอาคารสถานที่ที่รองรับปริมาณ ของนักศึกษา		*				1.00	
3.1.12 มาตรฐานการจัดการเรียนการสอน		*				1.00	
3.1.13 กระบวนการเรียนการสอน		*				1.00	
3.1.14 การประเมินผลการเรียนการสอน		*				1.00	
3.1.15 มาตรฐานการวิจัย		*				2.00	
3.1.16 กระบวนการวิจัย		*				2.00	
3.1.17 การประเมินงานวิจัย		*				2.00	
3.2 ระบบมาตรฐาน							
3.2.1 การจัดเก็บเอกสาร		*				0.00	
3.2.2 บันทึกผลการเรียน		*				0.00	
3.2.3 บันทึกอัตราการสำเร็จการศึกษา		*				0.00	
3.3 ระบบประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพและมาตรฐาน		*				0.00	
4. การบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพ							
4.1 การบริหารจัดการตามปรัชญาของสถาบัน		*				2.00	

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์					ค่า I.R.	เหตุผลประกอบ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก		
4.2 แผนการบริหารจัดการ							
4.2.1 กลยุทธ์ระดับสถาบัน คณะ ภาควิชา		*				1.00	
4.2.2 ความเหมาะสมหรือความยืดหยุ่น		*				0.00	
4.2.3 การปฏิบัติตามแผน		*				0.00	
4.3 วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร							
4.3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	*					2.00	
4.3.2 เน้นย้ำความเป็นเลิศ	*					1.00	
4.3.3 ความร่วมมือระหว่างสถาบัน		*				1.00	
4.4 บรรยาการด้านบริหารจัดการ							
4.4.1 การสร้างขวัญและกำลังใจ		*				2.00	
4.4.2 มนุษยสัมพันธ์ภายในสถาบัน		*				1.00	
4.4.3 ความคล่องตัวในการสื่อสาร		*				0.00	
4.4.4 การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง		*				1.00	
4.5 ระบบควบคุมคุณภาพ							
4.5.1 มีระบบควบคุมคุณภาพ		*				1.00	
4.5.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการ		*				1.00	
ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต :							
1. ด้านพุทธิพิสัย							
1.1 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ		*				1.00	
1.2 ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถกับหน่วยงานได้		*				1.00	
1.3 พัฒนาองค์แห่งความรู้ใหม่ได้		*				1.00	
1.4 มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้อังกฤษในการสื่อสาร		*				0.00	
1.5 มีความรู้ ความเข้าใจลักษณะงานที่ต้องใช้การคำนวณ		*				1.00	
2. ด้านจิตพิสัย							
2.1 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น		*				1.00	
2.2 มีความรับผิดชอบทำงานจนสำเร็จ		*				1.00	
2.3 มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม		*				1.00	

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ	ระดับที่พึงประสงค์					ค่า I.R.	เหตุผลประกอบ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก		
2.4 สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ		*				1.00	
2.5 มีความขยันหมั่นเพียร		*				1.00	
2.6 มีระเบียบวินัยในตัวเองโดยประพฤติปฏิบัติตนตามระเบียบของสถาบันและสังคม		*				1.00	
2.7 มีความตรงต่อเวลาโดยใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด		*				2.00	
2.8 มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		*				0.00	
2.9 มีความเชื่อมั่นในตัวเอง		*				0.00	
2.10 มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและสังคม		*				1.00	
2.11 มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ		*				1.00	
2.12 มีความสามารถในการรับอารมณ์ความเครียดปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม		*				0.00	
2.13 มีมารยาทที่สง่างามตามเอกลักษณ์ของสังคมไทย		*				1.00	
3. ด้านทักษะการปฏิบัติ							
3.1 มีความเชี่ยวชาญในด้านคอมพิวเตอร์		*				0.00	
3.2 มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีข่าวสาร		*				0.00	
3.2 มีความเชี่ยวชาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับวิชาชีพเฉพาะ		*				1.00	
3.4 มีทักษะในการเล่นกีฬา เพื่อพัฒนาร่างกายให้สมบูรณ์		*				0.00	
3.5 มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน		*				0.00	
3.6 มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความคิดวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		*				1.00	

