

- (1) บุคลากรที่เพียงพอและแหล่งการเงินที่สนับสนุนวิธีดำเนินการรับรองวิทยฐานะที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน
- (2) มีการทบทวนตนเอง (self-review) ที่จะสนับสนุนความรับผิดชอบ ความยืดหยุ่น (flexibility) และความสามารถตรวจสอบได้ (accountability) อย่างต่อเนื่อง
- (3) มีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับองค์การรับรองวิทยฐานะเพื่อสนับสนุนการทบทวน (review)
- (4) การทบทวนคุณค่า (value) ให้แก่สถาบันและคณะกรรมการระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง
- (5) การประเมินผลกระทบของเกณฑ์และวิธีดำเนินการของสถาบันภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การประกันคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา จะมีทั้งหน่วยงานกลางและสมาคมต่างๆ ในการรับรองวิทยฐานะ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 183-184 และอมรวิชัย นาครทรรพ, 2540 : 78-79)

1. **หน่วยงานประสานงานกลาง** ได้แก่ สภาการรับรองวิทยฐานะระดับอุดมศึกษา (Council in Postsecondary and Accreditation : COPA) ซึ่งยุบเลิกไปในปี 1992 และต่อมามีการตั้งสภารับรองวิทยฐานะระดับอุดมศึกษา (Council for Higher Education Accreditation : CHEA) ขึ้นแทน ทำหน้าที่ประสานงานและวางบรรทัดฐานกลางในการดำเนินงานรับรองวิทยฐานะของสมาคมต่างๆ

2. **สมาคมระดับภูมิภาค** (regional association) ทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานของสถาบันเฉพาะสถาบันที่อยู่รัฐในภูมิภาครับผิดชอบของตน โดยเน้นการรับรองวิทยฐานะระดับสถาบันเป็นหลัก ซึ่งมี 6 แห่ง ได้แก่

(1) Middle States Association of Colleges and Schools (MSA) รับรองวิทยฐานะในมลรัฐที่อยู่พื้นที่ดำเนินงาน คือ เดลาแวร์ ดิสตริกตออฟโคลัมเบีย แมรีแลนด์ นิวเจอร์ซีย์ นิวยอร์ก เพนซิลเวเนีย เพอร์โตริโก เวอร์จิเนียไอส์แลนด์ สาธารณรัฐปานามา

(2) New England Association of Schools and Colleges (NEASC) รับรองวิทยฐานะในมลรัฐคอนเนตทิคัต เมน แมสซาชูเซตส์ นิวแฮมเชอร์ โรดไอส์แลนด์ เวอร์มอนท์

(3) North Central Association of Colleges and Schools (NCA) รับรองวิทยฐานะในมลรัฐแอริโซนา อาร์คันซอส์ โคโลราโด อิลลินอยส์ อินเดียนา ไอโอวา แคนซัส มิชิแกน มินเนสโซตา มิสซูรี เนบราสกา นิวเม็กซิโก นอร์ทดาโกตา โอไฮโอ โอกลาโฮมา เซาธ์ดาโกตา เวสต์เวอร์จิเนีย วิสคอนซิน ไวโอมิง

(4) Northwest Association of Schools and Colleges (NASC) รับรองวิทยฐานะในมลรัฐ อลาสกา ไดาโฮ มอนทานา เนวาดา โอเรกอน ยูทาห์ วอชิงตัน

(5) Southern Association of Colleges and Schools (SACS) รับรองวิทยฐานะในมลรัฐ อลาบามา ฟลอริดา จอร์เจีย เคนตักกี หลุยเซียนา มิสซิสซิปปี นอร์ทแคโรไลนา เซาธ์แคโรไลนา เทนเนสซี เท็กซัส เวอร์จิเนีย

(6) Western Association of Schools and Colleges (WASC) รับรองวิทยฐานะใน มลรัฐ แคลิฟอร์เนีย ฮาวาย อเมริกันซามัว กวม สาธารณรัฐปาเลา สหพันธรัฐแห่งไมโครนีเชีย สาธารณรัฐมาร์แชล ไอส์แลนด์

3. สมาคมวิชาชีพ (Professional association) ประมาณ 40 แห่ง ได้แก่ Accreditation Board for Engineering and Technology, Inc. (ABET), Accrediting Commission on Education for Health Service Administration (ACEHSA), American Library Association (ALA) ฯลฯ ซึ่งเป็นการรวมตัวกันในระหว่างนักวิชาชีพหรือองค์กรวิชาชีพเดียวกัน เพื่อกำกับดูแลมาตรฐานการศึกษา การออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ และรับรองวิทยฐานะในระดับหลักสูตรหรือสาขาวิชา

วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ

เนื่องจากการประกันคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา มีสมาคมรับรองวิทยฐานะประมาณ 50 สมาคม จึงอาจมีความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดของการรับรองวิทยฐานะ แต่สมาคมทั้งเกือบ 50 แห่ง มีกระบวนการที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้ (อมรวิทย์ นาคทรพร, 2540 : 79-85 และวันชัย ศิริชนะ : 58-92) (พิจารณาแผนภูมิที่ 1 ประกอบ)

สมาคมทุกสมาคมมักกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการรับรองวิทยฐานะของตนเองในการรับรองวิทยฐานะ โดยทำเป็นคู่มือรับรองวิทยฐานะ (Accreditation Manual) ของแต่ละสมาคม ซึ่งจะคล้ายคลึงกัน ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภูมิหลัง นโยบาย และโครงสร้างการบริหารงานของสมาคมนั้นๆ ขั้นตอนการรับรองวิทยฐานะ เกณฑ์การรับรองวิทยฐานะ รายงานและเอกสารที่สถาบันต้องจัดส่ง และกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เงื่อนไขเวลา สิทธิหน้าที่ของสมาคมและสถาบัน ฯลฯ โดยองค์ประกอบสำคัญ คือ คำอธิบายหลักเกณฑ์ที่ครอบคลุมการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบัน

สถาบันอุดมศึกษาสมัครขอรับการรับรองวิทยฐานะพร้อมกับเสนอรายงานศึกษาตนเอง (self-study report) ต่อสมาคม ซึ่งสถาบันต้องมีคุณสมบัติเบื้องต้นตามข้อกำหนดของสมาคม (eligibility requirements) เช่น ฐานะตามกฎหมาย ระยะเวลาที่ก่อตั้งสถาบันมาจนถึงวันสมัคร จำนวนหลักสูตรขั้นต่ำที่มี ฯลฯ เนื้อหาของรายงานการศึกษาตนเองสะท้อนตามหลักเกณฑ์วิทยฐานะในกลุ่มของสมาคม (ตามตารางที่ 2.2) โดยจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ ประวัติความเป็นมา ภารกิจ ปณิธานของสถาบัน, สภาพปัจจุบัน/สถิติการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่สำคัญ เช่น องค์การบริหาร หลักสูตร คณาจารย์ นักศึกษา อาคารสถานที่ ห้องสมุด กิจกรรมและบริการนักศึกษา การเงินและงบประมาณ เป็นต้น บทวิเคราะห์ปัญหาและจุดเด่น จุดด้อยของสถาบัน และแผนพัฒนาและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ

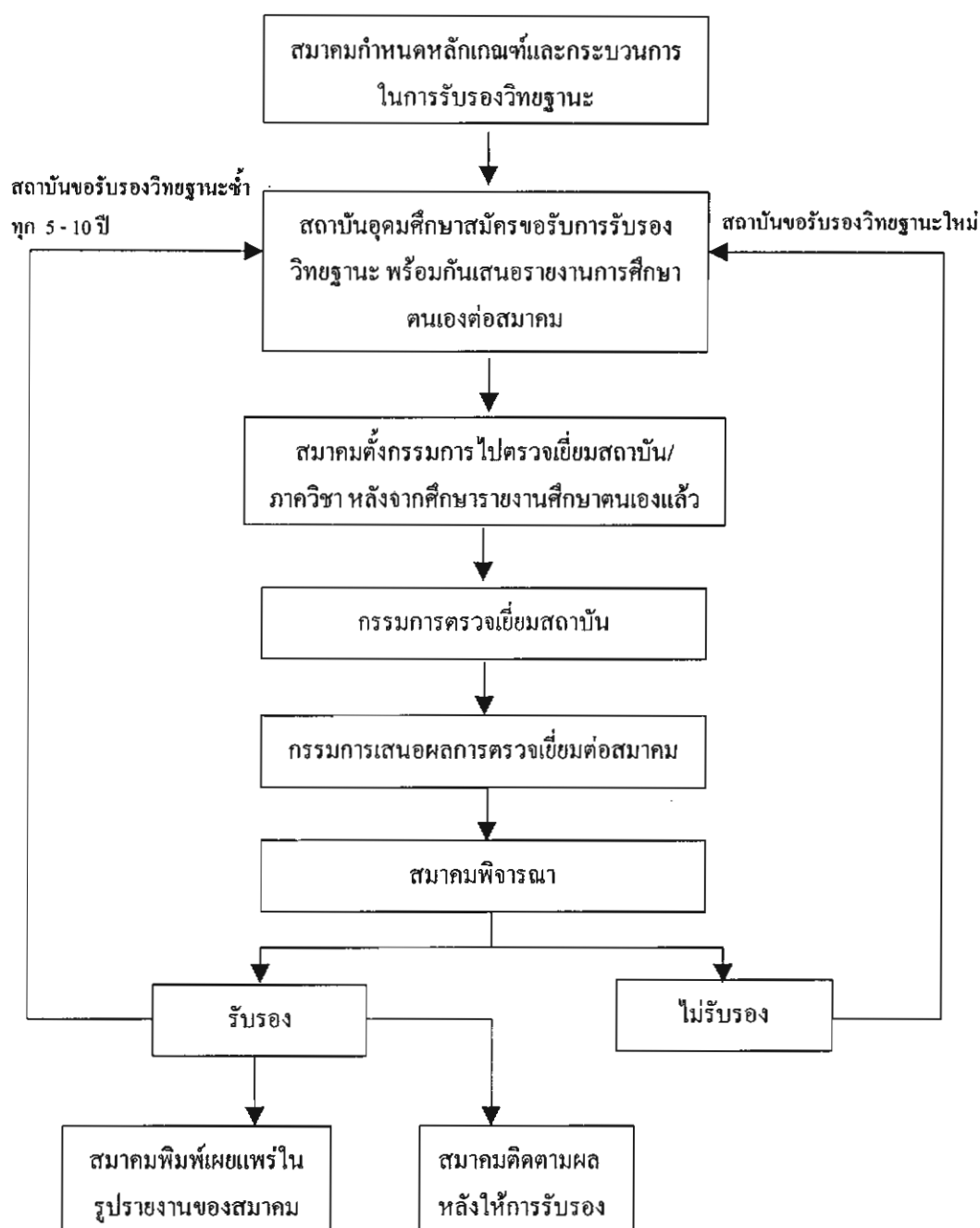
สมาคมตั้งกรรมการไปตรวจเยี่ยมสถาบัน/สาขาวิชา หลังจากศึกษารายงานแล้ว ซึ่งกรรมการตรวจเยี่ยมมักเป็นอธิการบดี ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา และไม่มีความเกี่ยวพันกันทางใดๆ กับสถาบันที่ถูกประเมิน ซึ่งส่วนใหญ่ต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ ในสาขาวิชาการ/วิชาชีพที่เกี่ยวข้อง รวมกรรมการตรวจเยี่ยมทั้งหมดประมาณ 5-7 คน ซึ่งกรรมการตรวจเยี่ยมจะต้องผ่านการฝึกอบรมจากสมาคมก่อน นอกจากนี้สถาบันที่ถูกประเมินมีสิทธิ์เสนอชื่อกรรมการตรวจเยี่ยม/ให้ความเห็นชอบรายชื่อกรรมการตรวจเยี่ยมได้

การตรวจเยี่ยมมักกินเวลา 2-3 วัน การตรวจเยี่ยมของแต่ละสมาคมจะมีความคล้ายกัน คือ นอกเหนือจากการเยี่ยมชมการเรียนการสอนและการดำเนินงานของสถาบันแล้ว จะเน้นที่การพบปะและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกลุ่มต่างๆ นับตั้งแต่กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ ไปจนถึงกลุ่มตัวแทนนักศึกษา กรรมการสภาและกรรมการที่ปรึกษาสถาบัน เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างพอเพียงในการประเมินผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ทั้งนี้ มีการแบ่งแยกความรับผิดชอบในระหว่างกรรมการตรวจเยี่ยมในด้านที่มีความเชี่ยวชาญ นอกจากนี้การจัดทำรายงานการตรวจเยี่ยมเบื้องต้นในวันสุดท้ายของการตรวจเยี่ยม มักเปิดโอกาสให้ผู้บริหาร และผู้แทนสถาบันเข้ามามีส่วนร่วมชี้แจง หรือให้ความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ที่กรรมการหยิบยกขึ้นมาพิจารณาด้วย ซึ่งถือได้ว่าการรับรองเป็นไปในลักษณะร่วมมือ และก่อให้เกิดการยอมรับในผลการรับรองมากขึ้น (ดังตัวอย่างการตรวจเยี่ยมในตารางที่ 2.1) ส่วนค่าใช้จ่ายในการตรวจเยี่ยมและค่าใช้จ่ายกรรมการตรวจเยี่ยม สถาบันจะต้องจ่ายให้สมาคมทั้งหมด ซึ่งราคาจะขึ้นอยู่กับจำนวนกรรมการและจำนวนวันที่ตรวจเยี่ยม ทั้งนี้ยังไม่รวมกับค่าสมาชิกรายปีที่ต้องเสียให้สมาคม

กรรมการเสนอรายงานการตรวจเยี่ยม (Visiting Report) ต่อสมาคมให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์ของสมาคม ซึ่งสถาบันอุดมศึกษามีส่วนให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการเขียนรายงานของกรรมการ จากนั้นกรรมการอำนวยการของสมาคมพิจารณาทั้งรายงานการศึกษาตนเอง และรายงานการตรวจเยี่ยม (Visiting Report) ควบคู่กัน มีการรับฟัง (hearing) กรรมการตรวจเยี่ยมและสถาบันที่ถูกประเมินมาชี้แจงได้

สมาคมต้องตัดสินใจผลและเผยแพร่ผลการพิจารณา โดยจะมีหนังสือแจ้งสถาบันอย่างเป็นทางการ กรณีที่ไม่ผ่านการรับรอง มักกำหนดเงื่อนไขเวลาให้ปรับปรุงและยื่นขอการรับรองมาใหม่ หากผ่านการรับรองจะมีการเผยแพร่ผล โดยสมาคมมักทำในรูปรายงานของสมาคมให้สาธารณชนรับทราบ ซึ่งสถาบันมีสิทธิ์อุทธรณ์ได้

สมาคมจะติดตามผลหลังจากให้การรับรองวิทยฐานะแล้ว ซึ่งจะมีการติดตามประเมินสถาบันเป็นระยะๆ ตามที่กำหนด โดยอาจให้สถาบันอุดมศึกษาส่งรายงานประจำปีให้สมาคมทุกปี และยังมีการกำหนดให้มีการประเมินผลใหม่ หรือรับรองวิทยฐานะซ้ำในทุกๆ 5 - 10 ปี



แผนภาพที่ 4 กระบวนการรับรองวิทยฐานะของสมาคมต่างๆ

ในการรับรองวิทยฐานะทางสมาคมไม่มีอำนาจทางกฎหมายในการบังคับสั่งการและควบคุมการทำงานของสถาบันอุดมศึกษา แต่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่จำเป็นต้องขอรับการรับรองวิทยฐานะ เนื่องจากการมีชื่อสถาบันในสิ่งพิมพ์ของสมาคม เปรียบเสมือนเป็นสัญลักษณ์แห่งคุณภาพที่ทุกฝ่ายยอมรับและนำไปใช้ประโยชน์ เช่น ผู้ปกครอง นักศึกษา และนักแนะแนว จะใช้ผลการพิจารณาและจัดอันดับของสมาคมประกอบการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษา แม้แต่การเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก สถาบันอุดมศึกษามักจะกำหนดเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นว่า จะรับเฉพาะผู้สำเร็จปริญญาตรีจากสถาบันที่ได้รับการรับรอง วิทยฐานะเท่านั้น หรือแม้แต่การเทียบโอนหน่วยกิตก็จะรับเทียบโอนเฉพาะมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยที่ได้รับการยอมรับ นอกจากนั้นการออกใบอนุญาตประกอบอาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข กฎหมาย และวิศวกรรม จะออก

ให้เฉพาะผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันที่สมาคม/องค์กรวิชาชีพให้การรับรองเท่านั้น ดังนั้นการผ่านการรับรองวิทยฐานะจากสมาคมต่างๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นของทุกสถาบัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 185-186)

ตารางที่ 2.5 ตัวอย่างการกำหนดการตรวจเยี่ยมสถาบันของ Western Association of Colleges and Schools (วันชัย ศิริชนะ, 2537 : 86-87)

วัน/เวลา	กิจกรรม
วันแรก	
11.30	ประธานและรองประธานกรรมการตรวจเยี่ยมพบผู้บริหารสถาบันเพื่อซักซ้อมความเข้าใจขั้นต้น
12.00	กรรมการตรวจเยี่ยมและผู้บริหารสถาบันร่วมรับประทานอาหารกลางวัน
13.00	กรรมการตรวจเยี่ยมประชุมวางแผนการทำงานเพื่อ 1) แนะนำกรรมการต่อกัน 2) ให้ข้อมูลความเห็นเบื้องต้นโดยเจ้าหน้าที่สมาคมติดตามไปด้วย 3) ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นที่กรรมการควรได้รับ 4) ทบทวนกระบวนการและหลักเกณฑ์วิทยฐานะเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน 5) แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานการศึกษาตนเอง ที่สถาบันจัดทำ
17.00	เจ้าหน้าที่ของสถาบันนัดหมายกำหนดการอื่นๆ กับกรรมการ
18.00	การเลี้ยงรับรอง (ถ้ามี)
วันที่สอง	
9.00	กรรมการประชุมเป็นทางการร่วมกับคณาจารย์และผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนในการทำรายงานการศึกษาตนเอง เพื่อ 1) แนะนำตัว 2) ประธานกรรมการชี้แจงจุดมุ่งหมายของการตรวจเยี่ยม 3) อธิการบรรยายสรุปเกี่ยวกับสถานภาพการพัฒนาและปัญหาของสถาบัน 4) ประธานกรรมการซักซ้อมกำหนดการตรวจเยี่ยม 5) กรรมการถามคำถามข้อขัดข้องใจต่างๆ ไป
10.00	กรรมการสัมภาษณ์คณาจารย์และผู้บริหารในประเด็นเฉพาะต่างๆ
12.00	อาหารกลางวันกับผู้บริหารและคณาจารย์
13.30	การสัมภาษณ์ (ต่อ) โดยอาจมีตัวแทนนักศึกษา กรรมการสภา กรรมการที่ปรึกษาของสถาบันมาร่วมให้ข้อมูลเพิ่มเติม
17.00	การประชุมของคณะกรรมการเพื่อทบทวนข้อมูลและประเด็นพิจารณาต่างๆ
19.00	อาหารเย็นแล้วปล่อยว่าง เพื่อให้กรรมการเขียนรายงานในประเด็นที่รับมอบหมาย
วันสุดท้าย	
เช้า	กรรมการทำการเขียนชั้นเรียน สังเกตการสอน ขอข้อมูลและทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม กรรมการประชุมลับเพื่อสรุปงานและสรุปมติขั้นต้นเกี่ยวกับการรับรองวิทยฐานะสถาบันนั้น
14.00	กรรมการประชุมร่วมกับผู้บริหารเพื่อให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบัน

ตารางที่ 2.6 หัวข้อเกณฑ์สำหรับการรับรองวิทยฐานะของสมาคมต่างๆ ในระดับภูมิภาค (วันชัย ศิริชนะ,
2537 : 115-168

เกณฑ์	MSA	NEASC	NCA	NASC	SASC	WASC	รวม
1. ปณิธานและจุดมุ่งหมาย							
1.1 ความสมบูรณ์ชัดเจน		✓	✓	✓			3
1.2 ความเป็นไปได้/สอดคล้องกับความเป็นจริง		✓		✓			2
1.3 ความเหมาะสมกับความเป็นมาของสถาบัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
1.4 การสะท้อนเอกลักษณ์เฉพาะตัว	✓	✓		✓			3
1.5 การครอบคลุมสาระอันควรทางการศึกษา	✓	✓				✓	3
1.6 การจัดพิมพ์เผยแพร่อย่างเหมาะสม			✓		✓	✓	3
1.7 ความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายระดับ หลักสูตร/รายวิชา	✓	✓		✓	✓	✓	5
1.8 การมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดมุ่งหมายโดย สภา ผู้บริหารและคณาจารย์		✓	✓	✓	✓	✓	5
1.9 การใช้เป็นแนวดำเนินงานด้านต่างๆ		✓		✓	✓		3
1.10 การระบุในเชิงผลลัพธ์ที่คาดหวัง	✓						1
1.11 การติดตามประเมินผลเป็นระยะๆ	✓	✓		✓	✓	✓	5
2. องค์กรและการบริหาร							
2.1 การจัดพิมพ์เผยแพร่เอกสารคู่มือการบริหาร					✓		1
2.2 ประสิทธิภาพการบริหาร		✓	✓				2
2.3 การประเมินผลและพัฒนาการบริหาร		✓			✓		2
2.4 การสื่อสารภายใน		✓		✓			2
2.5 การเงินและระบบตรวจสอบ	✓						1
2.6 อำนาจหน้าที่และคุณสมบัติของบุคลากร บริหาร	✓						1
2.7 การมีบทบาท/นิติทางการบริหาร	✓	✓	✓				3
2.8 การจัดองค์ประกอบและการทำงานของสภา	✓		✓	✓	✓	✓	5
2.9 ระบบงานทะเบียนและสารสนเทศ	✓						1
2.10 การจัดโครงสร้างการบริหารและการ ประสานงานภายใน	✓	✓		✓	✓	✓	5
2.11 การวางรูปแบบการบริหารที่เอื้อต่อการ พัฒนาการเรียนการสอน		✓	✓				2
2.12 การวางแผนและพัฒนาสถาบัน	✓						1
2.13 บทบาทคณาจารย์ในการบริหาร			✓		✓	✓	3
2.14 บทบาทนักศึกษาในการบริหาร			✓		✓		2
2.15 อื่นๆ	- การประชาสัมพันธ์			-บุคลากร ด้านการ เงิน/ อาคาร สถานที่	-กำหนดตำแหน่ง สาขางาน/หลักสูตร -บทบาทกรรมการ		

เกณฑ์	MSA	NEASC	NCA	NASC	SASC	WASC	รวม
3. หลักสูตรและการสอน							
3.1 การวางแผนและการบริหารหลักสูตร						✓	1
3.2 การพัฒนาหลักสูตร					✓		1
3.3 การประเมินผลและปรับปรุงหลักสูตร		✓				✓	2
3.4 โครงสร้างหลักสูตร/มาตรฐานการศึกษา	✓	✓	✓		✓	✓	5
3.5 ความสัมพันธ์กับปณิธานและจุดมุ่งหมายของสถาบัน		✓	✓	✓	✓		4
3.6 การจัดการศึกษาพื้นฐานทั่วไป		✓	✓	✓			3
3.7 การวัดผล			✓		✓	✓	3
3.8 ทรัพยากรการเรียนรู้		✓	✓		✓		3
3.9 ระบบการเรียนการสอน				✓	✓		2
3.10 มาตรฐานการรับนักศึกษา		✓		✓	✓	✓	4
3.11 คุณภาพและสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร			✓		✓	✓	3
3.12 การวิจัยหลักสูตร			✓			✓	2
3.13 การจัดการศึกษาต่อเนื่อง	✓		✓		✓	✓	4
3.14 การบริหารวิชาการ/การบริหารชุมชน	✓	✓				✓	3
3.15 การจัดหลักสูตรพิเศษ/โครงการพิเศษ	✓	✓	✓		✓	✓	5
3.16 การจัดทำคู่มือการศึกษาเผยแพร่				✓	✓		2
3.17 การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา		✓	✓		✓	✓	4
3.18 อื่นๆ	-การศึกษาทางคริสต์ศาสนา -โครงสร้างภาควิชา		- การพัฒนาบุคลิกภาพนักศึกษา		-จำนวนนักศึกษาและงบประมาณ -นวัตกรรม		
4. คณาจารย์							
4.1 คุณวุฒิ/ประสบการณ์	✓		✓	✓	✓	✓	5
4.2 ระดับการศึกษา			✓				1
4.3 การพัฒนาอาจารย์		✓					1
4.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพ			✓	✓	✓		3
4.5 การประชุมอาจารย์/การสื่อสารภายใน			✓	✓			2
4.6 จำนวนอาจารย์	✓		✓			✓	3
4.7 ภาระงาน/การมอบหมายงานรับผิดชอบ	✓	✓	✓		✓	✓	5
4.8 สถานภาพการจ้าง	✓		✓	✓			3
4.9 การสรรหาคัดเลือก	✓	✓	✓		✓	✓	5
4.10 มาตรฐานการทำงาน/การประเมินผลงาน	✓	✓		✓	✓	✓	5
4.11 เสรีภาพทางวิชาการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
4.12 เงินเดือน/สวัสดิการ	✓		✓	✓	✓	✓	5

เกณฑ์	MSA	NEASC	NCA	NASC	SASC	WASC	รวม
4.13 องค์การอาจารย์/การเจรจาต่อรอง	✓	✓			✓		3
4.14 การมีส่วนร่วมในการบริหาร		✓		✓	✓	✓	4
4.15 การวางแผนอัตรากำลัง		✓					1
4.16 การใช้อาจารย์พิเศษ/ผู้ช่วยสอน		✓		✓	✓	✓	4
4.17 ความยุติธรรม/ความเสมอภาค		✓					1
4.18 ระบบข้อมูลอาจารย์					✓		1
4.19 การสนองจุดมุ่งหมายสถาบัน				✓			1
4.20 บรรยากาศการทำงาน			✓				1
5. ห้องสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้							
5.1 บรรณารักษ์และบุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5.2 งบประมาณ	✓			✓			2
5.3 บริการที่จัด	✓	✓		✓	✓	✓	5
5.4 การใช้ประโยชน์				✓			1
5.5 จำนวนและคุณภาพหนังสือและวารสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5.6 สัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมาย	✓				✓		2
5.7 แผนพัฒนาห้องสมุด	✓	✓			✓	✓	4
5.8 ความสัมพันธ์กับหลักสูตร/การเรียนการสอน	✓	✓	✓	✓			4
5.9 อาคารและพื้นที่	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5.10 การบริหารห้องสมุด	✓			✓	✓		3
5.11 การประเมินผล		✓			✓		2
5.12 ความสะดวกในการใช้งาน		✓	✓	✓	✓	✓	5
5.13 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด		✓	✓	✓	✓		4
5.14 การจัดบริการคอมพิวเตอร์					✓	✓	2
5.15 บริการสื่อการสอน					✓		1
5.16 บริการสถานที่					✓		1
5.17 บริหารค่านข้อมูล						✓	1
6. อาคารสถานที่และอุปกรณ์							
6.1 สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป		✓			✓	✓	3
6.2 คุณภาพห้องเรียน วัสดุอุปกรณ์			✓	✓		✓	3
6.3 ความถูกต้องตามเทศบัญญัติ			✓			✓	2
6.4 จำนวน/ความพอเพียงของอาคารสถานที่	✓		✓	✓			3
6.5 การป้องกันอัคคีภัย	✓				✓		2
6.6 การบำรุงรักษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
6.7 การรักษาความปลอดภัย	✓				✓	✓	3
6.8 การบริการ/วางแผนด้านอาคารสถานที่	✓	✓		✓	✓	✓	5
6.9 บุคลากร		✓					1
6.10 ประสิทธิภาพการใช้งาน		✓		✓	✓		3

เกณฑ์	MSA	NEASC	NCA	NASO	SASC	WASC	รวม
6.11 งบประมาณสนับสนุน		✓					1
6.12 การประเมินผล		✓		✓			2
6.13 การใช้อาคารสถานที่อื่นนอกสถาบัน		✓		✓		✓	3
6.14 พื้นที่รวมสถาบัน				✓			1
6.15 ภูมิสถาปัตยกรรม				✓			1
6.16 อื่นๆ	- การประกัน กันภัย			-การมีส่วนร่วม ของผู้บริหาร/อ.	-บรรยากาศ การเรียนรู้		
7. การบริการนักศึกษา							
7.1 องค์การนักศึกษา	✓	✓			✓	✓	4
7.2 การปฐมนิเทศนักศึกษา	✓			✓		✓	3
7.3 บริการให้คำปรึกษาแนะแนว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
7.4 บริการกีฬา	✓	✓		✓	✓	✓	5
7.5 บริการจัดหางาน	✓	✓	✓	✓		✓	5
7.6 บริการสุขภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
7.7 บริการความช่วยเหลือทางการเงิน	✓	✓		✓	✓	✓	5
7.8 บริการที่พัก	✓			✓	✓	✓	4
7.9 บริการร้านหนังสือ				✓		✓	2
7.10 บริการอาหาร	✓			✓		✓	3
7.11 บริการรักษาความปลอดภัย			✓			✓	2
7.12 ความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า		✓	✓	✓			3
7.13 สิ่งพิมพ์ของนักศึกษา					✓	✓	2
7.14 การคุ้มครองสิทธิของนักศึกษา			✓			✓	2
7.15 การจัดบุคลากรสำหรับงานกิจการนักศึกษา		✓			✓	✓	3
7.16 การมีส่วนร่วมของอ. ในกิจการนักศึกษา		✓				✓	2
7.17 การประเมินผล					✓	✓	2
7.18 งบประมาณ					✓		1
7.19 นโยบายและองค์การบริหาร		✓	✓	✓	✓		4
7.20 วินัยนักศึกษา	✓	✓			✓		3
7.21 ทะเบียน/ข้อมูล		✓	✓	✓	✓		4
7.22 การรับนักศึกษา	✓	✓	✓	✓			4
7.23 กิจกรรมนอกหลักสูตรสำหรับนักศึกษา	✓	✓	✓	✓			4
7.24 คู่มือนักศึกษา						✓	1
7.25 อื่นๆ	-การจ้างงาน	-การสนับสนุน -ผู้ค้ำใจโอกาส				-บริการนัก ศึกษาค้นคว้า	
8. ทรัพยากรการเงิน							
8.1 ความมั่นคงทางการเงิน/แหล่งเงินสนับสนุน	✓	✓		✓	✓	✓	5
8.2 ระบบบัญชีและการตรวจสอบ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6

เกณฑ์	MSA	NEASC	NCA	NASC	SASC	WASC	รวม
8.3 การเสนอรายงานการเงิน		✓	✓	✓	✓	✓	5
8.4 ความเป็นอิสระในการใช้เงิน	✓	✓	✓	✓			4
8.5 วิธีการวางแผนและจัดสรรงบประมาณ	✓		✓	✓	✓	✓	5
8.6 ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร/ การควบคุมการใช้จ่าย		✓	✓		✓		3
8.7 แหล่งเงินทุนสำรอง				✓			1
8.8 ภาระหนี้สิน				✓			1
8.9 โครงสร้างองค์กรและบุคลากรการเงิน				✓	✓	✓	3
8.10 การอุดหนุน/งานพิเศษ				✓			1
8.11 การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์					✓		1
8.12 การลงทุน/การพัฒนาแหล่งการเงิน					✓	✓	2
8.13 อื่นๆ				-จัดตั้งกองทุน	-คืนเงินค่าธรรมเนียม -ประเมินความเสี่ยง	-การประเมินความเสี่ยง	
9. ประสิทธิภาพของการวางแผนและการประเมินผล							
9.1 การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย	✓				✓	✓	3
9.2 การประเมินผลและวิจัยสถาบัน	✓				✓	✓	3
9.3 ประสิทธิภาพในการประเมินความต้องการทรัพยากร	✓						1
9.4 ประสิทธิภาพในการติดตามการดำเนินงาน	✓	✓			✓		3
9.5 ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผน	✓	✓				✓	3
9.6 จัดสรรทรัพยากรตามลำดับความสำคัญ	✓						1
9.7 ประสิทธิภาพในการพัฒนาสถาบัน		✓					1
9.8 คุณภาพและความสมบูรณ์ของแผนที่จัดทำ					✓	✓	2
9.9 ประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาและบัณฑิต					✓		1
9.10 ประสิทธิภาพการระบุปัญหา/ความสำคัญของแผนงาน						✓	1
10. เอกสารสิ่งพิมพ์เผยแพร่	✓	✓					2
11. จรรยาบรรณ	✓	✓				✓	3
12. อื่นๆ	-สัมฤทธิ์ผล	-กิจกรรมพิเศษ	-สัมฤทธิ์ผล	-กิจกรรมพิเศษ	-สัมฤทธิ์ผล	-สัมฤทธิ์ผล	

7.2 สหราชอาณาจักร

ความเป็นมาและความสำคัญ

การประกันคุณภาพในสหราชอาณาจักร จะประกอบด้วย 2 วิธีการ คือ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพสหราชอาณาจักร (เป็นต้นตำรับและได้รับการยอมรับจากวงการอุดมศึกษาทั่วโลก) เกิดขึ้นจากแรงผลักดันใน ค.ศ. 1980 โดยที่รัฐบาลสหราชอาณาจักรได้พยายามตัดทอนรายจ่ายด้านอุดมศึกษาลง และเร่งรัดให้มหาวิทยาลัยเข้มงวดทางการใช้จ่ายเงิน และกำกับคุณภาพการศึกษาให้มากขึ้น ซึ่งมาตรการดังกล่าว ประชาคมอุดมศึกษาของอังกฤษได้สนองตอบโดยการตั้งอธิการบดี 4-5 มหาวิทยาลัยชั้นนำเดินสายไปสำรวจกิจกรรมประกันคุณภาพที่ต่างๆ กันอยู่ในมหาวิทยาลัยต่างๆ แล้วกลับมาพัฒนากรอบการประกันคุณภาพร่วมกัน ดังนั้นตรวจสอบคุณภาพของประเทศอังกฤษจึงเป็นลักษณะ “ขอชม-ร่วมคิด” และดำเนินการในลักษณะดังกล่าวเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2540 : 92-93)

ส่วนการประเมินคุณภาพหลักสูตร/การเรียนการสอนโดยสภาจัดสรรงบประมาณนั้น เกิดจากกระแสความคิด “คุณค่า คู่เงิน” คือถ้าสถาบันอุดมศึกษาใดจัดการเรียนการสอนไม่มีคุณภาพ ก็จะถูกตัดทอนงบอุดหนุนลง ซึ่งหมายถึงต้องจำกัดการรับนักศึกษาลงนั่นเอง (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2540 : 106)

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพในสหราชอาณาจักร จะประกอบด้วย การตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน ได้แก่ ยุทธวิธีที่สถาบันใช้จัดการให้เกิดคุณภาพ มาตรฐานทางวิชาการต่างๆ โครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดนักศึกษาเกิดการเรียนรู้ และการสื่อสารภายในและภายนอกสถาบัน ส่วนประเมินคุณภาพนั้นจะมุ่งเน้นที่หลักสูตรและการเรียนการสอนเป็นหลัก โดยจะพิจารณาถึงเป้าหมาย การออกแบบและการประเมินหลักสูตร ปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ การบริหารรายวิชาและการจัดการเรียนการสอน และผลงาน ผลผลิต และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งการควบคุมคุณภาพ ดังนั้นการประเมินจึงพิจารณาตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ (Input Process Output Outcome)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอกจะกระทำโดยสำนักประกันคุณภาพอุดมศึกษา (Quality Assurance Agency for Higher Education : QAA) ซึ่งก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1997 เป็นหน่วยงานอิสระ ไม่ใช้ส่วนราชการ แต่ได้รับเงินทุนอุดหนุนจากรัฐบาล เพื่อให้บริการประกันคุณภาพสำหรับสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั้งสหราชอาณาจักร ซึ่งทำหน้าที่แทนหน่วยงานกลางอุดมศึกษา ได้แก่ สภาคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (Higher Education Quality Council : HEQC) และหน่วยงานประเมินคุณภาพ ได้แก่ สภาการจัดสรรงบประมาณของอังกฤษ (Higher Education Funding Council for England : HEFCE) และ สภาการ

จัดสรรงบประมาณของเวลส์ (Higher Education Funding Council for Wales : HEFCW) พร้อมทั้งจะรวมหน่วยงานประเมินคุณภาพ ได้แก่ สภาการจัดสรรงบประมาณของสกอตแลนด์ (Scottish Higher Education Funding Council : SHEFC) และ กระทรวงศึกษาของไอร์แลนด์เหนือ (The Department of Education Northern Ireland : DENI) ไว้ในองค์การดังกล่าวในอนาคต

วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) โดยสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจะมีกระบวนการในการตรวจสอบ ดังนี้ (QAA, 1999)

ภายหลังสถาบันยื่นเรื่องขอรับการตรวจสอบ ผู้อำนวยการของคณะกรรมการตรวจสอบสถาบัน (Institutional Review Directorate : IRD) ของสำนักประกันคุณภาพ (QAA) ก็จะแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบขึ้นมาชุดหนึ่ง ทำหน้าที่เสนอรายชื่อทีมผู้ตรวจสอบ (ส่วนใหญ่จะเป็นเพื่อนร่วมวงการวิชาชีพ) ให้สถาบันพร้อมทั้งนัดวันเพื่อการนัดพบระยะสั้น

สถาบันกับทีมผู้ตรวจสอบนัดพบระยะสั้น (the briefing meeting) (ประมาณ 6 สัปดาห์ก่อนการตรวจเยี่ยมจริง) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความเห็นพ้องถึงยุทธวิธีทั่วไปสำหรับการตรวจเยี่ยม, เปรียบเทียบและรวบรวมด้านที่จะให้ทีมผู้ตรวจสอบตรวจสอบอย่างละเอียด, ตัดสินใจเลือกผู้ตรวจสอบที่มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบอย่างละเอียดสำหรับแต่ละหน่วยของรายงาน, ตัดสินใจถึงโปรแกรมสำหรับการตรวจเยี่ยม, สร้างความเห็นพ้องถึงเอกสารหรือหลักฐานที่จำเป็นเพิ่มเติมสำหรับการตรวจเยี่ยม รวมถึงยืนยันผู้รับผิดชอบสำหรับการเขียนรายงานฉบับร่าง

หลังจากการนัดพบระยะสั้น ผู้ช่วยคณะกรรมการตรวจสอบจะติดต่อสถาบันเพื่อเสนอโปรแกรมสำหรับตรวจเยี่ยมและความต้องการของทีมผู้ตรวจสอบเกี่ยวกับเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องการล่วงหน้า ดังนั้นทีมผู้ตรวจสอบได้รับสำเนาเอกสารที่ต้องการล่วงหน้าจากสถาบันประมาณ 2 อาทิตย์ ก่อนการตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการตรวจสอบตรวจเยี่ยมสถาบัน (The audit visit) โดยทั่วไปจะใช้เวลา 3 วัน (อาจจะใช้เวลา 2 หรือ 4 วัน แล้วแต่ธรรมชาติของสถาบันหรือหลักสูตร) โดยจะศึกษาการดำเนินงานของสถาบัน 4 หัวข้อหลัก ดังนี้

1. ยุทธวิธีของสถาบันในการจัดการให้เกิดคุณภาพ : วิธีการที่สถาบันส่วนใหญ่ใช้ในการจัดการให้เกิดคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

- 1) ลักษณะสำคัญของวิธีการที่สถาบันใช้ในการจัดการให้เกิดคุณภาพ
- 2) หลักฐานที่แสดงประสิทธิผลของวิธีการที่สถาบันใช้ในการจัดการให้เกิดคุณภาพ
- 3) การพัฒนาที่ตรงประเด็น และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ของสถาบันตั้งแต่รายงานการตรวจสอบครั้งแรก
- 4) การเสนอการพัฒนาถัดไปในหัวข้อที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการยกระดับคุณภาพของสถาบัน

- 5) การสนับสนุนการบริหารที่เหมาะสมกับกรอบความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และการยกระดับคุณภาพของสถาบัน
- 6) ศึกษาตามขอบเขตที่รายงานการวิเคราะห์ (Analytical Account) ที่เตรียมไว้สำหรับการสาธิตการตรวจสอบความสามารถของสถาบันเพื่อประเมินตนเองอย่างวิพากษ์วิจารณ์

2. **มาตรฐานทางวิชาการต่างๆ** : ประสิทธิภาพของนโยบายและการปฏิบัติงานของสถาบันเกี่ยวกับมาตรฐาน รวมถึงการกำกับดูแล ประกอบด้วย

- 1) นิยามและการดำรง (maintenance) มาตรฐานทางวิชาการ
- 2) การรับเข้า อันประกอบด้วย การรับนักศึกษาใหม่และการดำเนินการคัดเลือก
- 3) การประเมินนักศึกษาและการจำแนกการให้รางวัล รวมทั้งบทบาทและการใช้การตัดสินจากผู้ตรวจสอบภายนอก
- 4) การประกันถึงความใกล้เคียงกันของมาตรฐานทางวิชาการทั้งภายในและภายนอก
- 5) การปรับปรุงและพัฒนาการจัดการมาตรฐานทางวิชาการ

3. **โครงสร้างพื้นฐานที่ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้** : ประสิทธิภาพของนโยบายและการปฏิบัติงานของสถาบันเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานของการเรียนรู้ และการสนับสนุนคุณภาพของข้อกำหนดและมาตรฐานที่จะทำให้ นักศึกษาบรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วย

- 1) ห้องสมุด, ห้องปฏิบัติการ และทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) การสนับสนุนและแนะนำนักศึกษา ทั้งระบบการสอนพิเศษและระบบสนับสนุนการเรียนรู้อื่นๆ
- 3) ข้อกำหนดสำหรับนักศึกษานานาชาติ
- 4) กระบวนการรับนักศึกษาใหม่, การแต่งตั้ง, การสังเกต และการทดสอบสำหรับอาจารย์
- 5) สิ่งจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสอน

4. **การสื่อสารภายในและภายนอกสถาบัน** : การจัดเตรียมการสื่อสารไปสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เกี่ยวกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ นโยบาย และวิธีดำเนินงานของสถาบัน รวมทั้ง

- 1) การสื่อสารระหว่างบุคลากร นักศึกษาและบุคคลอื่นๆ ที่มีส่วนต่อกิจกรรมของทางสถาบัน
- 2) ตัวแทนนักศึกษา
- 3) โปรแกรมการรับบุคลากรและนักศึกษา
- 4) การร้องทุกข์ของนักศึกษาและการขอความช่วยเหลือทางวิชาการ
- 5) ข้อมูลนักศึกษาใหม่หรือข้อมูลสาธารณชน
- 6) สารสนเทศจากรายวิชาหรือโปรแกรม
- 7) ข้อกำหนดของกฎหมายสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา

นอกจากนี้ ทีมผู้ตรวจสอบจะต้องพบปะพูดคุยกับบุคลากรและนักศึกษา รวมถึงพิจารณาเอกสารหลักฐานต่างๆ รายงานประเมินจากภายนอก และรายงานการประเมินคุณภาพการเรียนการสอนโดยสภาการจัดสรรงบประมาณ จบการเยี่ยมชมด้วยประชุมกันในทีมผู้ตรวจสอบเพื่อสร้างความเห็นพ้องถึงร่วมกันข้อสรุปทั่วไป ประเด็นที่จะให้ข้อเสนอแนะ โครงสร้างของรายงาน และทำบันทึกย่อในประเด็นที่ครอบคลุมในแต่ละหน่วย

หลังจากการตรวจเยี่ยม ทีมผู้ตรวจสอบคุณภาพทำให้หน่วยของตนในรายงานสมบูรณ์ โดยการตัดสินใจที่ตรวจสอบนั้น โดยทั่วไปจะพิจารณาถึงความสามารถของสถาบันในการปฏิบัติหน้าที่ในการรับผิดชอบคุณภาพของสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ รวมถึงพิจารณาจากรางวัลต่างๆ ที่สถาบันได้รับ ซึ่งการตัดสินใจนี้จะเป็นความคิดเห็นร่วมกับของ ทีมผู้ตรวจสอบโดยพิจารณาตามความชัดเจนของหลักฐาน (มีหลักฐานยืนยัน) แล้วทำรายงานฉบับร่างเสนอต่อผู้ช่วยคณะกรรมการตรวจสอบที่สำนักประกันคุณภาพ จากนั้นทำรายงานฉบับร่างเสร็จสมบูรณ์ (ภาษาที่ใช้ในรายงานศึกษาตนเองนั้นจะเป็นภาษาสละสลวย เช่น “may wish to consider...” ซึ่งในส่วนของการข้อเสนอแนะมักจะตามหลังด้วยคำชมเชย) หลังจากส่งรายงานฉบับสมบูรณ์พร้อมทั้งข้อเสนอแนะให้แก่สถาบันแล้ว สถาบันพิจารณารายงานตรวจสอบ ก็จะส่งให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาอีกครั้ง และพิมพ์รายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อเผยแพร่แก่สาธารณชน

ผลการตรวจสอบคุณภาพนั้นจะไม่มีผลให้โทษแต่อย่างใดกับสถาบัน โดยคุณค่าที่ได้จากการตรวจสอบ คือข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแล้วแต่ทางสถาบันจะดำเนินการอย่างไรต่อไป ดังนั้นการตรวจสอบคุณภาพจึงมีความยืดหยุ่นและให้อิสระกับสถาบันอุดมศึกษามาก และไม่ก้าวก่ายในกิจการของทางมหาวิทยาลัยมากเกินไป (อมรวิรัช นาคทรพร, 2540 : 103)

การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) โดยสภาการจัดสรรงบประมาณของอังกฤษ (Higher Education Funding Council for England : HEFCE), สภาการจัดสรรงบประมาณของเวลส์ (Higher Education Funding Council for Wales : HEFCW), สภาการจัดสรรงบประมาณของสก็อตแลนด์ (Scottish Higher Education Funding Council : SHEFC) และ กระทรวงศึกษาของไอร์แลนด์เหนือ (The Department of Education Northern Ireland : DENI) มีจุดประสงค์ของการประเมินคุณภาพ ดังนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพที่ยอมรับได้, เตรียมสารสนเทศทางการศึกษาแก่สาธารณชน และเพื่อให้สารสนเทศและปรับปรุงการศึกษา โดยมีมุ่งประเมินคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนเป็นหลัก

ขั้นตอนการประเมินคุณภาพโดยสังเขปของหน่วยงานจัดสรรงบประมาณ จะเริ่มจากการสภาการจัดสรรงบประมาณแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพโดย คณะกรรมการจะประกอบด้วย อาจารย์จากมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับภาควิชาที่จะทำการประเมินจำนวน 3 ท่าน และกรรมการจากหน่วยงานเอกชนอีก 1 ท่าน ซึ่งการประเมินคุณภาพจะมีขั้นตอนโดยสังเขป ดังนี้ เริ่มด้วยการที่ภาควิชาจะต้องประเมินตนเอง แล้วจัดทำเอกสารการประเมินตนเอง (self-assessment) ส่งไปให้คณะกรรมการดังกล่าว พร้อมด้วยเอกสารที่จำเป็นสำหรับการพิจารณาเบื้องต้น หลังจากที่ได้รับเอกสารดังกล่าวแล้ว คณะกรรมการประเมินผลจะศึกษาเอกสาร และจะไปอยู่ที่ภาควิชาที่ 4 วัน เพื่อเข้าสังเกตการสอนในห้อง การทบทวน และการฝึกใน

ห้องปฏิบัติการ รวมทั้งพูดคุยกับนักศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ อาจารย์ อาวุโส อาจารย์ใหม่ ตลอดจนสำรวจหนังสือตำราเรียนที่เกี่ยวข้องกับภาควิชาต่างๆ ในห้องสมุด หลังจากนั้นตัดสินใจตามเกณฑ์ของแต่ละสภาการจัดสรรงบประมาณตั้งไว้ ซึ่งถ้าพบว่าภาควิชาที่มีคุณภาพสูง ก็จะได้รับ การสนับสนุนงบประมาณมากขึ้นในปีถัดไป (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 58)