ตอนที่ 2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2.1 สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข ในการพัฒนาดัชนีชี้คุณภาพด้านวิชาการเพื่อเป็น
หลักประกันว่าคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นที่ยอมรับ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ดัชนีชี้คุณภาพด้านวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชนในกระบวนการพัฒนาคุณภาพด้านวิชาการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านเสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายจำเริญรัตน์ ชื้อสกุล เจือจันทร์
วันเดือนปีเกิด	24 มิถุนายน 2494
สถานที่เกิด	บ้านคลองพุดซา ตำบลโค้งยาง อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	512 หมู่ที่ 5 บ้านบึงพญาปราบ ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
สถานที่ทำงาน	ศูนย์วิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ถนนมิตรภาพ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ตำแหน่งหน้าที่	ผู้อำนวยการศูนย์วิเทศสัมพันธ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2505	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดมะรุม (ปัจจุบันคือโรงเรียนประจำตำบลโค้งยาง) ตำบลโค้งยาง อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ. 2515	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 (สมัครสอบ) กระทรวงศึกษาธิการ
พ.ศ. 2517	มัธยมศึกษาตอนต้น (โรงเรียนศึกษาผู้ใหญ่วัดพระเชตุพน) กระทรวงศึกษาธิการ
พ.ศ. 2519	มัธยมศึกษาตอนปลาย (สมัครสอบ) กระทรวงศึกษาธิการ
พ.ศ. 2521	ประกาศนียบัตรพิเศษวิชาการศึกษา (สมัครสอบ) กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ
พ.ศ. 2522	ประกาศนียบัตรครูพิเศษมัธยม (สมัครสอบ) กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ (เทียบเท่าอนุปริญญา)
พ.ศ. 2523	พุทธศาสตรบัณฑิต (ปรัชญา - ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2526	Master of Arts in Linguistics จาก The University of Poona at Deccan College ประเทศอินเดีย
พ.ศ. 2543	การศึกษาดุษฎีบัณฑิต (การอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
การศึกษาพิเศษและการศึกษาเพิ่มเติม	
พ.ศ. 2512	นักธรรมชั้นเอก กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ
พ.ศ. 2514	เปรียญธรรม 4 ประโยค กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ
พ.ศ. 2522	ประกาศนียบัตรอบรมศาสนาปรัชญา รุ่นที่ 1 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2528	ประกาศนียบัตรการวิจัย รุ่นที่ 1 ทบวงมหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2531	ประกาศนียบัตรหลักสูตรเทคนิคการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาจารย์ ทบวงมหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2531	ประกาศนียบัตรมัคคุเทศก์ รุ่นที่ 22 คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2531	ประกาศนียบัตรการอบรม Japanese Tourists in Bangkok การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
พ.ศ. 2533	ประกาศนียบัตรโรงแรมและการท่องเที่ยว สถาบัน I-TIM ร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ
พ.ศ. 2536	ประกาศนียบัตร Tourism Marketing การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
พ.ศ. 2537	ประกาศนียบัตรภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

378.04

A 374 11

ย. 3

การพัฒนาศูนย์ป้องกันคุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน

๒๙ พ.ค. 2543

บทคัดย่อ

ของ

จำเริญรัตน์ เจือจันทร์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา

กุมภาพันธ์ 2543

136088

จำเริญรัตน์ เจือจันทร์. (2543). การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน.

ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.สมบุญร์ ชิตพงศ์,

รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่, อาจารย์ ดร.มัทนา สานติวัตร

การวิจัยเรื่องการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างและพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi Technique) ซึ่งมีขั้นตอนการวิจัยเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ รายงานวิจัยและนำผล การศึกษานั้นมาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิในมหาวิทยาลัย เอกชน จำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารงานวิชาการ เป็นผู้ดำรงตำแหน่ง ศาสตราจารย์ หรือเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก และปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชน ผู้วิจัยนำผล จากการศึกษาดังกล่าวและผลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิมาสังเคราะห์เข้าด้วยกัน โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และในเบื้องต้นได้ประเด็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 195 ดัชนี แล้วนำ มาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อหาความสอดคล้องซึ่งมีคำตอบ 3 คำตอบ คือ แน่ใจว่าใช่ ไม่แน่ใจ และแน่ใจ ว่าไม่ใช่ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน และนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ แบบสอบถามจำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา จากนั้นจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 27 คน จากมหาวิทยาลัย 16 แห่ง ซึ่งมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกาวิจัย ตอบในรอบที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า เป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการ จำนวน 188 ดัชนี และไม่เป็นดัชนีบ่งชี้ คุณภาพด้านวิชาการจำนวน 7 ดัชนี โดยพิจารณาจากค่าความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 และ ปรับปรุงดัชนีที่มีค่าความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 รวมทั้งนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญมาจัดทำเป็น แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มอาจารย์ ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าจำแนกที่ (t-distribution) = 41.275 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ (α) น้อยกว่า 0.001 ในขั้นนี้จึงได้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 194 ดัชนี ซึ่งได้นำมาจัดทำเป็นแบบสอบถามใน รอบที่ 2 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตอบในรอบที่ 2 มาหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอล ไล์ พร้อมทั้งแสดงค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอลไล์ เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาบทวนตอบ ยืนยันหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบเป็นรอบที่ 3 คำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ที่มีค่า มัธยฐาน คำนวณได้ตั้ง แต่ 3.50 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอลไล์ตั้งแต่ 1.00 ลงมา แสดงว่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของ มหาวิทยาลัยเอกชนอยู่ในระดับดีถึงดีมาก