7.3 ประเทศญี่ปุ่น

ความเป็นมาและความสำคัญ

สาเหตุที่ประเทศญี่ปุ่นมีประกันคุณภาพการศึกษานั้น น่าจะมาจากที่ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศญี่ปุ่นได้รับอิทธิพลทางการศึกษาจากประเทศสหรัฐอเมริกา และมีความก้าวหน้าในการวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบกับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากภาคธุรกิจเอกชน รวมถึงปริมาณนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นและหลากหลาย และความต้องการในประเทศที่ต้องการให้ประชาชนได้รับการศึกษาตลอดชีวิต ทำให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาขึ้นในประเทศญี่ปุ่น โดยการประกันคุณภาพการศึกษาก็คือเป็นกลไกหนึ่งในการปฏิรูปการศึกษา เพื่อให้สาธารณชนมั่นใจว่า มหาวิทยาลัยมีคุณภาพทางการศึกษาและวิจัย เป็นที่ยอมรับของสังคมและนานาชาติ และตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 99-100) นอกจากนี้ การประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอกของประเทศญี่ปุ่นที่ใช้การรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) นั้น น่าจะมาจากการได้รับอิทธิพลจากการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งใช้การรับรองวิทยฐานะเช่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพในประเทศญี่ปุ่นได้พยายามปรับปรุงมาตรฐานของมหาวิทยาลัยตั้งแต่ปี ค.ศ. 1956 เรื่อยมา จนในปัจจุบันได้มีการประกาศใช้เป็นกฎหมายโดยมติดังรัฐมนตรี และยังใช้เป็นมาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะขององค์กรต่างๆ ดังนั้นการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาในประเทศญี่ปุ่นมุ่งเน้นใน 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (JUAA, 2000)

1. มหาวิทยาลัยดำเนินกิจกรรมทางการศึกษาและวิจัยอย่างเหมาะสม โดยมหาวิทยาลัยมีปณิธานและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและรักษาสภาพของระบบการศึกษาและวิจัย และมีแหล่งทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ และแหล่งการเงินที่เพียงพอต่อกิจกรรมดังกล่าว รวมทั้งมีความตั้งใจที่จะพัฒนาสาขาการศึกษาและวิจัยให้บรรลุผลสำเร็จ
2. มหาวิทยาลัยพัฒนาบุคลิกภาพและความสามารถที่หลากหลายของนักศึกษาแต่ละคน และช่วยให้เขาได้พัฒนาจุดแข็งและบรรลุเป้าหมายทางการศึกษา โดยมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องให้ความสนใจแนะแนวการศึกษาแก่นักศึกษา รวมถึงให้ความสำคัญกับวิถีชีวิตของนักศึกษา และช่วยให้เขาได้ศึกษาโดยปราศจากความกังวล และช่วยพัฒนาคุณภาพของความเป็นมนุษย์

3. มหาวิทยาลัยต้องมีการดำเนินการในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการ การปฏิบัติการ และการบริหารงานบุคคลอย่างเหมาะสม และสร้างความมั่นคงในตำแหน่งและสถานภาพทางสังคม นอกจากนี้ควรมีการควบคุมเงินเดือนอย่างสมเหตุสมผล และมีความพยายามที่จะสร้างเงินทุนสนับสนุนสำหรับการปฏิบัติงาน

4. มหาวิทยาลัยพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมการศึกษาและวิจัยของมหาวิทยาลัย กำกับดูแลและประเมินองค์การและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาในประเทศญี่ปุ่นจะมุ่งเน้นที่การประกันคุณภาพภายใน โดยสภามหาวิทยาลัย จะเป็นองค์กรกลางที่จะประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วยกรรมการผู้มีความรู้ความสามารถด้านอุดมศึกษา ไม่เกิน 20 คน แต่งตั้งโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี และเน้นให้มีการนำกระบวนการกำกับตนเอง (self-monitoring) และประเมินตนเอง (self-evaluation) เข้ามาใช้ในสถาบันอุดมศึกษา โดยจัดให้มีองค์กรเพื่อติดตามประเมินผลภายในมหาวิทยาลัย และตีพิมพ์สู่สาธารณชน เพื่อประกันคุณภาพการศึกษาและการวิจัยของมหาวิทยาลัย ให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและนานาชาติ ซึ่งเป็นการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ระบบเปิดอย่างสมบูรณ์ (สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 100)

แต่การประกันคุณภาพภายนอกนั้น จะใช้การประเมินสถาบันอุดมศึกษาด้วยสื่อมวลชน และรับรองวิทยฐานะโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (The Japanese University Accreditation Association : JUAA) ที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2490 โดยเกิดจากการรวมตัวของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในญี่ปุ่น เพื่อรับรองวิทยฐานะแก่มหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของสมาคมเพื่อปรับปรุงคุณภาพของมหาวิทยาลัย (JUAA, 2000 และสำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 102-103)

วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพภายนอกด้วยสื่อมวลชน โดยสื่อมวลชนจะมีการจัดทำหนังสือ "แนะนำการศึกษาสู่ระบบอุดมศึกษา" ซึ่งแต่เดิมหนังสือแนะนำเข้าศึกษาเหล่านี้จะจัดลำดับคะแนนสอบเข้าของมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อให้นักเรียนตัดสินใจว่าตนเองควรสมัครสอบเข้ามหาวิทยาลัยใด ในสาขาวิชาอะไร แต่ต่อมาหนังสือได้เปลี่ยนรูปไปเป็นคำแนะนำสาขาวิชาที่จะศึกษาประกอบด้วยคำอธิบายที่ว่า ในสาขาวิชานั้นมีอะไรที่จะเรียนและเมื่อเรียนไปแล้วสามารถประกอบอาชีพอะไรได้บ้าง และสถาบันใดที่สอนวิชาเหล่านี้ นอกจากนี้หนังสือเหล่านี้จำนวนมากได้จัดลำดับคุณภาพการให้การศึกษา โดยให้เครื่องหมาย "ดาว" ในแต่ละภาควิชาและมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักเรียนได้ใช้ตัดสินใจเลือกเพื่อศึกษาต่อ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐต้องหันมาสนใจคุณภาพของตนเองและจัดให้มีการประกันคุณภาพ (สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 103)

ส่วนการประกันคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (JUAA) จะรับรองวิทยฐานะให้แก่มหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของสมาคม โดยมหาวิทยาลัยที่ต้องการการรับรองวิทยฐานะ (accreditation) หรือรับรองวิทยฐานะซ้ำ (reaccreditation) ก็จะต้องยื่นเรื่องเสนอต่อสมาคม และเสนอรายงานความก้าวหน้าของการศึกษาตนเอง ซึ่งประกอบด้วย รายงานข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน (basic institutional

data report) และรายงานการศึกษาตนเอง (self-study report) โดยที่ข้อมูลในรายงานข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน ควรเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการณ์ที่สัมพันธ์กับองค์การและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยที่สามารถแสดงออกได้ในเชิงปริมาณ และสอดคล้องกับหัวข้อและรูปแบบที่สมาคมกำหนดขึ้น ส่วนรายงานการศึกษาตนเอง ควรจะกำหนดผลของการศึกษาตนเองที่ได้ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัย รวมถึงการวางสำหรับการปรับปรุงในอนาคตซึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลที่กล่าวไว้ในรายงานข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน และข้อมูลเชิงปริมาณอื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ในรายงานดังกล่าวด้วย สำหรับหัวข้อรายงานการศึกษาตนเองจะเป็นไปตามที่สมาคมได้กำหนดขึ้น และจะเกี่ยวข้องกับองค์การและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยที่มีความสำคัญและจำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานของมหาวิทยาลัย ซึ่งทางสมาคมฯ จะแบ่งหัวข้อในการรับรองวิทยฐานะออกเป็น 11 หัวข้อ ดังนี้ (JUAA, 2000)

1. ปณิธานและวัตถุประสงค์ (Missions and Objectives)

ความเหมาะสมของปณิธานและวัตถุประสงค์ของสถาบัน และความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ตามนโยบายทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

2. องค์การทางการศึกษาและวิจัย (Education and Research Organizations)

ความเหมาะสมขององค์การทางการศึกษาและวิจัยของสถาบัน

3. การรับนักศึกษา (Student Admission)

- วิธีการที่ประยุกต์โดยสถาบันสำหรับการคัดเลือกนักศึกษาใหม่ โดยเฉพาะการมีวิธีการที่หลากหลาย รวมถึงความเหมาะสมของแต่ละวิธีการของการคัดเลือก
- ความเหมาะสมของอัตราส่วนระหว่างนักศึกษาที่สอบคัดเลือกกับนักศึกษาโควตา

4. หลักสูตรการศึกษา (Educational Curricula)

4.1 หลักสูตรการศึกษาในระดับสถาบัน ภาควิชาและอื่นๆ

- ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสูตรการศึกษาในระดับสถาบัน ภาควิชาและอื่นๆ กับปณิธานและวัตถุประสงค์ของแต่ละระดับ
- ความเหมาะสมของขั้นตอนการสนับสนุนนักศึกษามีอำนาจในการตัดสินใจของตนเองเกี่ยวกับการศึกษาของตน ภายใต้บริบทของวิธีการสำหรับการพัฒนาหลักสูตรการศึกษา
- ความเหมาะสมของวิธีการสำหรับการคำนวณจำนวนหน่วยกิตในแต่ละรายวิชาให้มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะและเนื้อหาของรายวิชา รูปแบบ และความชอบ
- สำหรับมหาวิทยาลัยที่สามารถโอนหน่วยกิตกับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอื่นๆ ต้องมีความเหมาะสมในการกำหนดหน่วยกิต
- สำหรับมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยที่รับนักศึกษาจากคณะทางการศึกษาจากมหาวิทยาลัยอื่น และมีหน่วยกิตมาก่อนการเข้าศึกษา ต้องมีความเหมาะสมของวิธีการสำหรับการยอมรับหน่วยกิตดังกล่าว

- การพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับหลักสูตรการศึกษาที่พัฒนาขึ้นสำหรับผู้ใหญ่ นักศึกษาต่างชาติ และคนหนุ่มสาวที่เพิ่งกลับมาจากต่างประเทศ และการแนะแนวการศึกษาแก่นักศึกษาดังกล่าว

- ความเหมาะสมของวิธีการสำหรับการวัดประสิทธิผลของการศึกษา
- ความเหมาะสมของการแนะนำที่เตรียมให้กับนักศึกษาในการพิจารณา

รายวิชาที่จะศึกษา

- การวัดเพื่อเสริมประสบการณ์เรียนรู้ของนักศึกษาและพัฒนาวิธีการสอนของอาจารย์ รวมถึงประสิทธิผลของสิ่งนั้น

- ความเหมาะสมของรูปแบบห้องเรียนและวิธีการสอนของอาจารย์ และประสิทธิผลของการแนะแนวการศึกษา

4.2 หลักสูตรการศึกษาสำหรับบัณฑิตวิทยาลัย

- ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสูตรสำหรับบัณฑิตวิทยาลัย และปณิธานและวัตถุประสงค์ของแต่ละบัณฑิตวิทยาลัย

- ความเหมาะสมของการแนะแนวการศึกษาและวิจัย เกี่ยวกับรูปแบบของวิทยานิพนธ์ และความชอบ

- การเตรียมการพัฒนาหลักสูตรการศึกษา และจัดเตรียมการแนะแนวการศึกษาและวิจัยสำหรับผู้ใหญ่ และนักศึกษาต่างชาติ

- ความเหมาะสมของวิธีการสำหรับการวัดประสิทธิผลของการแนะแนวการศึกษาและวิจัย

- สำหรับมหาวิทยาลัยที่สามารถโอนหน่วยกิตกับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอื่นๆ ต้องมีความเหมาะสมในการกำหนดหน่วยกิต

- ขอบเขตของปริญญาเอกและปริญญาโท จะต้องมีความเหมาะสมกับนโยบายและมาตรฐานสำหรับการได้รับปริญญา

4.3 การเรียนรู้ตลอดชีวิต

- ความเหมาะสมของเตรียมการและการวัดเพื่อประยุกต์สำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต

5. กิจกรรมวิจัย (Research Activities)

- ความเหมาะสมของระบบสำหรับค้นหาความจริงด้วยกิจกรรมวิจัยของบุคลากรการสอน

- กิจกรรมวิจัยของบุคลากรการสอนในแต่ละหน่วยขององค์กรวิจัยและการศึกษา

- ระดับของการให้กำลังใจและส่งเสริมกิจกรรมวิจัยของบุคลากรการสอน และ ประสิทธิภาพของกิจกรรมดังกล่าว

6. องค์การการศึกษา (Educational Organization)

- ความเหมาะสมขององค์การของบุคลากรการสอนในสถาบัน ที่สัมพันธ์กับ ภาระงานและวัตถุประสงค์ของสถาบัน ชนิดและธรรมชาติของหลักสูตร และจำนวนของนักศึกษา
- สภาพของการสื่อสารระหว่างบุคลากรการสอนในกระบวนการสร้างหลักสูตร การศึกษา
- ระบบสนับสนุนทรัพยากรบุคคลให้มีประสบการณ์ทางการศึกษาที่สมบูรณ์ด้วยการตรวจสอบและการฝึกอบรม รวมถึงการให้การศึกษาภาษาต่างประเทศ และการศึกษาที่ไม่เป็นทางการที่เกี่ยวข้องกับสาขาและความชอบ และรู้จักจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม
- ธรรมชาติของมาตรฐานและวิธีดำเนินการสำหรับการจ้าง, การจ่ายเงินเดือน, ความกระตือรือร้น และการสนับสนุนบุคลากรการสอน และรู้จักประยุกต์การวางมาตรฐานอย่างเหมาะสม
- วิธีการสำหรับการประเมินกิจกรรมการศึกษาและวิจัยสำหรับบุคลากรการสอน และประสิทธิผลของกิจกรรมดังกล่าว

7. สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ (Facilities and Equipment)

- ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ และอื่นๆ สำหรับการบรรลุ วัตถุประสงค์การศึกษาและวิจัยของสถาบัน
- ความชัดเจนของระบบการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบภายใน มหาวิทยาลัยสำหรับการรักษาไว้และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์

8. หนังสือ, ทรัพยากรการเรียนรู้อื่นๆ และห้องสมุด (Books and Other Learning Resources, and Libraries)

- การจัดเตรียมหนังสือ วารสารทางการศึกษา และทรัพยากรการเรียนรู้อื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการศึกษาและการวิจัย และมีปริมาณที่เหมาะสม
- ขนาดและประสิทธิผลของห้องสมุด และความเหมาะสมของอุปกรณ์และการ ติดตั้ง
- การพิจารณาค่าใช้จ่ายของผู้ใช้ห้องสมุด เช่น จำนวนเก้าอี้ในห้องอ่านหนังสือ เวลาที่เปิดบริการ ระบบเครือข่ายในห้องสมุด และประสิทธิผลและความเหมาะสมของสิ่งดังกล่าว
- สภาพของระบบสารสนเทศทางการศึกษาที่จัดเตรียมไว้ให้ และความร่วมมือกับ มหาวิทยาลัยอื่นๆ

9. การพิจารณาสิ่งที่จัดให้แก่นักศึกษา (*Consideration Given to Student Life*)

- ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการช่วยเหลือทางการเงิน เช่น ทุนการศึกษา
- การให้บริการคำปรึกษาแก่นักศึกษาในด้านชีวิตประจำวันและเป้าหมายการทำงาน และทำอย่างไรจึงจะได้ประโยชน์สูงสุด
- ความเหมาะสมของการรักษาและปรับปรุงสุขภาพจิตและสุขภาพกายของนักศึกษา
- ประสิทธิภาพของการสนับสนุนกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยมหาวิทยาลัย ในพื้นฐานขององค์การ

10. การปกครองและการบริหาร (*Governance and Administration*)

- จุดเน้นของบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในคณะ โดยเฉพาะบทบาทที่แสดงในแต่ ละปีการศึกษาในหลักสูตรการศึกษา และสิ่งตีพิมพ์ส่วนบุคคล
- ความเหมาะสมของวิธีการคัดเลือกอธิการบดีและคณบดี
- ธรรมชาติขององค์การที่จัดการและกระจายความรับผิดชอบทางการศึกษา และ ประสิทธิภาพของกิจกรรม

11 องค์การและระบบสำหรับการศึกษาดตนเอง (*Organizations and Systems for Self-Study*)

- ธรรมชาติของระบบสำหรับการศึกษาดตนเองอย่างต่อเนื่อง และประสิทธิภาพของ กิจกรรมดังกล่าว
- ธรรมชาติของระบบสำหรับการพัฒนาในอนาคตและปฏิรูปตามการศึกษาด เองและการประเมิน และประสิทธิภาพของกิจกรรมดังกล่าว

ก่อนที่จะทางสมาคมจะตัดสินใจ จะต้องมีการพิจารณาและตรวจสอบในทุกหัวข้อที่จะรับรองวิทยฐานะหรือรับรองวิทยฐานะซ้ำ รวมถึงการพิจารณาถึงโครงสร้างขององค์การที่รับผิดชอบการรับรองวิทยฐานะภายในมหาวิทยาลัยด้วย ซึ่งการรับรองวิทยฐานะนั้นจะมีกระบวนการที่เข้มงวดในการศึกษาทุกกรณี ตามที่กำหนดไว้ในรายงานข้อมูลพื้นฐานของสถาบันและรายงานการศึกษาดตนเอง ซึ่งการตัดสินใจนั้นจะเป็นการตัดสินใจโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยจะประเมินถึงความพยายาม (efforts) ของมหาวิทยาลัยหรือคณะที่จะปรับปรุง (improve) และปฏิรูป (reform) ตนเอง ตามเป้าหมาย ปณิธาน หรือวัตถุประสงค์ของสถาบัน (JUAA, 2000)

คณะกรรมการรับรองวิทยฐานะหรือรับรองวิทยฐานะซ้ำของสมาคมจะส่งรายงานการตรวจสอบที่ได้พิจารณารับรองวิทยฐานะของแต่ละมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจรวมถึงการคิดวิธีหรือระบบสำหรับการปรับปรุงและปฏิรูปสำหรับแต่ละมหาวิทยาลัยด้วย จากนั้นส่งให้คณะกรรมการวิชาการของสมาคมจะทำการพิจารณา แล้วจึงส่งรายงานการตรวจสอบพร้อมทั้งข้อเสนอแนะแก่มหาวิทยาลัย (JUAA, 2000)

การรับรองวิทยฐานะของสมาคมนี้ จะไม่มีอำนาจที่จะลงโทษแต่อย่างใด แต่เป็นกระตุ้นให้มหาวิทยาลัยได้มีการปรับปรุงและปฏิรูปการศึกษาของตน ตามเป้าหมาย ปณิธาน หรือวัตถุประสงค์ของสถาบัน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา (JUAA, 2000)

7.4 ประเทศนิวซีแลนด์

ความเป็นมาและความสำคัญ

การศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์ก่อนปี ค.ศ. 1989 มีลักษณะเป็นการรวมศูนย์อำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง (centralization) ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รัฐจึงมีความคิดในการปฏิรูปการศึกษาโดยการกระจายอำนาจ และใช้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา และตรวจสอบคุณภาพเป็นกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลสถานศึกษา เพื่อให้มีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อกฎหมายการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 142)

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์ จะแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ การรับรองคุณภาพ (quality accreditation) ของหลักสูตร/โปรแกรมการศึกษา และการตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการ (Academic quality audit)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การประกันคุณภาพในประเทศนิวซีแลนด์ จะมีสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (New Zealand Qualification Authority : NZQA) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของรัฐสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งก่อตั้งขึ้นจากกฎหมายการศึกษา ฉบับปรับปรุง ค.ศ. 1990 ทำหน้าที่ในการกำหนดเกณฑ์ในการรับรองมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษา แล้วอาจรับรองเองหรือให้หน่วยงานภายนอกเป็นผู้รับรองตามเกณฑ์ที่สำนักงานได้กำหนดขึ้น นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการของมหาวิทยาลัยในประเทศนิวซีแลนด์ (The New Zealand Universities Academic Audit Unit : AUU) ที่ก่อตั้งขึ้นโดยสภาอธิการบดีมหาวิทยาลัยนิวซีแลนด์ (New Zealand Vice-Chancellors' Committee : NZVCC) เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการ (Academic quality audit) ในทุกสถาบันอุดมศึกษา และแนะนำช่วยเหลือในการศึกษาและยกระดับมาตรฐานทางวิชาการระดับชาติ (national academic standards) โดยหน่วยงานดังกล่าวเป็นหน่วยงานที่มีระบบและเป็นอิสระจากการดำเนินงานของสถาบันต่างๆ (NZQA, 2000 และ AUU, 2000)

วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ

โดยทั่วไป การรับรองคุณภาพสถาบันที่จัดการอุดมศึกษาเกิดขึ้นได้ทันที หลังจากที่สถาบันอุดมศึกษาได้ลงทะเบียนขอจัดตั้ง (registration) และคุณภาพของหลักสูตร/โปรแกรมวิชา จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการรับรองมาตรฐาน ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่สำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (NZQA) ได้กำหนดขึ้น ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 :90)

1. การบริหารจัดการที่ดี
 - สถาบันกำหนดสถานภาพ (status) ทางกฎหมายอย่างชัดเจน
 - สถาบันกำหนดเป้าหมายทางการศึกษาของสถาบันอย่างชัดเจน
 - สถาบันมีการกำหนดกรรมสิทธิ์ การปกครอง และการจัดการของสถาบัน
 - สถาบันกำหนดบทบาทหน้าที่ และงานประจำอย่างชัดเจน
 - สถาบันให้ข้อมูลตามคำขอของสาธารณชนในรูปแบบที่เข้าใจง่าย
2. มีความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษา
 - สถาบันมีนโยบายคุณภาพที่ประยุกต์ใช้กับทุกโปรแกรม เพื่อรักษาคุณภาพการศึกษา
 - สถาบันกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบสำหรับการจัดการระบบคุณภาพอย่างชัดเจน
 - สถาบันมีระบบการตรวจสอบและกำกับดูแลประสิทธิภาพของระบบคุณภาพและพัฒนาคุณภาพของการเตรียมการทางการศึกษา
 - สถาบันมีวิธีดำเนินการที่ยุติธรรมสำหรับนักศึกษาทุกคน
3. มีการวางแผนหลักสูตร/โปรแกรมที่ดี
 - คณะบุคคลต่างๆ ให้คำปรึกษาและมีส่วนร่วมในการออกแบบโปรแกรม
 - สถาบันมีบุคลากรที่เหมาะสมกับโปรแกรม
 - สภาพการถ่ายโอนหน่วยกิตมีความชัดเจน และปราศจากอุปสรรค
 - สถาบันได้มีการทบทวนและปรับปรุงหลักสูตร/โปรแกรมอย่างสม่ำเสมอ จาก

การให้ผลป้อนกลับ (feedback) จากนักศึกษา
4. มีการดำเนินงานของหลักสูตร/โปรแกรมที่ดี
 - มีหลักการในการเลือกสรรและพัฒนาบุคลากร
 - บุคลากรมีการพัฒนางานที่รับผิดชอบ
 - มีการทบทวนการทำงานของบุคลากรให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพการทำงาน

- โปรแกรมเหมาะสมกับทรัพยากร
- นักเรียนได้รับผลประโยชน์เกี่ยวกับความก้าวหน้าของตน

โดยการขอรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาขั้นต้นนั้น ผู้จัดการสถาบันอุดมศึกษาจะต้องแสดงหลักฐานให้เห็นว่าสถาบันมีโครงสร้างการบริหาร ความรับผิดชอบต่อคุณภาพ การวางแผนและการดำเนินงานได้ตามเกณฑ์ที่มาตรฐานดังกล่าว ซึ่งการรับรองคุณภาพนั้นอาจเป็นสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (NZQA) เป็นองค์การที่ให้การรับรองเอง หรืออาจมอบให้หน่วยงานรับรองคุณภาพภายนอก (external quality validation) เป็นผู้ประเมินและรับรองคุณภาพของหลักสูตร/โปรแกรมของสถาบัน รวมทั้งตรวจสอบการดำเนินการด้วย นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานจากวงการอุตสาหกรรม องค์การวิชาการหรือองค์การวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญและคุณสมบัติพร้อมที่จะประเมินคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร/โปรแกรมกับเกณฑ์ขั้นต่ำที่สำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (NZQA) ได้กำหนดขึ้น และจะมีการรับรองคุณภาพในทุก 3-5 ปี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 89-93 และ Alan Barker, 1994 : 83-88)

ส่วนการตรวจสอบโดยหน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการของมหาวิทยาลัยในประเทศนิวซีแลนด์ (AAU) จะมีกระบวนการการตรวจสอบสถาบันอุดมศึกษาศึกษา ดังนี้ (AAU, 2000)

การตรวจสอบจะเริ่มจากการที่สถาบันต้องการให้หน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการ (AAU) ดำเนินการตรวจสอบสถาบันของตนตามตารางเวลาที่กำหนด (ประมาณ 9 เดือนล่วงหน้าก่อนการตรวจเยี่ยม (audit visit)) หลังจากวันที่สถาบันได้ลงทะเบียน ผู้อำนวยการและคณะกรรมการจะคัดเลือกคณะผู้ตรวจสอบ ซึ่งมีตำแหน่งหรือความสามารถตรงกับคุณลักษณะเฉพาะของมหาวิทยาลัย โดยคณะผู้ตรวจสอบจะรวมถึงนักวิชาการของนิวซีแลนด์ ประชาชนจากวงการอุตสาหกรรมหรือวงการธุรกิจ (บุคคลที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ) นักวิชาการต่างประเทศ และผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการ (AAU)

กระบวนการตรวจสอบเริ่มต้นการรับรองการตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยถึงผลที่เขียนไว้ในแฟ้มสะสมงานตามที่หน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการได้กำหนด ได้แก่ การออกแบบ, การกำกับดูแล (monitoring) และการประเมิน (evaluation) ในรายวิชาและโปรแกรมที่ศึกษา เพื่อการได้รับปริญญาหรือคุณสมบัติ (qualifications) อื่นๆ, การสอน การเรียนรู้ และการประเมิน (assessment), การแต่งตั้งและการปฏิบัติงานของบุคลากรทางวิชาการและอื่นๆ, การวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการวิจัยการสอนในมหาวิทยาลัย รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ผู้ตรวจสอบภายนอก ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ที่ได้รับการยอมรับทางวิชาการโดยสถาบันจะเสนอรายงานและผลการตรวจสอบในครั้งก่อน พร้อมทั้งตัวบ่งชี้การดำเนินงานแก่คณะผู้ตรวจสอบ

คณะผู้ตรวจสอบจะตรวจสอบและอภิปรายถึงแฟ้มสะสมงาน (portfolio) ที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น ซึ่งการอภิปรายจะได้มีการกำหนดลักษณะเฉพาะของสถาบันสำหรับการสืบสวน (investigation) และข้อมูลที่เพิ่มเติมสำหรับความชัดเจน โดยระหว่าง 2 เดือนก่อนการตรวจเยี่ยม จะได้มีการตรวจทานด้วยข้อมูลจากภายนอก และวางแผนโปรแกรมสำหรับการตรวจเยี่ยมเพื่อให้สถาบันได้เตรียมตัว คณะผู้ตรวจสอบจะใช้เวลาประมาณ 2 หรือ 3 วันในมหาวิทยาลัย เพื่อพบปะพูดคุยกับบุคคลต่างๆ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา สมาชิกขององค์กร รวมถึงรองอธิการบดีหรืออธิการบดี หรือบุคคลอื่นในสถานมหาวิทยาลัย รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางวิชาการและคณะ ซึ่งผู้ตรวจสอบจะพบปะพูดคุยกับบุคคลต่างๆ ในมหาวิทยาลัย ประมาณ 200-300 คน ระหว่างการตรวจเยี่ยม

หลังจากการตรวจเยี่ยม คณะผู้ตรวจสอบจะเขียนรายงานการตรวจสอบ (audit report) ในสิ่งที่คณะผู้ตรวจสอบได้พบเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณา ฉบับร่างของรายงานจะถูกส่งไปให้สถาบันสำหรับอธิบายข้อเท็จจริง (fact) และสิ่งที่มีความสำคัญ (emphasis) หลังจากนั้นคณะผู้ตรวจสอบจะเขียนรายงานฉบับจริงส่งให้แก่สถาบัน จากนั้นก็จะตีพิมพ์ให้สาธารณชนรับทราบภายใน 2-3 อาทิตย์

หน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการ (AAU) จะไม่มีอำนาจที่จะกำหนดมาตรการลงโทษ เพียงแต่พยายามที่จะกดดันให้มหาวิทยาลัยได้ทราบจุดด้อยของตนหลังจากได้รับการตรวจสอบ นอกจากนี้หน่วยงานดังกล่าวยังมีหน้าที่ตรวจสอบคณะกรรมการของที่ประชุมอธิการบดี (The New Zealand Vice-Chancellor's Committee) เกี่ยวกับโปรแกรมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยอีกด้วย (AAU, 2000)

8. บทสรุปวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยและต่างประเทศ

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาทั้งของไทยและต่างประเทศ พบว่า

สาเหตุที่ทุกประเทศต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา

- 1) เพื่อให้มั่นใจได้ว่า สถาบันอุดมศึกษามี “คุณค่า คู่เงิน” คือ สถาบันอุดมศึกษามีกระบวนการจัดการที่ดี และมีบัณฑิตที่มีคุณภาพที่คู่ค้ำกับเงินภาษีของประชาชน
- 2) เพื่อเป็นกลไกของรัฐบาลในการควบคุมคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา และกำกับและตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา
- 3) เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาเกิดความโปร่งใส และความสามารถตรวจสอบได้แก่สังคม

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพเกือบทุกประเทศ จะมุ่งที่การประกันในประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

1. ประกันว่าสถาบันมีการกระบวนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ นั่นคือ

1.1 ประกันว่าสถาบันมีหลักสูตรและการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ

- การกำหนดหลักสูตรและการสอนเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การประเมินคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนโดยสภาการจัดสรรงบประมาณ ใน สหราชอาณาจักร
- การกำหนดหลักสูตรการศึกษาเป็นเกณฑ์ในการรับรองคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (JUAA) ในประเทศญี่ปุ่น
- การรับรองคุณภาพหลักสูตรโดยสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของนิวซีแลนด์ ในประเทศนิวซีแลนด์
- การตรวจสอบคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและหลักสูตรโดยทบวงมหาวิทยาลัย และสภาสถาบันราชภัฏ ในประเทศไทย

1.2 ประกันว่าสถาบันมีอาจารย์/บุคลากรที่มีคุณภาพ

- การกำหนดคณาจารย์เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การประเมินคุณภาพอาจารย์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพการเรียนการสอน/หลักสูตรโดยสภาการจัดสรรงบประมาณ ในสหราชอาณาจักร
- การตรวจสอบคุณภาพอาจารย์โดยทบวงมหาวิทยาลัย และสภาสถาบันราชภัฏในประเทศไทย

1.3 ประกันว่าสถาบันมีทรัพยากรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่ ห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่

- การกำหนดห้องสมุดและทรัพยากรการเรียน อาคารสถานที่และอุปกรณ์ เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐานที่ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้โดยสำนักงานประกัน คุณภาพ ในสหราชอาณาจักร
- การประเมินสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนการสอน ทรัพยากรการเรียนรู้ เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนโดยสภาการจัดสรรงบประมาณ ในสหราชอาณาจักร

- การกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ หนังสือ,ทรัพยากรการเรียนรู้อื่นๆ และห้องสมุดเป็นเกณฑ์ในการรับรองคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (JUAA) ในประเทศไทย
- การตรวจสอบคุณภาพปัจจัยเกื้อหนุนซึ่งเป็นองค์ประกอบย่อยด้านการเรียนการสอนโดยทบวงมหาวิทยาลัย และตรวจสอบคุณภาพแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และอาคารสถานที่ที่เหมาะสมโดยสถาบันราชภัฏ ในประเทศไทย

1.4 ประกันว่าสถาบันมีการให้บริการนักศึกษา ได้แก่ บริการด้านกีฬา บริการด้านให้คำปรึกษาแนะแนว บริการสุขภาพ ฯลฯ

- การกำหนดบริการนักศึกษาเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การประเมินบริการนักศึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนโดยสภาการจัดสรรงบประมาณ ในสหราชอาณาจักร
- การกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานในการรับรองคุณภาพของหน่วยงานต่างๆ ในประเทศญี่ปุ่น
- การกำหนดสิ่งที่จัดให้นักศึกษาเป็นเกณฑ์ในการรับรองคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (JUAA) ในประเทศไทย
- การตรวจสอบคุณภาพกิจกรรมพัฒนานักศึกษาโดยทบวงมหาวิทยาลัย และตรวจสอบคุณภาพกิจการนักศึกษาสถาบันราชภัฏ ในประเทศไทย

2. ประกันว่าสถาบันมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ได้แก่ การบริหารจัดการด้านการเงินงบประมาณ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (บุคลากร) และการบริหารจัดการทรัพยากรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งรวมถึงการสื่อสารภายในและภายนอกสถาบัน ซึ่งเห็นได้จาก

- การกำหนดการบริหารจัดการองค์การเป็นมาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การตรวจสอบยุทธวิธีในการจัดการให้เกิดคุณภาพและการสื่อสารภายในและภายนอกสถาบันโดยสำนักงานประกันคุณภาพ ในสหราชอาณาจักร
- การกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานในการรับรองคุณภาพของหน่วยงานต่างๆ ในประเทศญี่ปุ่น
- การกำหนดการปกครองและการบริหารเป็นเกณฑ์ในการรับรองคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (JUAA) ในประเทศไทย
- การรับรองคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีของสถาบันการศึกษาต่างๆ โดยสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของนิวซีแลนด์ ในประเทศนิวซีแลนด์

- การตรวจสอบคุณภาพการบริหารจัดการ โดยทบวงมหาวิทยาลัย และสถาบันราชภัฏในประเทศไทย

3. ประกันว่าสถาบันมีมาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการ ซึ่งจะเห็นได้จาก

- การกำหนดคุณภาพทางวิชาการเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองวิทยฐานะ โดยสมาคมเกือบ 50 สมาคม ทั้งด้านวิชาการทั่วไป และวิชาชีพ ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- การตรวจสอบมาตรฐานทางวิชาการของสถาบันโดยสำนักงานประกันคุณภาพ ในสหราชอาณาจักร
- การประเมินคุณภาพการเรียนการสอน/หลักสูตรโดยสภาการจรรยาบรรณประมาณ ในสหราชอาณาจักร
- การกำกับดูแลและประเมินองค์การและกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ในประเทศญี่ปุ่น
- การรับรองคุณภาพหลักสูตร/โปรแกรมการศึกษาในนิวซีแลนด์ โดยสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของนิวซีแลนด์ ในประเทศนิวซีแลนด์
- การตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการของหน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการของมหาวิทยาลัยในประเทศนิวซีแลนด์

4. ประกันว่าสถาบันมีการวิจัย (เน้นเฉพาะบางประเทศ) ได้แก่ ในประเทศญี่ปุ่น ทุกมหาวิทยาลัยต้องมีปณิธานและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการวิจัย พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนา กิจกรรมวิจัยของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ ในประเทศนิวซีแลนด์มีการตรวจสอบการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนในมหาวิทยาลัย ส่วนในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นทบวงมหาวิทยาลัยหรือสถาบันราชภัฏต่างมุ่งเน้นการวิจัยและการผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพโดยกำหนดไว้เป็นพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา

5. ประกันว่าสถาบันมีระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในของตนเอง โดยประเทศสหรัฐอเมริกาเน้นให้สถาบันมีการดำเนินการประเมินตนเองเพื่อรักษาคุณภาพของสถาบันและกำหนดเป็นมาตรฐานในการรับรองของทุกสมาคม ส่วนสหราชอาณาจักรกำหนดให้สถาบันมีการประเมินตนเอง ในประเทศญี่ปุ่น มีการกำหนดองค์การและระบบสำหรับการศึกษาดนเองเป็นเกณฑ์ในการรับรองคุณภาพโดยสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (JUAA) ส่วนภายในประเทศนิวซีแลนด์ให้มีการจัดทำแฟ้มสะสมงาน นอกจากนี้ในประเทศไทยก็ได้มีการกำหนดระบบกลไกการประกันคุณภาพเป็นกรอบสำหรับการตรวจสอบโดยทบวงมหาวิทยาลัย และการติดตามและรายงานเป็นกรอบในการตรวจสอบโดยสถาบันราชภัฏ รวมทั้งให้มีการจัดทำรายงานการศึกษาดนเองอีกด้วย

หน่วยงานและองค์กรที่รับผิดชอบ

สถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศจะได้รับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอก จากทั้งหน่วยงานของรัฐและองค์กรอิสระ ยกเว้นแต่ในประเทศไทยที่ได้รับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอกจากหน่วยงานของรัฐเท่านั้น (ดังตารางที่ 2.6)

ตารางที่ 2.7 หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรอิสระสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอก

ประเทศ	หน่วยงานของรัฐ	องค์กรอิสระ
สหรัฐอเมริกา	สภารับรองวิทยฐานะระดับอุดมศึกษา (Council for Higher Education Accreditation : CHEA) (หน่วยประสานงานกลางและวางบรรทัดฐานกลางในการดำเนินการรับรองวิทยฐานะ)	สมาคมระดับภูมิภาคและสมาคมวิชาชีพเกือบ 50 แห่ง ทั่วประเทศ
สหราชอาณาจักร	สภาการจัดสรรงบประมาณของอังกฤษ เวลส์ และสก็อตแลนด์	สำนักงานประกันคุณภาพอุดมศึกษา (Quality Assurance Agency : QAA)
ญี่ปุ่น	กระทรวงศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรม (Ministry of Education, Science and Culture) (ควบคุมและกำกับดูแลมาตรฐานทั้งประเทศ)	สมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทยญี่ปุ่น (The Japanese University Accreditation Association : JUAA)
นิวซีแลนด์	สำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (New Zealand Qualification Authority : NZQA)	หน่วยงานตรวจสอบทางวิชาการของมหาวิทยาลัยนิวซีแลนด์ (The New Zealand Universities Academic Audit Unit : AUU)
ไทย	ทบวงมหาวิทยาลัย และสถาบันราชภัฏ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา : สมศ. (หน่วยงานของรัฐมีอิสระในการบริหารขึ้นตรงต่อคณะรัฐมนตรี)	

การประกันคุณภาพโดยภายนอกส่วนใหญ่ จะมีหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ประสานงาน วางบรรทัดฐานกลาง กำกับดูแล และกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการรับรองคุณภาพ (สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และนิวซีแลนด์) ยกเว้นในสหราชอาณาจักรที่มีหน่วยงานของรัฐในการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนทางงบประมาณแก่สถาบันอุดมศึกษา และในประเทศไทยที่หน่วยงานรัฐทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน และประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาในอนาคต ส่วนองค์กรอิสระจะทำหน้าที่รับรองวิทยฐานะ (สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น) หรือตรวจสอบคุณภาพการศึกษา(สหราชอาณาจักร นิวซีแลนด์) ให้กับสถาบันอุดมศึกษาทั่วไป (สหราชอาณาจักร นิวซีแลนด์) หรือสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิก (สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น) (ดังตารางที่ 2.7)

ตารางที่ 2.8 **หน่วยงานหรือองค์กรประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามวิธีการประกันคุณภาพและสถาบันที่รับการประกัน**

	รับรองวิทยฐานะ	ประเมินคุณภาพ	ตรวจสอบคุณภาพ
สถาบันอุดมศึกษาทั่วไป	- สมาคมวิชาชีพ (สหรัฐอเมริกา)	- สกศ. (ไทย)	- AUU (นิวซีแลนด์) - QAA (สหราชอาณาจักร)
เฉพาะสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิก	- สมาคมระดับภูมิภาค (แบ่งตามภูมิภาค) (สหรัฐอเมริกา) - JUAA (ญี่ปุ่น)	- สภาการจัดสรรงบประมาณ (แบ่งตามประเพณีการบริการประเทศ (สหราชอาณาจักร)	- ทบวงมหาวิทยาลัย (ไทย) - สภาสถาบันราชภัฏ (ไทย)

วิธีดำเนินการประกันคุณภาพ

1. วิธีการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพจะประกอบด้วย 3 วิธีการใหญ่ๆ คือ การรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) และการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) (เปรียบเทียบความเหมือน ความต่าง ดังตารางที่ 1) น่าจะมีเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกใช้คร่าวๆ ดังนี้

- **ระดับของเกณฑ์** หากเป็นเกณฑ์ตัดสินที่เป็นเกณฑ์มาตรฐานก็ควรใช้การรับรองวิทยฐานะ แต่เป็นเกณฑ์หลายระดับก็เหมาะกับการประเมิน แต่ถ้าเป็นเกณฑ์ระดับเดียวแต่มีการยกระดับเกณฑ์ขึ้นไปเรื่อยๆ ก็น่าจะใช้การตรวจสอบคุณภาพ

- **หน่วย** หากต้องการศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างละเอียดก็ควรใช้การประเมิน เช่น การประเมินการเรียนการสอนในประเทศอังกฤษ แต่หากต้องการการดำเนินทั้งระบบในสถาบัน น่าจะใช้การประเมินหรือรับรองวิทยฐานะ แต่ต่างกันที่การตรวจสอบไม่ต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและอาจมีการยกระดับเกณฑ์ได้

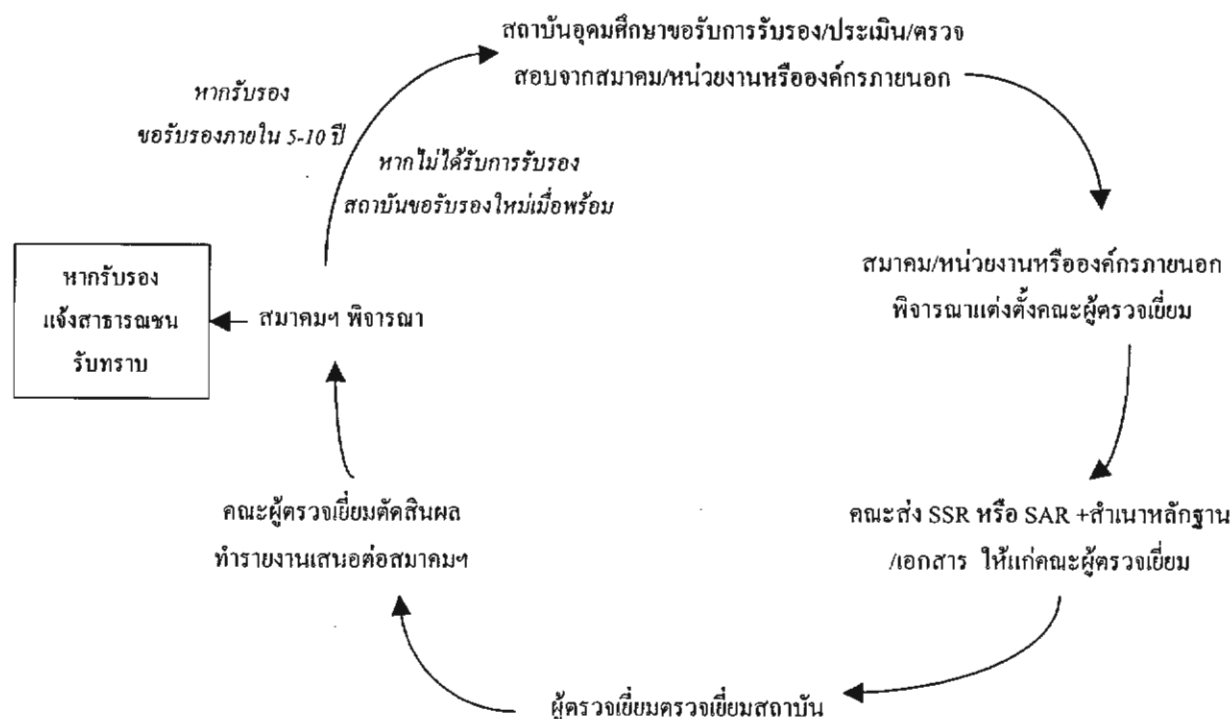
- **ระยะเวลา** วงจรการตรวจสอบจะสั้นที่สุด รองลงมาคือการประเมิน และการรับรองวิทยฐานะตามลำดับ

- **จุดเน้น** หากต้องการปรับปรุงควรใช้การตรวจสอบ หากต้องการเปรียบเทียบควรใช้การประเมิน และหากต้องการบรรลุตามเกณฑ์มาตรฐานก็ใช้การรับรองวิทยฐานะ

แต่อย่างไรก็ตามการประกันคุณภาพที่สมบูรณ์แบบ ไม่น่าจะใช้เพียงวิธีการใดวิธีการหนึ่ง (David D. Dill and et al, 1996)

2. กระบวนการในการประกันคุณภาพ

ถึงแม้การประกันคุณภาพจะมีวิธีการที่แตกต่างกันถึง 3 วิธีการ แต่กระบวนการในการรับรอง ประเมิน และตรวจสอบวิทยฐานะของประเทศต่างๆ ก็มีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้ (แผนภูมิที่ 3)



แผนภาพที่ 5 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอก

สถาบันอุดมศึกษาขอรับรองวิทยฐานะ/ประเมิน/ตรวจสอบ จากสมาคม/องค์กร/หน่วยงานที่ให้บริการ จากนั้นทางสมาคมฯ จะพิจารณาผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อมาเป็นผู้รับรอง/ผู้ประเมิน/ผู้ตรวจสอบ (ผู้ตรวจเยี่ยม) ประมาณ 4-7 คน (จำนวนขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของระบบกลไกในสถาบัน) และผู้ตรวจสอบส่วนใหญ่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมวงการวิชาชีพ (Professional Peer) ทั้งสิ้น ยกเว้นแต่ในประเทศนิวซีแลนด์ที่คณะกรรมการตรวจสอบจะรวมถึงประชาชนในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมหรือนักวิชาการต่างประเทศ

เมื่อได้รายชื่อแล้วส่วนใหญ่ทางสมาคมฯ ก็จะส่งรายชื่อให้กับสถาบันอุดมศึกษาพิจารณา จากนั้นทางสถาบันอุดมศึกษา ก็จะส่งรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report :SSR) หรือรายงานประเมินตนเอง (Self-Assessment Report :SAR) ซึ่งรายงานส่วนใหญ่จะประกอบด้วยเนื้อหาที่ครอบคลุมประวัติความเป็นมาของสถาบันโดยสังเขป พันธกิจ ปณิธานของสถาบัน สภาพและผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ตามประเด็นที่ทางสมาคม/องค์กร/หน่วยงานได้กำหนดขึ้น รวมถึงจุดเด่น จุดด้อยของสถาบันด้วย แต่รายงานประเมินตนเองจะเน้นเฉพาะด้านการเรียนการสอนและหลักสูตรเท่านั้น แต่ทั้งสองรายงานจะต้องส่งสำเนาเอกสารหรือหลักฐานไปด้วย จากนั้นผู้ตรวจเยี่ยมก็จะศึกษาและทำความเข้าใจเอกสาร ซึ่งอาจมีการนัดพบระยะสั้นหรือนัดพบล่วงหน้า เพื่อสร้างความกระจ่างในรายงานการศึกษาตนเองหรือรายงานประเมินตนเอง พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตของเอกสารหรือหลักฐานที่ตรวจสอบ พร้อมทั้งนัดวันเวลา สถานที่ที่จะไปตรวจเยี่ยมในสถาบัน (ถ้าประเมินหลักสูตร/การเรียนการสอนต้องรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับตารางสอนของอาจารย์ด้วย เพื่อให้ในการสังเกตการสอน)

การตรวจเยี่ยมจะกินเวลาประมาณ 2-3 วัน ซึ่งการตรวจเยี่ยมสถาบันจะมีความคล้ายกัน คือ นอกจากเยี่ยมชมการเรียนการสอนและการดำเนินงานของสถาบันแล้ว ยังต้องมีการพบปะและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร หรือนิสิตนักศึกษา จนกว่าจะได้ข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังต้องศึกษาเอกสารและหลักฐานต่างๆ อย่างละเอียดอีกด้วย ซึ่งการตรวจเยี่ยมส่วนใหญ่จะยึดตามประเด็นที่เขียนไว้ในรายงานการศึกษาตนเองหรือรายงานประเมินตนเองที่ทางสมาคมฯ กำหนดขึ้น ส่วนค่าใช้จ่ายในการตรวจเยี่ยม และค่าตอบแทนผู้ตรวจเยี่ยมทางสถาบันจะเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด

สำหรับการตัดสินใจผล คณะผู้ตรวจเยี่ยมจะประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุป ซึ่งจะพิจารณาตามเกณฑ์ (รับรองวิทยฐานะ/ตรวจสอบ) หรือพิจารณาจุดเด่น จุดด้อยตามดัชนีแล้วตัดสินใจตามเกณฑ์ (การประเมิน) ซึ่งผลการตัดสินใจจะเป็น “รับรอง/ผ่าน” หรือ “ไม่รับรอง/ไม่ผ่าน” (รับรองวิทยฐานะ/ตรวจสอบ) หรือออกมาเป็นระดับ “ดีเยี่ยม, น่าพอใจมาก, น่าพอใจ, ไม่น่าพอใจ” (ประเมิน)