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ได้ดัชนีบ่งชี้ คุณภาพด้านวิชาการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับต่าง ๆ จำนวน 194 ดัชนีดังนี้

(1) ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า : ด้านนักศึกษา มีดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี จำนวน 19 ดัชนี และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ดัชนี ด้านอาจารย์ มีดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 1 ดัชนี และอยู่ในระดับดี จำนวน 26 ดัชนี ด้านหลักสูตร มีดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 8 ดัชนี และอยู่ในระดับดี จำนวน 20 ดัชนี ด้านทรัพยากรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน มีดัชนี บ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี จำนวน 13 ดัชนี ด้านอาคารสถานที่ มีดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี จำนวน 19 ดัชนี

๑

(2) ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต : ด้านการเรียนการสอน มีดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 5 ดัชนี และอยู่ในระดับดีจำนวน 15 ดัชนี ด้านการวิจัยมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดีจำนวน 9 ดัชนี ด้านการรักษามาตรฐาน มีดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี จำนวน 21 ดัชนี ด้านการบริหารจัดการและการควบคุมคุณภาพมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 2 ดัชนี และอยู่ในระดับดี จำนวน 11 ดัชนี

(3) ดัชนีบ่งชี้คุณภาพด้านผลผลิต : ด้านพุทธิพิสัยมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี จำนวน 5 ดัชนี ด้านจิตพิสัย มีดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี จำนวน 13 ดัชนี ด้านทักษะการปฏิบัติมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี จำนวน 6 ดัชนี

**A DEVELOPMENT OF ACADEMIC PERFORMANCE INDICATORS
IN THE PRIVATE UNIVERSITIES**

**AN ABSTRACT
BY
CHAMROENRAT CHEAUCHAN**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Doctor of Education degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University.**

February 2000

Chamroenrat Cheauchan. (2000). *A Development of Academic Performance Indicators of the Private Universities*. Dissertation, Ed.D. (Higher Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc. Prof. Dr. Somboon Chitpong, Assoc. Prof. Dr. Vichai Vongyai, Dr. Mattana Santiwat.

The main purposes of this research entitled A Development of Academic Performance Indicators of the Private Universities were to construct and develop the academic performance indicators of the 16 private universities by Delphi Technique. The methodology dealing with development of academic performance indicators and they were used as a trait framework for interviewing 5 private university professionals with academic excellence, academic administrative experiences, being professors or graduated in doctoral level and working for the private universities. The documentary study and interviews were then conformed as dominantly 195 academic performance indicators. These indicators were constructed as the first phase questionnaires in the form of index of congruency (IC) with three answers. The 27 experts from the 16 private universities agreed to accept 188 academic performance indicators (PIs) and 7 ones were cut off. The researcher developed the questionnaires with 5 Likert rating scales using those accepted performance indicators and improved unaccepted ones to use in the second phase questionnaires. The data were analysed by median and interquartile range. The experts agreed to consent that the PIs that had the values above 3.50 and interquartile range below 1.00 to be appropriate academic performance indicators in the private universities in the third phase.

The findings of this research were as follows :

(1) Input Indicators :

19 academic performance indicators of student were found good, one moderate

One academic performance indicator of lecturer was found excellent and 20 ones good.

8 academic performance indicators of curriculum were found excellent and 20 ones good.

13 academic performance indicators of resource and equipment were found good.

19 academic performance indicators of accommodation were found good.

(2) Process Indicators :

5 academic performance indicators of the teaching and learning were found excellent, 15 ones good

9 academic performance indicators of research were found good.

21 academic performance indicators of standard maintenance were found good.

2 academic performance indicators of management and quality control were found excellent and 11 ones good.

(3) Output Indicators :

5 academic performance indicators of cognitive domain were found good 13
academic performance indicators of effective domain were found good and 6
academic performance indicators of practical skills were found good.