เมื่อได้ผลการตัดสินใจ คณะผู้ตรวจเยี่ยมจะส่งผลต่อคณะกรรมการสมาคมฯ พิจารณา ซึ่งหากได้รับการรับรองก็จะเผยแพร่ให้สาธารณชนรับรอง (สำคัญมากต่อการประกันคุณภาพ) แต่ถ้าไม่ได้รับการรับรองทางสถาบันก็ต้องขอรับการรับรองใหม่ แต่ในกรณีการประเมินหลักสูตร/การเรียนการสอนในสหราชอาณาจักรนั้น จะไม่มีการประเมินใหม่แต่จะใช้ผลการประเมินในการพิจารณางบประมาณในปีถัดไป ซึ่งหากได้ผล “ดีเลิศ” มหาวิทยาลัยก็จะได้งบประมาณเพิ่มอีก 5% จากปกติ แต่ในทางกลับกันหากได้ผล “ไม่น่าพอใจ” ก็จะถูกตัดงบประมาณ

ถึงแม้ว่า ผลจากการประเมินในประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และนิวซีแลนด์จะไม่มีผลบังคับทางกฎหมายใดๆ แต่สถาบันที่ได้รับการรับรองวิทยฐานะ ก็เสมือนได้รับสัญลักษณ์แห่งคุณภาพ และสร้างความเชื่อถือของสาธารณชนต่อสถาบันดังกล่าว ซึ่งจะมีผลต่อการรับนักศึกษาของสถาบันนั้น นอกจากนี้การศึกษาดูปริญญาโท/เอกในประเทศสหรัฐอเมริกา สถาบันจะเฉพาะรับนักศึกษาที่จบจากสถาบันที่ได้รับการรับรองวิทยฐานะ และการออกไปประกอบวิชาชีพในบางอาชีพที่สำคัญๆ เช่น แพทย์ วิศวกร ก็จะออกไปประกอบวิชาชีพให้เฉพาะผู้ที่จบจากสถาบันที่ได้รับการรับรองวิทยฐานะจากสมาคมที่ได้รับการรับรองเท่านั้น ส่วนการตรวจสอบคุณภาพจะมุ่งเน้นที่การกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้สถาบันได้ทราบจุดด้อยของตนเอง เพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของมหาวิทยาลัย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา จะไม่มุ่งเน้นการลงโทษทางกฎหมาย แต่จะใช้กลไกทางสังคมเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้สถาบันมีคุณภาพ และจะต้องทำโดยความสมัครใจของสถาบันเอง ซึ่งสถาบันยังคงมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) และมีอิสรภาพทางวิชาการ (Academic freedom) ภายใต้ความสามารถตรวจสอบได้ (Accountability)

2. เกณฑ์และประเด็นในการประกันคุณภาพ

เกณฑ์ เกณฑ์ประกันคุณภาพในต่างประเทศส่วนใหญ่ มักเป็นเกณฑ์ที่มีความยืดหยุ่นสูงในการตัดสิน ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับวิจารณญาณในการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเป็นหลัก แต่เกณฑ์การตรวจสอบของไทยในปัจจุบันจะใช้สำหรับการตัดสินการรับรองหรือไม่รองรับตามหลักฐานที่มีอยู่เท่านั้น ดังนั้น จึงไม่ค่อยมีความยืดหยุ่นตามวิจารณญาณของผู้เชี่ยวชาญ แต่จะมีความยืดหยุ่นในการกำหนด เนื่องจากทบวงมหาวิทยาลัยอนุญาตให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งกำหนดเกณฑ์ในการตรวจสอบเอง ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาในประเทศแม้จะผ่านการรับรองในองค์ประกอบเดียวกัน ก็ไม่ได้หมายความว่าจำเป็นต้องมีคุณภาพเท่ากัน

ตารางที่ 2.9 ประเด็น เกณฑ์รับรองวิทยฐานะ และแหล่งอ้างอิงในการประกันคุณภาพโดยภายนอก

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
1. การผลิตบัณฑิต		
1.1 หลักสูตรและการเรียนการสอน		
1.1.1 หลักสูตร	* เป้าหมายของหลักสูตรมีความชัดเจนเป็นที่เข้าใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง * เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ (objectives) ของหลักสูตร สอดคล้องกับปณิธาน (mission) และเป้าหมายของสถาบัน * เป้าหมายและวัตถุประสงค์ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา สังคม และประเทศชาติในภาพรวม * การจัดหลักสูตรสอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และความจำเป็นที่กำหนดขึ้น * การจัดหลักสูตรมีความสมดุลระหว่างเนื้อหาเฉพาะทาง ทักษะเกี่ยวกับความรู้ทั่วไป ทักษะส่วนบุคคล * มีการทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ * การกำหนดรายวิชาและเงื่อนไขการศึกษาต่างๆ ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน * การกำหนดหลักสูตรมีความยืดหยุ่นและหลากหลาย * การออกแบบรายวิชาที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา * หลักสูตรได้รับการประเมินเป็นระยะๆ และมีการปรับปรุงในเวลาที่เหมาะสม * การบริหารหลักสูตรมีการประสานกับนายจ้าง/ภาคเอกชน/หน่วยงานรัฐ/สมาคมวิชาชีพตามความเหมาะสม * มีการกำหนดโครงสร้างหลักสูตร/มาตรฐานการศึกษา * คุณภาพและสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร * การวิจัยหลักสูตร * การจัดหลักสูตรพิเศษ/โครงการพิเศษ เช่น สำหรับผู้ใหญ่ นักศึกษาต่างชาติ * ความเหมาะสมของวิธีการคำนวณจำนวนหน่วยกิตในแต่ละรายวิชาให้มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะ เนื้อหารายวิชา รูปแบบและความชอบ	- SHEFC - SHEFC, NASC NEASC, NCA, SASC, JUAA - SHEFC - SHEFC - SHEFC - SHEFC, SASC, NZQA - SHEFC - SHEFC - SHEFC - SHEFC - SHEFC, WASC - MSA, NEASC, NCA, SASC, WASC - NCA, SASC, WASC - NCA, WASC - MSA, NEASC, NCA, SASC, WASC, JUAA - JUAA

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
	* ความเหมาะสมของการ โอนหน่วยกิตกับมหาวิทยาลัยอื่น	JUAA, NZQA
	* สภาพของการสื่อสารระหว่างบุคลากรการสอนในกระบวนการสร้างหลักสูตรการศึกษา	JUAA
1.1.2 การเรียนการสอน		
- การจัดการเรียนการสอน	* สภาพแวดล้อมเอื้อให้เกิดการเรียนรู้	SHEFC
	* การจัดรายวิชาเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	SHEFC
	* การจัดโปรแกรมการสอนเป็นไปอย่างชัดเจน นักศึกษารับทราบ	SHEFC
	* การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายรายวิชา	SHEFC
	* วิธีการสอนมีความหลากหลาย ทันสมัย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และใช้ประโยชน์สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ และผู้ปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า	SHEFC
	* การสอนต้องมีการวางแผนและเตรียมการอย่างดี และตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในทุกด้าน	SHEFC
	* การสอนดำเนินไปโดยคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้เรียนที่มีภูมิหลังและขีดความสามารถที่หลากหลาย	SHEFC
	* การสอนกระตุ้นการเรียนรู้ด้วยตนเองและรับผิดชอบการเรียนรู้ของตน	SHEFC
	* การสอนมีการเชื่อมโยงและบูรณาการกับวิชาอื่นๆ หรือหลักสูตรอื่นๆ กับงานวิจัยกับความเป็นจริงและปัญหาในตลาดแรงงาน	SHEFC
	* การสอนช่วยพัฒนาทักษะพื้นฐานด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกันเป็นทีม	SHEFC
- การประเมินผล	* งานในรายวิชาและการประเมินกำหนดอย่างชัดเจน และนักศึกษารับทราบ	SHEFC
	* ผลการประเมินโดยผู้เรียน/นายจ้าง/กรรมการประเมินภายนอกได้รับการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์	SHEFC
	* การประเมินสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	SHEFC
	* การประเมินที่มีหลากหลาย เพื่อจุดประสงค์ของการวินิจฉัย ปรับปรุงพัฒนา และสรุป	SHEFC
	* ขอบเขตการประเมินตลอดจนหลักเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นที่ทราบของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	SHEFC
	* วิธีดำเนินการที่นำมาใช้ประเมินต้องมั่นใจว่ามีความเที่ยง ตรง และยุติธรรม	SHEFC
	* มีการบันทึกและกำกับดูแลความก้าวหน้าของนักศึกษาอย่างเป็นระบบ มีการรายงานให้นักศึกษาทราบ และดำเนินการมาตรการแก้ไขหรือช่วยเหลือผู้เรียนอย่างทันการ	SHEFC
	* ผลงานในรายวิชามีการกำหนดและประเมิน และเหมาะสมกับระดับของความสำเร็จ	SHEFC
	* ผลงานในรายวิชาสะท้อนถึงเป้าหมายของหลักสูตร และพัฒนาทักษะที่จำเป็น	SHEFC
	* สัมฤทธิ์ผลของผู้เรียนสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้เรียนในสาขาเดียวกันในที่อื่นๆ	SHEFC
	* ผลงานและทัศนคติสะท้อนประสบการณ์การเรียนรู้ทางบวกและประสบความสำเร็จ	SHEFC

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
1.2 อาจารย์และบุคลากร		
1.2.1 อาจารย์	* อาจารย์มีปริมาณพอเพียงที่จะจัดหลักสูตร	SHEFC
	* อาจารย์มีคุณภาพและคุณสมบัติเหมาะสมตามหลักสูตร	SHEFC, NZQA
	* การพัฒนาอาจารย์เป็นระบบและสอดคล้องกับหลักสูตรและความต้องการของสถาบัน	SHEFC
	* คุณวุฒิ/ประสบการณ์	MSA, NCA, NASC, SASC, WASC
	* ระดับการศึกษา	NCA
	* ความก้าวหน้าในวิชาชีพ	NCA, NASC, SASC
	* จำนวนอาจารย์	MSA, NCA, WASC
	* ภาระงาน/การมอบหมายงานรับผิดชอบ	MSA, NEASC, NCA, SASC, WASC
	* สถานภาพการจ้าง	MSA, NCA, NASC
	* การสรรหาคัดเลือก	MSA, NEASC, NCA, SASC, WASC
	* มาตรฐานการทำงาน/การประเมินผลงาน	MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC
	* เสรีภาพทางวิชาการ	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* เงินเดือน/สวัสดิการ	MSA, NCA, NASC, SASC, WASC, JUAA
	* การมีส่วนร่วมในการบริหาร	NEASC, NASC, SASC, WASC
	* การใช้อาจารย์พิเศษ/ผู้ช่วยสอน	NEASC, NASC, SASC, WASC
	* สนับสนุนบุคลากรให้มีการปรับปรุง	JUAA
1.2.2 บุคลากร	* การกำหนดและจัดสรรภาระงานของบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ	SHEFC
	* การพัฒนาบุคลากรเป็นระบบและสอดคล้องกับหลักสูตรและความต้องการของสถาบัน	SHEFC

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
1.3 ทรัพยากรที่		
ส่งเสริมการเรียนรู้		
1.3.1 ห้องสมุด/ตำรา	* ห้องสมุดและบริการสื่อการศึกษาที่มีความพอเพียงเหมาะสมแก่หลักสูตร	SHEFC
สื่อการศึกษา	* บรรณารักษ์และบุคลากร	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* งบประมาณ	MSA, NCA
	* จำนวนและคุณภาพหนังสือและวารสาร	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* แผนพัฒนาห้องสมุด	MSA, NEASC, SASC, WASC
	* ความสัมพันธ์กับหลักสูตร/การเรียนการสอน	MSA, NEASC, NCA, NASC
	* ความสะดวกในการใช้งาน	NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด	NEASC, NCA, NASC, SASC
	* อาคารและพื้นที่	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* การบริการของห้องสมุด	MSA, NASC, SASC
	* การจัดเตรียมหนังสือ วารสารทางการศึกษาที่จำเป็นในปริมาณที่เหมาะสม	JUAA
	* สภาพของระบบสารสนเทศทางการศึกษาที่จัดเตรียมไว้ให้	JUAA
	* ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย	JUAA
1.3.2 อาคารสถานที่	* ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์มีความพอเพียงและเหมาะสม	SHEFC
	* จำนวน/ความพอเพียงของอาคารสถานที่	MSA, NCA, NASC
	* อาคารสถานที่ได้รับการบำรุงรักษาอย่างดี	SHEFC
	* การจัดที่พักสำหรับบุคลากร/นักศึกษา มีความเหมาะสมพอเพียง	SHEFC
	* คุณภาพห้องเรียน	NCA, NASC, WASC
	* การบำรุงรักษา	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* การรักษาความปลอดภัย	MSA, SASC, WASC
	* การบริการ/วางแผนด้านอาคารสถานที่	MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC
	* ประสิทธิภาพการใช้งาน	NEASC, NASC, SASC
	* การใช้อาคารสถานที่อื่นนอกสถาบัน	NEASC, NASC, WASC

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
1.3.3 วัสดุอุปกรณ์/	* สิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนพอเพียงในปริมาณและเหมาะสมกับหลักสูตร	SHEFC
สิ่งอำนวยความสะดวก	* อุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงอุปกรณ์สารสนเทศมีความพอเพียงและทันสมัย	SHEFC
	* การใช้อุปกรณ์เครื่องมือเป็นไปโดยสะดวก	SHEFC
	* การจัดบริการคอมพิวเตอร์	SASC, WASC
	* คุณภาพวัสดุอุปกรณ์	NCA, NASC, WASC
	* ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้และวิจัยของสถาบัน	JUAA
	* ความชัดเจนของการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบภายในมหาวิทยาลัยสำหรับการรักษาและจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์	JUAA
1.4 บริการนักศึกษา	* การแนะแนวให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างเหมาะสมและพอเพียงทั้งในด้านวิชาการ อาชีพ และส่วนบุคคล	SHEFC
	* การกำหนดพื้นที่ในการบริการแก่นักศึกษาอย่างชัดเจน และมีการประสานงานระหว่างในระดับรายวิชา ภาควิชา และสถาบัน	SHEFC
	* การเตรียมการให้สารสนเทศและให้การแนะนำนักศึกษาดังแต่สมัครหรือรับเข้า	SHEFC
	* มีระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การกวดวิชา การเลือกหลักสูตร ฯลฯ	SHEFC
	* การแนะแนวอาชีพเป็นไปอย่างเหมาะสม โดยให้ข้อมูล แนะแนว และฝึกอบรมอาจารย์และบุคลากรมีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการช่วยเหลือนักศึกษา	SHEFC
	* องค์กรนักศึกษา	MSA, NEASC, SASC, WASC
	* การปฐมนิเทศนักศึกษา	MSA, NASC, WASC
	* บริการให้คำปรึกษาแนะแนวแก่นักศึกษา	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC, JUAA
	* บริการกีฬา	MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC
	* บริการจัดหางาน	MSA, NEASC, NCA, NASC, WASC
	* การเหมาะสมของการรักษาและปรับปรุงสุขภาพจิตและสุขภาพกายของนักศึกษา	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC, JUAA
	* ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการช่วยเหลือทางการเงิน	MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC, JUAA
	* บริการที่พัก	MSA, NASC, SASC, WASC

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
	* บริการอาหาร	MSA, NASC, WASC
	* ความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า	NEASC, NCA, NASC
	* การจัดบุคลากรสำหรับงานกิจการนักศึกษา	NEASC, SASC, WASC
	* ประสิทธิภาพของการสนับสนุนกิจกรรมนอกหลักสูตรสำหรับนักศึกษา	MSA, NEASC, NCA, NASC, JUAA
2. การบริหารจัดการ	* หลักฐานแสดงประสิทธิผลของวิธีการที่สถาบันใช้บริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ	QAA
	* การพัฒนาในการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพ	QAA
	* การบริหารจัดการที่ช่วยยกระดับคุณภาพของสถาบัน	QAA
	* การสนับสนุนการบริหารที่เหมาะสมกับกรอบความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและยกระดับคุณภาพของสถาบัน	QAA
	* การสื่อสารระหว่างบุคลากร นักศึกษา และบุคลากรอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	QAA, NEASC, NASC
	* สถาบันมีนโยบายและวิสัยทัศน์สำหรับการตัดสินใจที่ไม่ครอบงำโดยการแทรกแซงจากองค์การทางวิชาชีพ	CHEA
	* มีบทบัญญัติการบริหาร	MSA, NEASC, NCA
	* การมีประสิทธิภาพในการบริหาร	NEASC, NCA
	* การประเมินผลและพัฒนาการบริหาร	NEASC, SASC
	* การจัดองค์ประกอบและการทำงานของสภา	MSA, NCA, NASC, SASC, WASC
	* ระบบบัญชีและตรวจสอบการเงิน	MSA, NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* การจัดโครงสร้างการบริหารและการประสานงานภายใน	MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC
	* การวางรูปแบบการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนการสอน	NEASC, NCA
	* ความมั่นคงทางการเงิน/แหล่งเงินสนับสนุน	MSA, NEASC, NASC, SASC, WASC
	* การเสนอรายงานการเงิน	NEASC, NCA, NASC, SASC, WASC
	* ความอิสระในการใช้เงิน	MSA, NEASC, NCA, NASC
	* การวางแผนและจัดสรรงบประมาณ	MSA, NCA, NASC, SASC, WASC
	* ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและการควบคุมค่าใช้จ่าย	NEASC, NCA, SASC
	* ความเหมาะสมของวิธีการคัดเลือกอธิการบดีและคณบดี	JUAA
	* มีการกำหนดสถานภาพทางกฎหมายอย่างชัดเจน	NZQA
	* มีการกำหนดกรรมสิทธิ์ การปกครอง และการจัดการของสถาบัน	NZQA
	* มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และงานประจำอย่างชัดเจน	NZQA

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
3. มาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการ	* การนิยามมาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการอย่างชัดเจนในบริบทของปณิธาน	QAA, CHEA
	* การมีมาตรฐานในการประเมินนักศึกษาและมีการจำแนกการให้รางวัล	QAA
	* การประกันถึงความใกล้เคียงกันของมาตรฐานทางวิชาการทั้งภายในและภายนอก	QAA
	* การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานทางวิชาการ	QAA
	* กระบวนการในการกำหนดคุณภาพทางวิชาการเพื่อไปถึงมาตรฐานที่มีคุณภาพ	CHEA
	* กระบวนการที่สนับสนุนตัวบ่งชี้คุณภาพเพื่อวางแผน ประเมินและปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ	CHEA
	* การมีความมุ่งมั่น (expectations) เกี่ยวกับคุณภาพทางวิชาการสอดคล้องกับปณิธานของสถาบัน	CHEA
4. การวิจัย	* การประเมินผลและการวิจัยสถาบัน	MSA, SASC, WASC
	* มีค่าเน้นการวิจัยอย่างเหมาะสม	JUAA
	* มีปณิธานและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและรักษาภาพของระบบการวิจัย	JUAA
	* มีแหล่งทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์และแหล่งเพียงต่อกิจกรรมวิจัย	JUAA
	* มีการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมการวิจัย	JUAA
	* กำกับดูแลและประเมินกิจกรรมวิจัยอย่างสม่ำเสมอ	JUAA
	* ระดับการให้กำลังใจและส่งเสริมกิจกรรมวิจัยของบุคลากรการสอน	JUAA
5. ระบบการประกันคุณภาพภายใน	* มีการใช้ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (Performance indicators) ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของสถาบันว่าสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์การศึกษา	SHEFC
	* ผลของการกำกับดูแล การวิเคราะห์ และการกระทำที่เหมาะสม	SHEFC
	* ผลจากตัวบ่งชี้ต่างๆ เทียบกับบรรทัดฐาน (norms) ของสถาบันหรือระดับชาติ	SHEFC
	* มีกลไกควบคุมคุณภาพของสถาบัน ภาควิชา วิชา ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน	SHEFC
	* มาตรฐานคุณภาพ นโยบายและยุทธวิธี ได้รับประยุกต์ และมีการทบทวนเป็นระยะๆ	SHEFC
	* มีสัญญาาร่วมกันเพื่อสร้างความเป็นเลิศทางการเรียนการสอน และมีเตรียมทัศนคติของนักศึกษาและบุคลากรในทุกด้าน	SHEFC
	* มีนโยบายและวิธีดำเนินการที่กระตุ้นให้มีการตรวจสอบตนเองและวิเคราะห์ตนเอง	CHEA
	* มีนโยบายและวิธีดำเนินการที่จำแนกอย่างชัดเจนระหว่างการกระทำที่ต้องการสำหรับการรับรองวิทยฐานะและการพัฒนา	CHEA
	* มีแหล่งเงินสนับสนุนการรับรองวิทยฐานะที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน	CHEA
	* มีการทบทวนตนเองที่สนับสนุนความรับผิดชอบ ความยืดหยุ่น และความสามารถตรวจสอบได้อย่างต่อเนื่อง	CHEA
	* การประเมินผลกระทบของเกณฑ์และวิธีดำเนินการของสถาบันภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่	CHEA
	* ประสิทธิภาพของกิจกรรมการศึกษาค้นเองอย่างต่อเนื่อง	JUAA

ประเด็น	เกณฑ์รับรองวิทยฐานะหรือตัวบ่งชี้	แหล่งอ้างอิง*
	* ประสิทธิภาพของการปฏิบัติตามการศึกษาค้นเองและการประเมิน	JUAA
	* มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบสำหรับการจัดการระบบคุณภาพอย่างชัดเจน	NZQA
	* มีระบบการตรวจสอบและกำกับดูแลประสิทธิผลของระบบคุณภาพ	NZQA
	* มีนโยบายคุณภาพที่จะประยุกต์ใช้กับทุกโปรแกรม เพื่อรักษาคุณภาพ	NZQA

แหล่งอ้างอิง

1. ประเทศสหรัฐอเมริกา

CHEA = Council for Higher Education Accreditation

MSA = Middle States Association of Colleges and Schools

NEASC = New England Association of Schools and Colleges

NCA = North Central Association of Colleges and Schools

NASC = Northwest Association of Schools and Colleges

SACS = Southern Association of Colleges and Schools

WASC = Western Association of Schools and Colleges

2. สหราชอาณาจักร

QAA = Quality Assurance Agency for Higher Education

SHEFC = Scottish Higher Education Funding Council

3. ญี่ปุ่น

JUAA = The Japanese University Accreditation Association

4. นิวซีแลนด์

NAQA = New Zealand Qualification Authority

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรนภา พรหมมา (2528) ได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินภารกิจของภาควิชาคณิตศาสตร์ในวิทยาลัยครู โดยวิเคราะห์งานของภาควิชาคณิตศาสตร์ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 29 คน ตามกรอบแนวคิดของทฤษฎีเฉพาะภาควิชาคณิตศาสตร์ ข้อมูลที่ได้นำมาสร้างแบบสอบถามและใช้เทคนิคเดลฟายในการพิจารณาแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ทดลอง ใช้เกณฑ์กับภาควิชาคณิตศาสตร์ในกลุ่มตัวอย่าง 2 แห่ง เพื่อทดสอบความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ของความครอบคลุมเกณฑ์ผลการวิจัยได้เกณฑ์ที่สำคัญ 5 ประการ คือ เกณฑ์ด้านการสอนและนิเทศการสอน เกณฑ์ด้านการวิจัยและผลิต

เอกสารคำรา เภณฑ์ด้านการบริการวิชาการและการฝึกอบรม เภณฑ์ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ เภณฑ์ด้านการบริหารทั่วไป

วันชัย ศิริชนะ (2537) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวความคิดพื้นฐาน หลักการ โครงสร้าง วิธีการและหลักเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในการศึกษาได้ใช้วิธีวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพ การรับรองวิทยฐานะและข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน และประเทศไทย เมื่อได้ข้อมูลเบื้องต้นแล้ว ได้มาแจกแจง เปรียบเทียบ และสรุปข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่และสังเคราะห์ขึ้นเป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จากนั้นได้ทำการทดสอบรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยใช้วิธีการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพัฒนาเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกประเทศที่ศึกษาได้เน้นถึงหลักการในเรื่องความเป็นอิสระ (Autonomy) ควบคู่ไปกับความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก (Accountability) ของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ โดยที่แต่ละประเทศมีกลไกการดำเนินการและวิธีการในรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และจารีตนิยมของตน

สำหรับรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยที่พัฒนาขึ้น ได้ใช้กระบวนการรับรองวิทยฐานะโดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 แบบ แบบที่ 1 ใช้ระบบการตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในที่สถาบันได้จัดให้มีขึ้น โดยลักษณะนี้จะใช้กับสถาบันอุดมศึกษาหรือหลักสูตรที่เปิดดำเนินการไปแล้ว และเป็นระบบที่ให้เป็นไปโดยความสมัครใจ แบบที่ 2 ใช้ระบบการตรวจสอบผลการดำเนินการสำหรับสถาบันหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งหรือเปิดดำเนินการใหม่ เมื่อเห็นว่ามาตรการและเกณฑ์การดำเนินการเหมาะสมก็ให้การรับรองวิทยฐานะ โดยทั้งสองระบบมุ่งเน้นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแลตนเอง โดยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพ ติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของคนขึ้นด้วยตนเอง

กฤษฎวรรณ โอปนพันธุ์ (2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคดัชนีรวมชี้คุณลักษณะของนิสิตใหม่ระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างดัชนีรวมทางการอุดมศึกษาที่บ่งชี้คุณลักษณะโดยส่วนรวมของนิสิตใหม่ ระดับปริญญาตรี ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเปรียบเทียบดัชนีรวมลักษณะของนิสิตใหม่ของแต่ละคณะในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และประเภทของการสอบคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ทุกคณะที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2536 จำนวน 1,700 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัดคุณลักษณะของนิสิตใหม่ ซึ่งมีความตรงเชิงเนื้อหา มีค่าความเที่ยงของแบบวัดคุณลักษณะของนิสิตใหม่เท่ากับ 0.8448 ทำการสร้างดัชนีรวมโดยการวิเคราะห์ตัวประกอบ สะกัดตัวประกอบแบบวิธีภาพพจน์ และ

หมุนแกนตัวประกอบแบบอโรคอนอลด้วยวิธีแวนแม็กซ์ และทำการเปรียบเทียบแต่ละดัชนีรวมของแต่ละคณะ และประเภทของการสอบคัดเลือกเข้าเรียนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน จำแนกแบบสองทาง และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของทูเก้ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ดัชนีรวมลักษณะของนิสิตมี 6 ตัว ดังนี้ ลักษณะของนิสิตเน้นกิจกรรม ลักษณะของนิสิตเน้นกีฬา ลักษณะของนิสิตเน้นศิลปะ ลักษณะของนิสิตเน้นวิชาการ ลักษณะของนิสิตเน้นสังคม และลักษณะของนิสิตที่ไม่ผูกพันกับสาขาวิชาอาชีพที่เรียน 2) เมื่อเปรียบเทียบดัชนีรวมแต่ละตัวของแต่ละคณะ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) นิสิตชั้นปีที่ 1 ที่ผ่านระบบการสอบคัดเลือกรวมเพื่อเข้าศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีดัชนีรวมลักษณะของนิสิตเน้นสังคมมากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 โครงการพิเศษฯ แต่นิสิตชั้นปีที่ 1 โครงการพิเศษของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีดัชนีรวมลักษณะของนิสิตเน้นกิจกรรม และไม่ผูกพันกับสาขาวิชาอาชีพที่เรียนมากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 ที่ผ่านระบบการสอบคัดเลือกรวมเพื่อเข้าศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัฒนา ถ่วงถือ (2538) ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวบ่งชี้ประสิทธิผล และมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย พัฒนาแบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย และวิเคราะห์ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย จำแนกตามโครงสร้าง ขนาดของสภามหาวิทยาลัยและประเภทของมหาวิทยาลัย วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วยตัวบ่งชี้และมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย โดยใช้เทคนิค BET (Behavioral Evant Technique) ของเซทและคณะ ซึ่งได้นำวิธีการ 5 ขั้นตอนของเทคนิค CIT มาใช้ในการเก็บข้อมูล การพัฒนาแบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ กรรมการสภามหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 587 คน ได้ข้อมูลกลับ จำนวน 394 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 67.12 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีประมาณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ค่าสหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ การทดสอบค่าที และคะแนนมาตรฐานที่ ผลการวิจัยพบว่า 1. ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทยมี 71 ประการ จำแนกเป็นมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยได้ 8 มิติ คือ 1) มิติเชิงความเข้าใจบริบทของสถาบัน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 9 ประการ 2) มิติเชิงการศึกษาข้อมูลประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 7 ประการ 3) มิติเชิงการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 4) มิติเชิงการมีส่วนร่วม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 10 ประการ 5) มิติเชิงการสนับสนุนงานของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 6) มิติเชิงการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 12 ประการ 7) มิติเชิงการติดตามและประเมินผล ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 10 ประการ และ 8) มิติเชิงการกำหนดกลยุทธ์ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 2. แบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย มีคุณภาพด้านความเที่ยงชนิดความคงที่ภายในสูงเท่ากับ 0.972 และมีความตรงตามเนื้อหา ข้อควรระวังในทุกมิติประสิทธิผลมีสหสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นพดล ห่อธิวงศ์ (2539) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินข้อเสนอทำโครงการวิจัยพัฒนาและวิศวกรรมจากภาคอุตสาหกรรม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐบาล ที่ทำหน้าที่สนับสนุนโครงการวิจัยพัฒนาและวิศวกรรมจากภาคอุตสาหกรรม โดยใช้หน่วยงานของรัฐบาลเป็นกรณีศึกษา เริ่มจากการศึกษาเกณฑ์ฯ จากหน่วยงานในต่างประเทศที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับหน่วยงานที่ศึกษา สัมภาษณ์ผู้ประเมินโครงการฯ และเข้าสู่เหตุการณ์จากการประชุมเพื่อประเมินโครงการฯ แล้วนำ

เกณฑ์การตัดสินใจต่าง ๆ ที่ได้นำมาจำแนกเป็นกลุ่ม ๆ ตามหลักทฤษฎีและกำหนดโครงสร้างการตัดสินใจในรูปของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ซึ่งสามารถจำแนกเกณฑ์การตัดสินใจเป็น 2 ชุด คือ เกณฑ์ในการกลั่นกรองโครงการก่อนประชุมพิจารณาประเมินโครงการ และเกณฑ์ประเมินโครงการที่ผ่านขั้นตอนการกลั่นกรองแล้ว โดยที่เกณฑ์ประเมินโครงการฯ หลังการกลั่นกรองนี้ ได้แบ่งเป็น 2 เกณฑ์หลัก คือ (1) ศักยภาพของโครงการฯ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ย่อย 2 เกณฑ์ ได้แก่ (ก) ศักยภาพของผู้เสนอโครงการฯ และ (ข) ศักยภาพของเทคโนโลยีที่สนับสนุนโครงการฯ และ (2) ประโยชน์ของโครงการฯ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ย่อย 3 เกณฑ์ คือ (ก) ประโยชน์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีฯ (ข) ประโยชน์ตอบแทนทางการเงิน (ค) ประโยชน์ต่อสังคมฯ จากนั้นเพื่อนำโครงสร้างการตัดสินใจนี้ ไปทดสอบกับซอฟต์แวร์และโครงการตัวอย่าง ขั้นตอนคือการให้น้ำหนักความสำคัญกับเกณฑ์การตัดสินใจ ด้วยการเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ ผลจากการเฉลี่ยค่าน้ำหนักของกลุ่มตัวอย่างของผู้ประเมินเห็นว่าเกณฑ์ศักยภาพของโครงการฯ มีความสำคัญใกล้เคียงกับเกณฑ์ประโยชน์ของโครงการฯ ส่วนการให้น้ำหนักของเกณฑ์ย่อยภายใต้เกณฑ์ศักยภาพของโครงการฯ เห็นว่าเกณฑ์ศักยภาพของผู้เสนอโครงการฯ มีความสำคัญมากกว่าศักยภาพทางเทคโนโลยีที่สนับสนุนโครงการฯ และการให้น้ำหนักของเกณฑ์ย่อยภายใต้เกณฑ์ประโยชน์ของโครงการฯ เห็นว่าเกณฑ์ประโยชน์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีฯ มีความสำคัญมากที่สุด ในขณะที่เกณฑ์ประโยชน์ตอบแทนทางการเงินและเกณฑ์ประโยชน์ต่อสังคมมีความสำคัญใกล้เคียงกัน หลังจากนั้นก็นำโครงสร้างการตัดสินใจนี้มาทดสอบโครงการตัวอย่าง และเมื่อทำการสอบถามความเห็นในกระบวนการตัดสินใจนี้ ผู้ประเมินส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง ให้ความเห็นว่า การนำกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ และเกณฑ์การประเมินโครงการฯ นี้ มาใช้จะให้ผลเช่นเดียวกับการตัดสินใจ โดยไม่ใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ และยังเห็นว่ากระบวนการตัดสินใจนี้เป็นกระบวนการตัดสินใจที่ดีมากกว่ากระบวนการหนึ่ง

พรชูลี อาชาวอรุณ (2539) ได้ทำวิจัยเรื่อง เกณฑ์ประเมินสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยได้ศึกษาจากเอกสารเกี่ยวกับมาตรฐานและการประเมินสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ และเก็บ ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรเสริม จำนวน 190 คน ผลการวิจัยได้เกณฑ์เพื่อการรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) สถาบันอุดมศึกษาไทย ได้แก่ เกณฑ์ปรัชญาและจุดประสงค์ เกณฑ์การจัดการและบริการด้านต่าง ๆ การวางแผนระยะยาว เกณฑ์โปรแกรมการศึกษา เกณฑ์บุคลากร เกณฑ์แหล่งการบริการทางวิชาการ เกณฑ์แหล่งที่มาของงบประมาณ เกณฑ์อาคาร สถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ เกณฑ์บริการสำหรับผู้เรียนและการเตรียมผู้เรียนเมื่อสำเร็จการศึกษาและเกณฑ์ความสัมพันธ์กับชุมชน

อมรวิรัช นาคทรพร (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ในกระแสแห่งคุณภาพ ซึ่งเป็นผลจาก โครงการวิจัยเรื่องการศึกษาแนวโน้มความเคลื่อนไหวด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อที่จะศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ประเทศต่างๆ ดำเนินการอยู่ ขอบเขตการวิจัยมุ่งเน้นประเทศที่เป็นหลัก 4 ประเทศ คือ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ นอกจากนี้ยังศึกษาข้อมูลของประเทศอื่น ๆ ประกอบอีกจำนวนหนึ่ง วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยการสืบค้นจากฐานข้อมูลสำคัญคือ Educational Resources Information Clearinghouse (ERIC) และการสืบค้นโดยตรงกับฐานข้อมูลของหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ Internet โดยใช้ระยะเวลาในการสืบค้น สังเคราะห์ และเรียบเรียงรวมทั้งสิ้น 3 เดือน ผลการวิจัย พบลักษณะร่วมกันของระบบการประกันคุณภาพของประเทศต่าง ๆ คือ

1. ความมีอิสระ (autonomy) และความสามารถตรวจสอบได้ (accountability) เป็น 2 กระแสความคิดที่มีความสำคัญ และบทบาทที่ขัดแย้งกันในการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของทุกประเทศที่ศึกษา
2. ในทุกประเทศที่ศึกษามีการจัดตั้งหน่วยงานกลางระดับชาติทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอิสระขึ้นมาดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานกลางเหล่านี้มักทำหน้าที่ “ส่งเสริม” และ “ประสานงาน” มากกว่า “กำกับ” หรือ “ควบคุม” โดยเน้นบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาและประชาคมอุดมศึกษาในการกวดขันดูแลคุณภาพการศึกษาของตนเอง
3. หัวใจสำคัญของการประกันคุณภาพอยู่ที่การกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีกลไกตรวจสอบการทำงานของตนเอง ควบคู่ไปกับการตรวจสอบจากภายนอก อาทิ กลไก Self-study ในระบบ Accreditation ของสหรัฐอเมริกา หรือกลไก Self-assessment ในระบบ Quality assessment ของอังกฤษ เป็นต้น
4. กลไกตรวจสอบจากภายนอกนั้นมักเน้นการใช้ประโยชน์จาก “เพื่อนร่วมวงการ” (peer) เป็นสำคัญ ได้แก่ อาจารย์หรือนักวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาด้วยกันที่เชิญมาเป็นผู้ให้วิจารณ์และความเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบันหรือสาขาวิชา
5. ปัจจัยสำคัญยิ่งในการประกันคุณภาพ ได้แก่ การมีและใช้ข้อมูลอย่างเต็มประสิทธิภาพ นับตั้งแต่การมีฐานข้อมูลการบริหารที่ดีไปจนถึงการพัฒนาตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (performance indicators) ด้านต่าง ๆ
6. ประโยชน์ที่สำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพ คือ การกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษา มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนการใช้ข้อมูลคุณภาพการศึกษาในการจัดสรรทรัพยากรอุดหนุนสถาบันอุดมศึกษานั้น แม้ยังไม่เป็นรูปธรรมชัดเจน แต่ก็มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันมากขึ้นเป็นลำดับ

อาทิตยา ดวงมณี (2540) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและวิเคราะห์ตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยมี 3 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ สำหรับคัดเลือกตัวบ่งชี้ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย จำนวน 10 คน กลุ่มหัวหน้าภาค/อาจารย์ในสาขาวิชาทางการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ สำหรับจัดอันดับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาอันดับของการคัดเลือกตัวบ่งชี้ โดยใช้ฐานนิยม มัธยฐาน พิสัยระหว่างควอตล์ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาอันดับความสำคัญของตัวบ่งชี้ โดยการคำนวณค่ามัธยฐานเลขคณิต วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสอดคล้องของการจัดอันดับระหว่างผู้เชี่ยวชาญ ด้วยการทดสอบ Kendall's W โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างอันดับความเป็นเลิศทางวิชาการที่ได้จากตัวบ่งชี้รวมที่พัฒนาขึ้นกับอันดับความเป็นเลิศทางวิชาการที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญด้วยการทดสอบหาค่าสหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน ผลการวิจัยสรุป

ได้ดังนี้ 1) ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวม พบว่า ได้ตัวบ่งชี้รวมทั้งหมด 6 มิติ/องค์ประกอบของความเป็นเลิศทางวิชาการ มีตัวบ่งชี้ย่อย 61 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพอาจารย์ 16 ตัวบ่งชี้ ด้านการวิจัย/ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ 9 ตัวบ่งชี้ ด้านทรัพยากรสนับสนุนทางวิชาการ 8 ตัวบ่งชี้ ด้านคุณภาพนิสิต/นักศึกษา 12 ตัวบ่งชี้ ด้านหลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอน 7 ตัวบ่งชี้ และด้านภาวะผู้นำทางวิชาการของหัวหน้าภาค/สาขาวิชา 9 ตัวบ่งชี้ จำแนกตัวบ่งชี้ตามระบบการศึกษาได้เป็น ตัวบ่งชี้ ด้านปัจจัยนำเข้า 16 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ 27 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต 18 ตัวบ่งชี้ 2) ผลการวิเคราะห์ความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการศึกษาศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐในภาพรวมตามลำดับได้ดังนี้ UA, UC, UH, UE, UD, UF, UB และ UG

จิตรา เกิดเพชร (2541) ได้ทำวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดและการวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการพยาบาลผ่าตัด และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัด ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือ กิจกรรมการพยาบาลที่พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลจำนวน 294 คน ปฏิบัติการพยาบาลให้กับผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัดซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 100 ราย เครื่องมือในการวิจัยมี 2 ชุด คือแบบประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดซึ่งได้ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาและมีค่าความเที่ยงของแบบสังเกตเท่ากับ .99 และแบบสัมภาษณ์กลุ่ม ซึ่งแนวคำถามได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตกิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับตามแบบประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดใน 3 ระยะของการผ่าตัดคือ ระยะก่อนผ่าตัด ระยะผ่าตัด และระยะหลังผ่าตัด จากนั้นสัมภาษณ์กลุ่มพยาบาลที่ถูกสังเกตในประเด็นที่พบว่ามีความคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดในระดับต้องปรับปรุงถึงระดับปานกลาง จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 14 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) คุณภาพการพยาบาลผ่าตัดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ตามระยะของการผ่าตัด พบว่าคุณภาพการพยาบาลในระยะก่อนผ่าตัดอยู่ในระดับต้องปรับปรุง คุณภาพการพยาบาลในระยะผ่าตัดอยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพการพยาบาลในระยะหลังผ่าตัดอยู่ในระดับดี 2) ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัด จำแนกได้เป็น 3 ด้านประกอบด้วยปัญหาจากผู้ปฏิบัติการพยาบาล ได้แก่ ข้อจำกัดในด้านความรู้ เจตคติต่อการปฏิบัติและวิจารณ์ของพยาบาลปัญหาจากระบบงาน ได้แก่ ภาระงาน ลักษณะการนิเทศงาน แบบบันทึก อุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติการใช้สถานที่ ปัญหาจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สภาวะของผู้ป่วยและความต้องการของแพทย์ผู้ร่วมงาน ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรมีการอบรมเพิ่มความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัดแก่บุคลากรพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัดให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ จัดหาอุปกรณ์ให้เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ รวมทั้งติดตามประเมินคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ศักดิ์ชาย เพชรช่วย (2541) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ ในสถาบันราชภัฏ และเพื่อทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการ โครงสร้างคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คณบดีและอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ทั้ง 36 แห่ง จำนวน 452 คน และผู้ทรงคุณวุฒิสังกัดสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ จำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยใช้โปรแกรม LISREL 8.10 ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษา ได้ตัวบ่งชี้ทั้งหมด 75 ตัวบ่งชี้ วัดคุณภาพการศึกษา 11 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้องค์ประกอบด้านอาจารย์ 11 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอน 14 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการบริหารและการจัดการ 6 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการศึกษา 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการเงินและงบประมาณ 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบกิจการนักศึกษา 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการเงินและงบประมาณ 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบกิจการ นักศึกษา 5 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม 4 ตัวบ่งชี้

2. โมเดลสมการโครงสร้างคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิดีมาก มีค่าไค-สแควร์เท่ากับ 5.81 ที่องศาอิสระ 17 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้วมีค่าเท่ากับ 0.96 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษมีค่าเท่ากับ 0.013

ธนรัฐ สุวะใจ (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบประกันคุณภาพสำหรับกระบวนการผลิตรายการวิทยุ : กรณีศึกษา สถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพกระบวนการผลิตที่เหมาะสมแก่สถานีวิทยุตัวอย่าง โดยมุ่งเน้นให้ระบบสามารถลดปริมาณเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นในปริมาณสูงจากการดำเนินงานของสถานีวิทยุตัวอย่างได้ พร้อมทั้งให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO9002 จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพของสถานีวิทยุตัวอย่าง โดยการใช้ผังแสดงเหตุและผล ทำให้สามารถทราบปัจจัยสำคัญที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ซึ่งได้แก่ การทบทวนโครงสร้างองค์กร และรายละเอียดของงาน การจัดเก็บข้อมูลการผลิต การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า การจัดเก็บวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ การวัดประสิทธิภาพการผลิต การตรวจสอบวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การชี้แจง และสอบกลับ การสอบเทียบอุปกรณ์ และเครื่องวัด การบำรุงรักษา การตรวจติดตามคุณภาพภายใน การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไข และป้องกัน เมื่อมีการศึกษา และปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ แล้ว จึงนำมาสร้างเป็นระบบประกันคุณภาพที่สมบูรณ์ โดยการโยงความสัมพันธ์ของหน้าที่ของปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เข้าด้วยกัน เมื่อทดลองนำระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการดำเนินงานจริง พบว่าระบบสามารถลดปริมาณเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นได้ รวมทั้งสนับสนุนการทำงานของระบบจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า และสามารถนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบคุณภาพตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO9002 (1994)

สุวิมล ราชชนบริบาล (2541) ได้ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรูปแบบกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแบบสำรวจจาก 11 สถาบัน แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร 16 สถาบัน และแบบสอบถามผู้บริหารและอาจารย์ 6 สถาบัน ผลการวิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการเผยแพร่หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

ภายในสถาบัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มีรูปแบบกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับ และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับรูปแบบที่ 1 มีการเน้นที่การพัฒนาบุคลากรภายในสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การประกันคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ รูปแบบที่ 3 มีการกำหนดกรอบแนวคิดเป็นขั้นตอน แบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสถาบัน ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการตั้งคณะกรรมการอำนวยการการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่ประสานงานนโยบายและจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือคู่มือสำหรับให้คณะวิชาถือเป็นแนวปฏิบัติ ระยะที่ 3 การนำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและมีการออกเยี่ยมชมหน่วยงานเพื่อดูความคืบหน้าของแต่ละคณะและหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ นอกจากนี้พบว่า สถาบันมีวิธีดำเนินงานในการจัดประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบัน จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน จัดตั้งหน่วยงาน/คณะและผู้รับผิดชอบ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและนำนโยบายสู่การปฏิบัติในระดับภาควิชา และกำหนดดัชนีประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อวิธีดำเนินการควบคุมคุณภาพในหน่วยงาน พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อวิธีดำเนินงานด้านหลักสูตรมากที่สุด ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุด และแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

นางลักขณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช (2541) ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยของประเทศในเอเชีย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพการจัดอันดับมหาวิทยาลัยในเอเชียของนิตยสาร Asiaweek โดยการวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยในเอเชีย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยในเอเชีย โดยวิเคราะห์อำนาจในการทำนายของตัวแปรเหล่านั้น ตลอดจนความถูกต้องความน่าเชื่อถือในการประเมินของนิตยสาร Asiaweek
3. เพื่อเปรียบเทียบผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระหว่างมหาวิทยาลัยในประเทศไทยและมหาวิทยาลัยของประเทศอื่นในเอเชียและวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพของตัวแปรที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยและที่เกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยและประเทศอื่นในเอเชีย
4. เพื่อประมวลข้อสรุปจากการวิจัย และนำเสนอข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา

โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 แบบคือ 1) การสืบค้นทาง Internet 2) การสืบค้นจากเอกสาร วารสาร สมุดสถิติ และ 3) การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้สนใจการจัดอันดับมหาวิทยาลัย/ผู้บริหารหน่วยงานทางการศึกษา/ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา ซึ่งกระจายตามมหาวิทยาลัย 4 แห่งและหน่วยงานทางการศึกษา รวม 26 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและ

แบบบันทึกข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้วิธีการทางสถิติ โดยสถิติภาคบรรยายได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติภาคสรุปอ้างอิง ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) โดยใช้ SPSS การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) โดยการวิเคราะห์ลิสเรล (LISREL) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ทั้งนี้ตัวแปรตามในการวิจัยคือคะแนนรวมที่แต่ละมหาวิทยาลัยได้รับซึ่งนำไปใช้ในการจัดอันดับผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่นิตยสาร Asiaweek ใช้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย 22 ตัว มีความตรงและเหมาะสมมากจำนวน 5 ตัว คือ สัดส่วนอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกในสาขาวิชา จำนวนบทความของอาจารย์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนานาชาติ จำนวนบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับเอเชีย ทูสนับสนุนการวิจัยและจำนวนหนังสือในห้องสมุดต่อนักศึกษา

2. ด้านน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบที่ใช้ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย

ในการสร้างองค์ประกอบรวมเพื่อการจัดอันดับมหาวิทยาลัยนั้น นิตยสาร Asiaweek กำหนดน้ำหนักสอดคล้องกับผู้ทรงคุณวุฒิ แต่มีค่าน้ำหนักต่ำกว่าเล็กน้อยในด้านการสนับสนุนทางการเงินและผลผลิตงานวิจัย

3. ด้านผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพมหาวิทยาลัย

ในกลุ่มมหาวิทยาลัยที่เน้นสหสาขาวิชา พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์การถดถอย ได้แก่ บทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่และอัตราการเข้าเรียนระดับอุดมศึกษา ค่าใช้จ่ายของรัฐด้านการศึกษาและอัตราการเข้าเรียนระดับมัธยมศึกษา สำหรับกลุ่มมหาวิทยาลัยที่เน้นสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีตัวแปรเพียงตัวเดียวที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ คือ บทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่

4. ด้านการเปรียบเทียบสถานะของตัวแปรของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับมหาวิทยาลัยของประเทศอื่นในเอเชีย

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประเทศที่มีอันดับของมหาวิทยาลัยใกล้เคียงกัน พบว่าทุกประเทศมีสภาพเศรษฐกิจและสังคมอยู่ในระดับที่ดีกว่า และลงทุนทางการศึกษาสูงกว่าประเทศไทยค่อนข้างมาก

นอกจากนี้ ข้อเสนอที่ได้จากผลการวิจัยนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. การพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

ผลการจัดอันดับและผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นสัญญาณเตือนรัฐบาลถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเร่งรัดพัฒนามหาวิทยาลัยในประเทศไทยให้มีคุณภาพทัดเทียมกับต่างประเทศ และเป็นสัญญาณเตือนมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่จะใช้ประโยชน์จากผลการจัดอันดับในการกำหนดเป้าหมาย

การพัฒนาระยะสั้น หรือ benchmarking ตลอดจนการดำเนินงานเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ในระดับชาติ

องค์กรที่รับผิดชอบด้านนโยบาย ด้านการดูแลติดตามกำกับ การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ควรใช้แนวทางการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของ Asiaweek เป็นข้อมูลพื้นฐาน (baseline data) สำหรับการพัฒนาระบบตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยดำเนินเฉพาะของตนเอง เช่น ในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

3. ในระดับมหาวิทยาลัย

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรใส่ใจติดตามผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโดย Asiaweek และหรือสถาบัน/องค์กรอื่นๆ ในฐานะผู้ประเมินภายนอก (external evaluator) และนำไปใช้ประโยชน์ควบคู่กับการพัฒนาระบบตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยดำเนินเฉพาะของตนเอง เช่น ในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ผดุงชาติ สุวรรณวงศ์ และไพฑูรย์ สีนลรัตน์ (2542) ได้ศึกษา ทิศทางการปฏิรูปอุดมศึกษาของโลก ในศตวรรษที่ 21 โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการคือ 1) ศึกษา วิจัยเอกสารเพื่อให้ทราบทิศทางการปฏิรูปอุดมศึกษาของโลกในศตวรรษที่ 21 และ 2) เพื่อให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิรูปอุดมศึกษาของไทย การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุสำคัญของการปฏิรูปอุดมศึกษาของโลกมาจากปัจจัย 6 ประการคือ การขยายตัวด้านปริมาณของนักศึกษา ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและความต้องการในทรัพยากรมนุษย์ที่ดีขึ้นและมากขึ้น กระแสโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อจำกัดด้านงบประมาณ และการปรับเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจ สำหรับทิศทางการปฏิรูปอุดมศึกษาของโลกมี 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพันธกิจ ในเรื่องพันธกิจของการอุดมศึกษานั้น พันธกิจหลัก 4 ด้านที่เป็นที่รู้จักกันดีคือการจัดการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย การบริการสังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ยังได้รับการรับรองว่าเป็นสิ่งสำคัญ อย่างไรก็ตาม พันธกิจที่สำคัญอย่างยิ่งยวดของการอุดมศึกษาคือ การให้บริการแก่ตัวบุคคลและสังคม พันธกิจหลัก 4 ประการ จะต้องมุ่งไปสู่การพัฒนาและแก้ปัญหาของตัวบุคคลและสังคม ตลอดจนเปิดวิถีทางและชี้นำอนาคตที่ดีกว่าให้ด้วย

2. ด้านการจัดการ ในเรื่องของการจัดการนั้น ถือเป็นเรื่องใหญ่ของการอุดมศึกษา เพราะจะเป็นตัวกำหนดความก้าวหน้าหรือส้าหลังของสถาบันอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาของไทยจะต้องให้ความสำคัญกับการจัดการ โดยเฉพาะในส่วนของการพัฒนาการจัดการโดยการกระจายความรับผิดชอบโดยตรงจากรัฐบาลไปสู่องค์กรหรือคณะกรรมการกลางระหว่างรัฐบาลกับสถาบันอุดมศึกษา พร้อมทั้งให้มหาวิทยาลัยมีอิสระในการบริหาร แต่ก็ต้องมีหลักประกันที่จะตรวจสอบคุณภาพและความสำเร็จตามนโยบายรัฐบาลได้ นอกจากนั้น จะต้องให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัย (Stakeholders) เข้ามามีส่วนในการวางนโยบายและการตัดสินใจในกิจการสำคัญของมหาวิทยาลัยด้วย ในขณะเดียวกัน การจัดการในยุคใหม่ก็จะต้องอาศัยเทคโนโลยีและระบบการวางแผนที่มุ่งอนาคตเป็นสำคัญ ซึ่งสิ่งที่จะทำให้ข้อเสนอข้างต้นประสบความสำเร็จได้ก็คือ การพัฒนานุเคราะห์การบริหารในสถาบันอุดมศึกษาอย่างเร่งด่วน

3. ด้านการเข้าถึง ในส่วนของการเข้าถึงการอุดมศึกษานั้น ความต้องการของประชาชนที่จะเรียนในระดับนี้เพิ่มขึ้นอย่างมากมาเป็นประวัติการ เพื่อให้การเข้าถึงอย่างเป็นธรรม จึงมีการเสนออย่างจริงจังที่จะทำให้ใช้หลักการที่ว่า ต้องเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้าถึงการอุดมศึกษาอย่างเท่าเทียมกันบนพื้นฐานของความสามารถ การเตรียมตัวพร้อม และความมุ่งมั่นที่จะเรียน โดยไม่คำนึงถึงเรื่องอื่นใด เช่น อายุ ฐานะทางสังคม เพศ ศาสนา ภาษา ความบกพร่องทางกาย ด้วยหลักการนี้จะทำให้โอกาสทางการศึกษาระดับนี้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง เรื่องการเข้าถึง ควรจะจัดอยู่ในบริบทของการศึกษาตลอดชีวิต ไม่ว่าจะเป็นในระบบ นอกกระบบ หรือตามอัธยาศัย

4. ด้านคุณภาพ คุณภาพเป็นเรื่องที่การประชุมเกี่ยวกับการปฏิรูปอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องกล่าวถึง โดยเฉพาะจะต้องเน้นคุณภาพของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา คุณภาพของหลักสูตร คุณภาพของผู้เรียน คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน และคุณภาพของการจัดการ ซึ่งมาตรการที่จะนำไปสู่คุณภาพนั้นควรประกอบไปด้วยการประเมิน โดยมีการประเมินกิจกรรมของอุดมศึกษาในทุกประเภท การพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย พร้อมทั้งกำหนดพฤติกรรมขั้นต่ำของการเรียนการสอนอย่างสม่ำเสมอ ควรจะต้องมีการจัดตั้งหน่วยส่งเสริมการเรียนการสอนขึ้นในแต่ละสถาบัน และกระตุ้นให้มีกิจกรรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ นอกจากนั้น การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาการวิจัยและการมีเครือข่ายระหว่างสถาบันและระหว่างผู้สอน ก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญของคุณภาพเช่นกัน

5. ด้านความสอดคล้อง ความสอดคล้องเป็นประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งของการปฏิรูปอุดมศึกษา โดยสถาบันอุดมศึกษาจะต้องดำเนินการให้ตรงต่อปัญหาของสังคม (pertinence) พร้อมทั้งเข้ากันได้กับส่วนต่างๆ ของสังคม โดยเฉพาะเข้ากันได้กับนักการเมือง โลกของงานวัฒนธรรม ระบบการศึกษาของชาติ และต่อทุกคนรวมทั้งนักศึกษาและอาจารย์ ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาสังคมที่มนุษย์เผชิญอยู่อย่างแท้จริง และเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กรการผลิตต่างๆ อย่างเข้มข้นในขณะเดียวกันรัฐบาลและชุมชนก็ต้องให้ความสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาอย่างจริงจังด้วย โดยนับนี้ สถาบันอุดมศึกษาและสังคมจึงควรพิจารณาวิธีการใหม่ในกิจกรรมของอุดมศึกษาให้มากขึ้น และควรมี “ศูนย์เฝ้าติดตาม” (Observatory) เพื่อช่วยในการวางแผนอุดมศึกษาของสถาบันและของชาติด้วย

6. ด้านการเงิน สำหรับด้านการเงินของการอุดมศึกษา งบประมาณของการอุดมศึกษาโดยทั่วไป ขยายตัวน้อยกว่าการขยายตัวด้านปริมาณของนักศึกษาและเมื่อคิดเป็นค่าของเงินที่แท้จริงแล้ว จะยิ่งลดน้อยลง จึงเห็นว่ารัฐบาลของประเทศต่างๆ มีแนวโน้มที่จะลงทุนด้านการอุดมศึกษาน้อยลง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนในระดับก่อนอุดมศึกษา (คือระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษา และมัธยมศึกษา รวมกัน) พบว่า การลงทุนในระดับอุดมศึกษาสูงกว่ามาก ความแตกต่างที่ชัดเจนเช่นนี้ยังเป็นแนวโน้มต่อไป ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะลงทุนในการอุดมศึกษาน้อยลง แต่รัฐบาลควรถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องสนับสนุนเงินงบประมาณแก่สถาบันอุดมศึกษาต่อไปและให้ถือว่าเป็นรายได้หลักของสถาบัน ในปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ต้องพยายามหารายได้จากแหล่งหรือกิจกรรมอื่นๆ เช่น ค่าเล่าเรียน(เพิ่ม) การวิจัยภาคธุรกิจอุตสาหกรรม การจำหน่ายผลผลิตทางเกษตรกรรม อุตสาหกรรม การเป็นที่ปรึกษา การเช่าที่ดินและอาคาร เงินช่วยเหลือต่างๆ รวมทั้งการบริจาค

7. ด้านความเป็นนานาชาติ ความเป็นนานาชาติเป็นทั้งธรรมชาติและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและการเมืองในยุคใหม่ต่อสถาบันอุดมศึกษา โดยการร่วมมือกันในระดับนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษานั้นควรจะร่วมมือกันในระดับภูมิภาค (regional integration) เป็นหลัก และควรจะเป็นการร่วมมือกันเพื่อพัฒนาศักยภาพของแต่ละประเทศเป็นประเด็นสำคัญ ไม่ควรเน้นเพื่อเป็นแหล่งในการถ่ายทอดความรู้จากภายนอกเท่านั้น และควรหลีกเลี่ยงการดำเนินงานในลักษณะซ้ำซ้อนให้มาก ในงานของความเป็นนานาชาตินี้ควรเริ่มด้วยการรับรองการศึกษาและวุฒิปริญญาซึ่งกันและกัน เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและอาจารย์ร่วมกัน การมีเครือข่ายก็เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อจะได้นำไปสู่การเรียนรู้และยกระดับคุณภาพซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะควรให้ความสนใจกับเครือข่ายของเครือข่าย (network of networks) เพื่อให้ระบบที่มีอยู่แล้วดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อุทุมพร จามรมาน (2542) ได้ศึกษา ข้อมูลสถานการณ์การประกันคุณภาพการอุดมศึกษา 5 สาขาวิชา พบว่า 22 คณะ 5 สาขาวิชา มีระบบการประกันคุณภาพอยู่ในรูปปัจจัยการนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ (Input Output Process) ส่วนกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพอยู่ในรูปของคณะกรรมการประกันคุณภาพ ซึ่งมีคณะบดี/รองคณบดี เป็นประธาน ในแต่ละคณะจะมีเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ (QA officer) ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากทุกคน ทุกภาควิชา และข้อมูลรวมของคณะ ซึ่งคณะในโครงการนำร่องได้มีการระบุข้อมูลที่ต้องการมีการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ จัดทำดัชนีและเกณฑ์ จัดทำคู่มือประกันคุณภาพระดับคณะและประมวลข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ทุกคณะ แต่ได้รับการตรวจสอบจากภายนอก เฉพาะสาขาวิชาแพทยศาสตร์เท่านั้น

ชูเวช ขาญสง่าเวช (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิรูปอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยเอกสารและจัดทำรายงานการปฏิรูปอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย โดยเน้นหนักไปที่การปฏิรูปอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์แต่ในระยะหลัง ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1995 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน การดำเนินงานส่วนใหญ่ได้ข้อมูลจากเอกสาร การสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และจากการสอบถาม สัมภาษณ์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้รู้และผู้มีประสบการณ์โดยตรง จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ และจัดทำข้อเสนอแนะ โดยผลการศึกษาพบว่า การปฏิรูปในช่วงปี ค.ศ. 1995 เป็นต้นมานั้น เป็นคลื่นลูกที่สองของการปฏิรูปอันเป็นการสานต่อจากการปฏิรูปอุดมศึกษาซึ่งเริ่มขึ้นอย่างจริงจังเป็นครั้งแรกในประเทศทั้งสองเมื่อปลายทศวรรษ 1980 การปฏิรูปการบริหารจัดการและปฏิรูปวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย การเรียนการสอนและการวิจัย จากการวิจัยพบว่า การปฏิรูปอุดมศึกษาของออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ในช่วงแรกนั้นถึงแม้จะมีความพยายามที่จะใช้กลไกทางการเงินผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนพร้อมกันไปทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างการบริหารจัดการระบบอุดมศึกษา หรือการปรับปรุงคุณภาพทางวิชาการ แต่ผลที่ปรากฏออกมานั้นจะหนักไปที่การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการในระดับบน มากกว่าจะลงลึกไปถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริงในด้านวิชาการ คลื่นลูกที่สองของการปฏิรูปอุดมศึกษานี้ จึงมุ่งหวังให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในทางลึกซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงการเรียนการสอน ตลอดจนประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ

ค้นคว้าวิจัยและการถ่ายโอนองค์ความรู้อย่างถึงแก่น อย่างไรก็ดี โดยเปรียบเทียบกันระหว่างออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ พบว่าที่ผ่านม่ออสเตรเลียมีความก้าวหน้าในการปฏิรูปอุดมศึกษามากกว่านิวซีแลนด์อย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงแรกของการปฏิรูปนั้น นิวซีแลนด์จะมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนระบบการศึกษาในระดับโรงเรียนมากกว่า

ผลการวิจัยได้ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษาไทยที่น่าสนใจหลายประการ ข้อเสนอแนะดังกล่าวรวมถึงการใช้การปฏิรูปการเรียนการสอนซึ่งเป็นภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษามาเป็นตัวนำหน้าในการปฏิรูป โดยมีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัย และแปลงข้อกำหนดดังกล่าวให้เป็นรูปธรรมที่ปฏิบัติได้จริง

อมรวิชัย นาคทรพรพ (2543) ได้ทำวิจัยเรื่อง บทบาทสู่คุณภาพฯ การติดตามผลการประกันคุณภาพ และรับรองมาตรฐานการศึกษา โดยงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความก้าวหน้าและศึกษาปัญหา อุปสรรคของสถาบันอุดมศึกษา ในการเตรียมการรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติซึ่งกำหนดให้มีการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกซึ่งรวมถึงการประเมินและให้การรับรองมาตรฐาน โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาอันเป็นหน่วยงานอิสระที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงกรณีศึกษา เพื่อศึกษาเจาะลึกให้เห็นถึงสถานภาพความพร้อมและปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการประกันคุณภาพโดยมีกลุ่มเป้าหมาย ในการศึกษาเป็นสถาบันอุดมศึกษา 655 แห่งที่กระจายสังกัดอยู่ใน 9 กระทรวงและ 1 หน่วยงานอิสระ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มุ่งศึกษาการดำเนินมาตรการการประกันคุณภาพและการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดต่างๆ โดยครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการศึกษารวม 8 ด้าน อีกทั้งยังได้ทำการขอข้อมูลเอกสารจากหน่วยงานต่างๆอีกจำนวนหนึ่งเพื่อประกอบการทำกรณีศึกษาอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมสถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพไปบ้างพอสมควร โดยมีข้อแตกต่างระหว่างสถาบันระดับปริญญา และความก้าวหน้าไปกว่าสถาบันระดับต่ำกว่าปริญญา ส่วนในแง่การดำเนินมาตรการประกันคุณภาพและการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพ พบว่า สถาบันโดยรวมมีการดำเนินมาตรการประกันคุณภาพไปในระดับปานกลางถึงมากเป็นส่วนใหญ่ โดยด้านที่ย่อยหย่อนได้แก่ ด้านการวิจัย ด้านกิจกรรมและบริการนักศึกษา ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เป็นต้น ส่วนในด้านการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพนั้น พบว่ามีการใช้ประโยชน์ระดับปานกลางถึงมากเช่นกัน โดยจุดที่ย่อยหย่อนคือ ตัวบ่งชี้เชิงผลลัพธ์ (Output และ Outcome) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับบัณฑิตศึกษา ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับความพอใจของนักศึกษาในการรับบริการด้านต่างๆ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลผลิตและความสำเร็จด้านการวิจัย ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของอาจารย์ เป็นต้น

ทั้งนี้โดยส่วนรวมอาจกล่าวได้ว่า ข้อย่อห่อหุ้มเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้ มากกว่าเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพ เนื่องจากสถาบันส่วนใหญ่มีฐานะเป็นส่วนราชการจึงมีความถนัดในการออกกฎระเบียบแบบปฏิบัติต่างๆ ซึ่งเป็นมาตรการพื้นฐานของการประกันคุณภาพ

เมื่อดูข้อมูลจากกรณีศึกษาพบว่า ข้อมูลจากการสำรวจจะเป็นการประเมินตนเองที่สูงกว่าความเป็นจริง (Over estimation) ของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากกรณีศึกษาชี้ชัดว่านอกจากโครงการนำร่องของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และโครงการนำร่องเรื่องการใช้ระบบ ISO 9002 ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดอื่นๆ เพียงบางแห่งแล้ว พบว่าส่วนใหญ่มีแผนนโยบายและมาตรการที่ยังขาดแรงกระตุ้นและการผลักดันไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ทำให้กระแสการประกันคุณภาพในระดับสถาบันยังไม่เป็นกลุ่มเป็นก้อนโดยพร้อมเพรียงกัน อีกทั้งยังส่งผลต่อแผนการประเมินและรับรองมาตรฐานจากภายนอกที่สถาบันทั้งหมดจะต้องทยอยรับการประเมินจากภายนอกให้แล้วเสร็จภายในปี 2547 ด้วย ตลอดจนการที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีแนวทางการประกันคุณภาพที่คล้ายคลึงกันอีกทั้งยังมีสถาบันบางแห่งที่ริเริ่มนวัตกรรมในการประกันคุณภาพด้วยตนเอง จึงน่าจะเป็นโอกาสและข้อได้เปรียบที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะใช้เป็นปัจจัยผลักดันการดำเนินงานในเรื่องนี้ให้มีเอกภาพ ประสิทธิภาพ และมีผลที่เป็นรูปธรรมต่อไป

นอกจากนี้ยังพบจุดอ่อน นั่นก็คือ ความด้อยในเรื่องระบบข้อมูลสารสนเทศรองรับการประกันคุณภาพของสถาบันส่วนใหญ่ อีกทั้งการเสี่ยงการประกันคุณภาพที่ผลผลิต และการนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาอยู่ในกระบวนการการประกันคุณภาพ ซึ่งทำให้การประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษายังขาดแรงหนุนที่พอเพียง

บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาดัชนีรวมของคุณภาพการจัดการศึกษา สำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาดัชนีรวมของคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต และศึกษาความเป็นไปได้ในการนำดัชนีรวมที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารเพื่อนำสาระที่ได้มากำหนดกรอบความคิดในการวิจัย 2) พัฒนาดัชนีรวมของคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต โดยใช้เทคนิค Ethnographic Delphi Future Research (EDFR) ทำการคัดสรรดัชนีโดยพิจารณาจากคำมัธยฐานของความเหมาะสม และคำมัธยฐานของการนำไปใช้ได้จริง ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป และเป็นความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 ท่าน ($Md = 3.50$, $IR < 1.50$) และ 3) ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำดัชนีที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต โดยพิจารณาจากความคิดเห็นที่สอดคล้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของอาจารย์ประจำหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตของสถาบันการศึกษาพยาบาลที่เปิดสอนหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตจำนวน 7 แห่ง รวมทั้งสิ้น 21 คน ผลการวิจัย มีดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ และดัชนีจำนวน 57 ดัชนี เรียงตามร้อยละ น้ำหนักความสำคัญ ดังนี้ 1) อาจารย์ (ร้อยละ 21.65) มีจำนวน 11 ดัชนี 2) นิสิต/นักศึกษา และมหาบัณฑิต (ร้อยละ 19.70) มีจำนวน 8 ดัชนี 3) การเรียนการสอนและการประเมินผล (ร้อยละ 17.55) มีจำนวน 11 ดัชนี 4) หลักสูตร (ร้อยละ 15.40) มีจำนวน 8 ดัชนี 5) สื่อการศึกษาและบริการห้องสมุด (ร้อยละ 13.25) มีจำนวน 7 ดัชนี 6) บริหารองค์การ (ร้อยละ 12.45) มีจำนวน 12 ดัชนี

2. ดัชนีทั้ง 57 ดัชนี มีความเป็นไปได้ในการนำไปกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

Stensaker B. (1998) ได้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบเรื่อง การประเมินนักประเมิน (Assessing the assessors) ในการประเมินคุณภาพการศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจของประเทศนอร์เวย์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานของกลุ่มนักประเมินภายนอก โดยมุ่งตรวจสอบว่า นักประเมินมีวิธีการในการพิจารณาแหล่งสารสนเทศ และมีกระบวนการในการประเมินอย่างไร ตลอดจนการเขียนรายงานการประเมิน การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักประเมินจำนวน 25 คน ซึ่งเป็นนักประเมินที่ไปประเมินภาควิชาบริหารธุรกิจจำนวน 47 ภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาต่างๆทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า นักประเมินให้ค่าแหล่งสารสนเทศและกระบวนการในการประเมินต่างกัน โดยพบว่า สารสนเทศที่ได้จากรายงานการประเมินตนเอง (Self-evaluation reports) , แบบตรวจสอบรายการการจัดการเรียนการสอน , การประชุม/สัมมนาและการฝึกอบรมถูกจัดให้อยู่ในลำดับต่ำโดยนักประเมิน ในขณะที่สารสนเทศที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มนักประเมินและภาควิชาที่ถูกประเมิน และ/หรือสถาบันการศึกษาถูกจัดให้อยู่ในลำดับที่สูง สำหรับในการเขียนรายงานการประเมินภายนอกโดยนักประเมินพบว่า สารสนเทศที่ได้ค่อนข้างให้ค่าที่สูง

Richardson K.E. (1998) ได้ศึกษาวิเคราะห์ผลป้อนกลับที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของภาควิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรมของวิทยาลัยเทคนิคฮ่องกง (Hong Kong Technical College) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ผลป้อนกลับ (Feedback) ของนักศึกษาในการเรียนและการได้เกรดสอดคล้องกับนโยบายของสภาการฝึกอบรมอาชีพ (Vocational Training Council : VTC) หรือไม่ การเก็บรวบรวมข้อมูลได้มาจากหลายแหล่ง ได้แก่ นโยบายด้านคุณภาพทางวิชาการของ VTC , การสัมภาษณ์หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของภาควิชาได้ และผลป้อนกลับที่ได้จากบุคลากรและนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการในการจัดการเรียนการสอนโดยทั่วไปอยู่ในขั้นดีเลิศ แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์หรือรายละเอียดที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพอย่างชัดเจน และนอกจากนี้พบว่า ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการส่งเสริมและปรับปรุงคุณภาพมาจากทีมผู้สอนและนักศึกษามากกว่านโยบายที่กำหนดไว้ของ VTC

Lim D.(1999) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาของประเทศกำลังพัฒนา โดยมุ่งศึกษาในประเด็นของคุณภาพการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและการให้บริการต่อชุมชน ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศกำลังพัฒนาขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการจัดบริการสื่อ/อุปกรณ์ ในการเสริมทักษะการเรียนและการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ รวมทั้งกระบวนการทาง

เทคนิคที่อำนวยความสะดวกในการพัฒนางานวิจัย ตลอดจนความต้องการในเรื่องของระบบการประกันคุณภาพ ที่มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมในแต่ละสถาบัน

Kanji G.K., Abdul Malek B.A. และ Wallace T. & W. (1999) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สำคัญ 2 ประการคือ 1) เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานด้านคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย และ 2) เพื่อพัฒนาโมเดล TQM (Total Quality Management) ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการวิจัยพบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย มีการดำเนินงานด้านคุณภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. สถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกามีสัดส่วนการดำเนินงานด้านคุณภาพ โดยใช้ระบบ TQM ที่สูงกว่า สถาบันอุดมศึกษาในประเทศมาเลเซีย (ร้อยละ 70.9 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 50 ในประเทศมาเลเซีย)
2. สถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย ให้ความสำคัญในความคาดหวังของลูกค้าในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีลักษณะคล้ายกับองค์กรธุรกิจ (ร้อยละ 68.4 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 67.7 ในประเทศมาเลเซีย)
3. สถาบันอุดมศึกษาขนาดเล็กถึงระดับปานกลางส่วนใหญ่ สามารถดำเนินการโดยใช้ระบบ TQM ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 73.1 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 69.2 ในประเทศมาเลเซีย) เนื่องจากมีความสะดวกในการบริหารจัดการทั้งองค์กร
4. ในประเทศสหรัฐอเมริกามีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประเมินคุณภาพและมีคณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณภาพในสถาบันการศึกษาในสัดส่วนที่สูงกว่าในประเทศมาเลเซีย โดยพบว่า ในประเทศสหรัฐอเมริกา สถาบันอุดมศึกษาที่มีการประเมินจากหน่วยงานภายนอกมีอยู่ประมาณร้อยละ 41.5 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีอยู่เพียงร้อยละ 20.7
5. สถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการดำเนินงาน (performance indicators) มากกว่าสถาบันอุดมศึกษาในประเทศมาเลเซีย (ร้อยละ 69.6 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 46.4 ในประเทศมาเลเซีย) อย่างไรก็ตามการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการดำเนินงานถูกวิจารณ์โดยนักวิจัยส่วนใหญ่ว่าเป็นเพียงระดับที่ชี้ให้เห็นคุณภาพว่าอยู่ระดับใด แต่อาจไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่วัดระดับคุณภาพที่แท้จริง
6. ในการพัฒนาโมเดล TQM พบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 48 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านคุณภาพโดยใช้ระบบ TQM

Newton J. (1999) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลกระทบในการตรวจสอบคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี 1993 ถึง 1998 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบจากการใช้รูปแบบของการตรวจสอบภายนอก การประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน ผลการวิจัยพบว่า การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) ที่ได้จากการวัดการปฏิบัติหรือการดำเนินงานโดยองค์กรภายนอก เช่น รายงานการตรวจสอบและการประเมินของ Scottish Higher Education Funding Council (SHEFC) และ Higher Education Quality Council (HEQC) และการตรวจสอบและประเมินภายใน โดยคณะกรรมการตามการรับรู้และประสบการณ์ ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพ และวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมิน ชี้ให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและประเมินทั้งโดยภายในและภายนอก การตรวจสอบและประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ (Accountability)
2. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับบุคลากร มีขอบเขตที่กว้าง ดังนั้น จึงไม่สามารถแยกส่วนของการปรับปรุงให้เป็นอิสระ ออกจากระบบการประกันคุณภาพได้
3. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับนักศึกษา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งกว่าการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นผลผลิตของสถาบัน
4. ควรจะมีการเพิ่มหรือขยายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพออกไปอย่างกว้างขวาง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินงาน

การวิจัยนี้มุ่งที่การพัฒนาศูนย์ประเมิน เกณฑ์ตัดสินคุณภาพการอุดมศึกษา วิธีประเมินตัวเอง และโดยองค์กรภายนอก โดยอาศัยประสบการณ์ของสถาบันอุดมศึกษา 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น และวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก และข้อเสนอแนะจากมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐ เอกชน และสถาบันราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง รวม 41 แห่ง

3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน มีดังนี้

1. นักวิจัยศึกษาเอกสารจากต่างประเทศในเรื่องศูนย์ประเมิน เกณฑ์ตัดสิน วิธีทำการประกันคุณภาพภายในและภายนอก
2. ประชุมผู้แทนมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 จำนวน 3 แห่ง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการวิจัย ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับดัชนี เกณฑ์ วิธีประเมินภายในและภายนอก นำดัชนี เกณฑ์ ไปทดลองใช้และเขียน SAR ทำการประเมินตัวเอง ผลการประชุมสรุปได้ดังนี้

ครั้งที่ วัน/เดือน/ปี	กิจกรรมที่ทำ
1. 4 ก.ค. 43 (20 คน)	แนวทางดำเนินงานร่วมกัน
2. 19 ก.ค. 43 (30 คน)	แนวทางในการจัดทำกรอบดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน

ครั้งที่ วัน/เดือน/ปี	กิจกรรมที่ทำ
3. 27 ก.ย. 43 (30 คน)	ความคิดเห็นเกี่ยวกับดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน
4. 26 ต.ค. 43 (30 คน)	แนวทางการเขียน SAR
5. 27 พ.ย. 43 (30 คน)	การเขียน SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในของวิทยาลัย พยาบาลกองทัพบก
6. 26 ม.ค. 44 (30 คน)	การเขียน SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย เซนต์จอห์น
7. 1 มี.ค. 44 (30 คน)	การเขียน SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์
8. 25 ก.พ. 44 (97 คน)	การอบรมนักประเมินคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา 3 แห่ง

3. การสัมมนาผู้แทนมหาวิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 และ 2

จากการประชุมผู้แทนของมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 ได้มีความเห็นว่า ควรเชิญมหาวิทยาลัยรัฐ เอกชน และสถาบันราชภัฏ เข้าร่วมในโครงการด้วยเพื่อขยายผล ซึ่งได้รับการตอบรับ 38¹ แห่ง (รายชื่ออยู่ในภาคผนวก ก) จึงได้จัดการสัมมนาร่วมกันขึ้น 3 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ วัน/เดือน/ปี	กิจกรรมที่ทำ
1. 22 ก.ค. 43 (200 คน)	พ.ร.บ. การศึกษา และ พ.ร.ฎ. การจัดตั้ง สมศ.
2. 14 ต.ค. 43 (200 คน)	พิจารณาดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน
3. 10 มี.ค. 44 (200 คน)	ประสบการณ์การประเมินตนเองของ 3 มหาวิทยาลัย/วิทยาลัยใน โครงการนำร่องรุ่นที่ 1 และข้อคิดเห็นเพื่อเสนอ สมศ.

4. นักวิจัยประมวลผลการประชุม สัมมนาทั้งหมด ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงในด้านดัชนีประเมิน
เกณฑ์ตัดสิน วิธีประเมินตนเอง และวิธีประเมินโดยองค์กรภายนอก จัดทำรายงานเสนอ สกว.

3.2 ข้อมูลที่ได้รับ

แหล่งข้อมูลมี 4 แหล่ง คือ

- (1) จากเอกสารรายงานที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศ
- (2) ผลการประชุม สัมมนา รวม 11 ครั้ง
- (3) ผลการทดลองนำดัชนี เกณฑ์ รายงานการประเมินตนเอง ไปปฏิบัติในมหาวิทยาลัย 3 แห่ง
ในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1
- (4) ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้เข้าสัมมนา 2 ครั้ง เมื่อ 22 กรกฎาคม 2543 และ 10 มีนาคม 2544
ในประเด็นที่เกี่ยวกับดัชนี เกณฑ์ หัวข้อในรายงาน กลุ่มวิธีประเมินภายในและโดยภายนอก

ดังนั้น กระบวนการวิจัยและพัฒนาจึงอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากตัวอย่างของต่างประเทศ มาประมวลกับ
ความคิดเห็นของผู้แทนสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยเพื่อจัดทำดัชนีและเกณฑ์ และจากการทดลองปฏิบัติ
ของมหาวิทยาลัยที่อยู่ในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 ทำให้ได้ข้อสรุปในด้านปัญหา อุปสรรค ตลอดจนวิธีปฏิบัติจริง
ของแต่ละแห่งด้วย

3.3 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

ข้อมูลมี 2 ประเภท คือ เชิงคุณลักษณะ (Qualitative) กับเชิงปริมาณ (Quantitative) ซึ่งข้อมูลเชิงคุณลักษณะได้จากผลการประชุม สัมมนา และผลการทดลองใช้ดัชนีกับเกณฑ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณได้จากการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถาม ซึ่งนำเสนอด้วยคำร้อยละ

รายงานผลการวิจัย แบ่งเป็น 2 เล่ม เล่มแรกคือตัวรายงาน และเล่มที่ 2 คือภาคผนวกที่นำเสนอการเขียนรายงานการประเมินคุณภาพตนเองระดับมหาวิทยาลัย คณะวิชา สำนัก และภาควิชา

บทที่ 4

ผลการประชุมและสัมมนา

4.1 ผลการประชุมเมื่อ 4 กรกฎาคม 2543

ผู้เข้าประชุมประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และเซนต์จอห์น รองผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ตลอดจนอาจารย์และผู้เกี่ยวข้อง และผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน รวม 20 คน

การประชุมครั้งนี้ นอกจากจะทำความเข้าใจในโครงการวิจัยร่วมกันแล้ว ยังเพื่อตอบคำถามว่า

- (1) ดัชนีคืออะไร
- (2) เกณฑ์ควรมีกี่ระดับ

ผลการประชุมได้ข้อยุติว่า ควรชี้ผลการตรวจสอบ (Audit) และเกณฑ์ควรมีมากกว่า 2 ระดับ และน่าจะเชิญมหาวิทยาลัยอื่นมาร่วมวางกรอบดัชนีและเกณฑ์ด้วย

4.2 ผลการประชุมเมื่อ 19 กรกฎาคม 2543

ผู้เข้าประชุมประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเซนต์จอห์น และรองผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวม 30 คน

การประชุมครั้งนี้ เพื่อพิจารณากรอบดัชนีและเกณฑ์ของการประเมินคุณภาพการศึกษาของต่างประเทศ และการวางแผนทางการสัมมนาร่วมกับมหาวิทยาลัยอื่น

4.3 การสัมมนาเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543

ผู้เข้าสัมมนาประกอบด้วย ผู้แทนจากมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน สถาบันราชภัฏ ที่อยู่ในโครงการนำร่อง รุ่นที่ 2 และผู้แทนจากสถาบันราชมนฑล รวม 200 คน

การสัมมนาครั้งนี้เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับหมวด 6 ใน พ.ร.บ. การศึกษา และการจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) แนวทางการจัดทำดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และการเตรียมความพร้อมในเรื่องการประกันคุณภาพภายในสถาบันของตน

นอกจากนี้ ยังได้สอบถามความคิดเห็นผู้เข้าสัมมนาเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพโดยองค์กรภายนอก ซึ่งผลสรุปอยู่ในบทที่ 10

4.4 การประชุมเมื่อ 27 กันยายน 2543

ผู้เข้าประชุมชุดเดียวกับการประชุมครั้งที่ 2 วัตถุประสงค์ของการประชุมเพื่อพิจารณากรอบดัชนีและเกณฑ์ที่ได้จากการสัมมนาเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543

ผลการประชุมสรุปว่า ดัชนีประเมินควรใช้ระบบ กลไก และประสิทธิผล เกณฑ์ควรมี 5 ระดับ โดยที่แต่ละระดับจะมีความเข้มข้นมากขึ้นเรื่อยๆ ระดับ 5 คือ อุดมคติ ระดับ 3 คือ ส่วนมากทำได้ หรือเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป ระดับ 1 คือ ยังไม่มีคุณภาพ

4.5 การประชุมเมื่อ 14 ตุลาคม 2543

ผู้เข้าประชุมคือ ผู้แทนมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยของสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 และ 2 วัตถุประสงค์ก็เพื่อพิจารณาดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสิน โดยมุ่งที่ระดับมหาวิทยาลัยก่อน

ผลการประชุมสรุปได้ว่า ที่ประชุมเห็นด้วยกับดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินที่นำเสนอ โดยมีการแก้ไขบ้าง

4.6 การประชุมเมื่อ 26 ตุลาคม 2543

ผู้เข้าประชุมชุดเดียวกับการประชุมเมื่อ 27 กันยายน 2543 เพื่อพิจารณาหัวข้อในรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report (SAR))

ที่ประชุมได้รับตัวอย่างการเขียน SAR เพื่อนำไปพิจารณาและดัดแปลงให้เหมาะสมกับมหาวิทยาลัยของตน

4.7 การประชุมเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2543

ผู้เข้าประชุมได้แก่ผู้แทนของมหาวิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 วัตถุประสงค์ก็เพื่อฟังวิทยาลัยพยาบาล กองทัพบก รายงานเรื่องการจัดทำ SAR ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการจัดทำสำหรับอีก 2 สถาบัน ซึ่งสรุปได้ว่า ได้ดัดแปลงดัชนีประเมินเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพงานของตน

4.8 การประชุมเมื่อ 26 มกราคม 2544

ผู้เข้าประชุมชุดเดียวกับเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2543 วัตถุประสงค์เพื่อฟังมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น รายงานเรื่องการจัดทำ SAR และการประเมินตนเอง ซึ่งสรุปได้ว่า ได้ปรับดัชนีประเมินสำหรับมหาวิทยาลัย คณะ และสำนัก นอกจากนี้ยังได้สรุปผลการประเมินตนเองระดับคณะ/สำนัก และโดยกลุ่มผู้ประเมินของมหาวิทยาลัย

4.9 การประชุมเมื่อ 1 มีนาคม 2544

ผู้เข้าประชุมชุดเดียวกับการประชุมเมื่อ 26 มกราคม 2544 วัตถุประสงค์เพื่อฟังมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รายงานเรื่องการประเมินตนเอง สรุปผลได้ว่า ได้ดัดแปลงดัชนีประเมินบ้างเล็กน้อย และเพิ่มดัชนีอีกจำนวนหนึ่ง

4.10 การอบรมเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2544

ผู้เข้าอบรมเป็นนักประเมินจากมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 จำนวน 97 คน ได้จัดอบรมเพื่อฝึกการเป็นนักประเมินคุณภาพภายในสถาบันของตน และใช้อ่าน SAR ของ 2 สถาบันเป็นหลัก

การอบรมครั้งนี้ ดำเนินงานเพียง 1 วัน จึงไม่มีการประเมินในสถานที่จริง (Site Assessment)

4.11 การสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์การประเมินคุณภาพตนเอง เมื่อ 10 มีนาคม 2544

มีผู้เข้าสัมมนาจำนวน 200 คน ทำให้ได้วิธีประเมินคุณภาพตนเอง นอกจากนี้ยังได้รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ สมศ. ด้วย ผลการวิเคราะห์แบบทดสอบอยู่ในบทที่ 10

โดยสรุป ผลการประชุม สัมมนาทั้งหมดรวม 11 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

- (1) ดัชนีควรชี้ระบบ กลไก และประสิทธิผล เป็นรายองค์ประกอบ
- (2) เกณฑ์ตัดสินคุณภาพ ควรมีมากกว่า 2 ระดับ ส่วนมากเห็นว่า ควรมี 5 ระดับ โดยที่ระดับ 3 คือ ระดับมาตรฐาน
- (3) ดัชนีประเมินมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก และภาควิชา ควรแตกต่างกัน โดยที่ระดับมหาวิทยาลัย ควรเน้นที่ระบบและกลไก ส่วนคณะ สำนัก และภาควิชา ควรเน้นที่ประสิทธิผล
- (4) วิธีประเมินตัวเอง ควรใช้ทั้งตัวเองดูตัวเอง และบุคคลอื่นที่สถาบัน/คณะ/สำนัก/ภาควิชาแต่งตั้งขึ้น
- (5) วิธีประเมินโดยองค์กรภายนอก ควรใช้ผู้ที่มีความสามารถด้านการอุดมศึกษา ด้านการวัด-ประเมิน ผลการศึกษา และเป็นบุคคลภายนอก อีกทั้งเป็นผู้ที่มีใจเป็นกลางและมุ่งกัลยาณมิตร

บทที่ 5

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของสถานอุดมศึกษา

จากการประชุม/สัมมนาผู้แทนจากมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน และราชภัฏ รวม 41 แห่ง ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพโดยองค์กรภายนอก 2 ครั้ง คือ ครั้งแรกเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543 และครั้งที่ 2 เมื่อ 10 มีนาคม 2544 สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
1. สมศ. ควรประเมินมหาวิทยาลัยตามองค์ประกอบ 9 ข้อหรือไม่		
ควร	76	88.37
ไม่ควร	9	10.46
ไม่ทราบ	1	1.16
ไม่ตอบ	3	3.48
2. ควรประเมินเฉพาะระบบ กลไก และประสิทธิผลเป็นรายองค์ประกอบหรือไม่		
ใช่	79	91.9
ไม่ใช่	3	3.5
ไม่ทราบ	1	1.2
ไม่ตอบ	3	3.4
3. ควรประเมินและตัดสินผลเป็นรายองค์ประกอบหรือรวม 9 องค์ประกอบ		
แยก	65	75.6
รวม	20	23.3
ไม่ทราบ	0	0.0
ไม่ตอบ	1	1.2

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
4. เกณฑ์ประเมินมหาวิทยาลัยโดย สมศ. ควรมีกี่ระดับ		
2 ระดับ	4	4.7
3 ระดับ	27	31.4
4 ระดับ	8	9.3
5 ระดับ	43	50.5
อื่นๆ	3	3.5
ไม่ทราบ	0	0.0
ไม่ตอบ	1	1.2
5. เกณฑ์ระดับกลางคือเกณฑ์มาตรฐานใช่หรือไม่		
ใช่	60	69.8
ไม่ใช่	19	22.1
ไม่ทราบ	3	3.5
ไม่ตอบ	4	4.7
6. เกณฑ์ประเมินควรอิงจากจำนวนดัชนีใช่หรือไม่		
ควร	42	48.8
ไม่ควร	37	4.3
ไม่ทราบ	3	3.5
ไม่ตอบ	4	4.7
7. แนวทางดำเนินงานประเมินมหาวิทยาลัยโดย สมศ. ควรเริ่มเมื่อทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยได้รับการประเมินภายในเรียบร้อยแล้ว		
เห็นด้วย	69	80.2
ไม่จำเป็น	17	19.8
ไม่ทราบ	0	0.0
ไม่ตอบ	0	0.0

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
8. ถ้าประเมินระบบ กลไก และประสิทธิผลเป็นรายองค์ประกอบ การระบุเกณฑ์มาตรฐานน่าจะใช้เกณฑ์เดียวกันได้สำหรับทุกมหาวิทยาลัย		
เห็นด้วย	55	64.0
ไม่เห็นด้วย	29	33.7
ไม่ทราบ	1	1.2
ไม่ตอบ	1	1.2
9. วิธีประเมินโดยตัวแทนของ สมศ. ควรใช้วิธีการดังนี้		
1) แจ้งข้อคณะกรรมการประเมินให้มหาวิทยาลัยทราบล่วงหน้า		
2) คณะกรรมการประเมินอ่าน SAR ล่วงหน้า		
3) คณะกรรมการไปมหาวิทยาลัย.....วัน เพื่อสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรที่ อุปกรณ์ ฯลฯ ตามที่ระบุใน SAR		
4) คณะกรรมการประเมินสรุปและตัดสินผลตามเกณฑ์มาตรฐาน		
5) คณะกรรมการแจ้งผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับผลการประเมินว่า องค์ประกอบใดอยู่ระดับใด		
เห็นด้วย	74	86.0
ไม่จำเป็น	2	2.3
ไม่ทราบ	3	3.5
ไม่ตอบ	7	8.1

ตารางที่ 5.2 ความคิดเห็นของผู้เข้าสัมมนาเมื่อ 10 มีนาคม 2544

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
1. ท่านทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ว่าต้องทำอะไรบ้าง		
☐ ทราบ	174	80.6
☐ ไม่ทราบ	37	17.1
☐ ไม่ตอบ	4	1.9
2. ท่านทราบไหมว่า สมศ. จัดตั้งเมื่อ 4 พ.ย. 43 ตามพระราชกฤษฎีกา		
☐ ทราบ	156	72.2
☐ ไม่ทราบ	58	26.9
☐ ไม่ตอบ	1	0.5
3. ท่านทราบไหมว่า สมศ. จะเริ่มดำเนินงานประเมินสถานศึกษาได้ในปลายปี 2544		
☐ ทราบ	163	75.5
☐ ไม่ทราบ	50	23.1
☐ ไม่ตอบ	2	0.9
4. ท่านทราบไหมว่า สมศ. จะต้องประเมินสถานศึกษาทุกระดับทุกประเภท ประมาณ 45,000 แห่ง ให้แล้วเสร็จในรอบแรกในปี 2548 และจะประเมินทุกๆ 5 ปี		
☐ ทราบ	179	82.9
☐ ไม่ทราบ	32	14.8
☐ ไม่ตอบ	2	0.9
5. ท่านคิดว่า สมศ. ควรประเมินอะไร		
☐ ระบบ กลไก และประสิทธิผล เป็นรายองค์ประกอบ	77	35.6
☐ ระบบ กลไก และประสิทธิผล รวมทั้ง 9 องค์ประกอบ	119	55.1
☐ ไม่ทราบ	9	4.2
☐ ไม่ตอบ	7	3.2

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
6. ท่านคิดว่า สมศ. ควรใช้ 9 องค์ประกอบของทบวงฯ หรือไม่		
☐ ควร	178	82.4
☐ ไม่ควร	8	3.7
☐ ไม่ทราบ	21	9.7
☐ ไม่ตอบ	6	2.8
7. ถ้าใช้ 9 องค์ประกอบ ท่านคิดว่า ควรให้น้ำหนักแต่ละองค์ประกอบเท่ากันหรือไม่		
☐ เท่ากัน	62	28.7
☐ ไม่เท่ากัน	123	56.9
☐ ไม่ทราบ	18	8.3
☐ ไม่ตอบ	7	3.2
8. ท่านคิดว่า สมศ. ควรประเมินระดับใด (พ.ร.บ. การศึกษาระบุว่า ประเมิน “สถานศึกษา”)		
☐ มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย/สถาบัน	155	71.8
☐ คณะ/สำนัก (ทุกคณะ/สำนัก)	47	21.8
☐ ภาควิชา/ศูนย์/หน่วย (ทุกภาควิชา/ศูนย์/หน่วย)	7	3.2
☐ ไม่ทราบ	3	1.4
☐ ไม่ตอบ	1	0.5
9. ท่านคิดว่า สมศ. ควรใช้เกณฑ์ประเมินกี่ระดับ		
☐ 2 ระดับ (ได้-ตก)	12	5.6
☐ 3 ระดับ (ดีมาก-ดี-ตก/ปรับปรุง)	25	11.6
☐ 4 ระดับ (ดีมาก-ดี-ผ่าน-ตก/ปรับปรุง)	42	19.4
☐ 5 ระดับ (ดีเยี่ยม-ดีมาก-ดี-ผ่าน-ตก/ปรับปรุง)	135	62.5

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
10. ท่านคิดว่า เกณฑ์มาตรฐานหมายถึง		
☐ เกณฑ์ที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติได้ (หมายถึง เกณฑ์ระดับกลาง เช่น 3 จาก 5 ช่วง)	178	82.4
☐ เกณฑ์ขั้นต่ำ	22	10.2
☐ เกณฑ์ขั้นสูง เทียบเท่าสากล	13	6.0
11. สมศ. ควรวางแผนทางการประเมินอย่างไร (ตอบได้หลายข้อ)		
☐ จัดหลักสูตรอบรมนักประเมินและขึ้นทะเบียนนักประเมิน	171	79.2
☐ หาหน่วยงานมาจัดอบรมนักประเมิน	105	48.6
☐ ให้สถาบันอุดมศึกษาเลือกองค์ประกอบที่ต้องการรับการประเมินได้	61	28.2
☐ ใช้ Internal Auditor มาอบรมเพิ่มเติมและขึ้นทะเบียนเป็นนักประเมิน	125	57.9
☐ พิจารณาองค์กร/บริษัท/เอกชน/คณะบุคคลที่มีความสามารถในการประเมิน ขึ้นทะเบียนเป็นบริษัทประเมิน	70	32.4
☐ ให้สถาบันอุดมศึกษาสลับกันประเมิน	49	22.7
☐ ให้สถาบันอุดมศึกษาเลือกหน่วยงานจากทะเบียนของ สมศ. เพื่อมาประเมิน มหาวิทยาลัยของตน	77	35.6
☐ ให้สถาบันอุดมศึกษากำหนดวันที่จะรับการประเมินได้เองเมื่อพร้อม	138	63.9
☐ ให้ สมศ. จัดทำแผนประเมินว่า สถาบันอุดมศึกษาใดจะได้รับการประเมิน เมื่อใด	92	42.6
☐ สมศ. ควรเน้นที่การประเมินเพื่อแจ้งสาธารณชน	74	34.3
☐ สมศ. ควรเน้นที่การประเมินเพื่อปรับปรุงมากกว่าการประเมินเพื่อตัดสิน	146	7.6
☐ วิธีการประเมินโดย สมศ. ควรได้รับการประชาพิจารณ์ (Public Review) ที่โปร่งใสก่อนการนำมาประเมินจริง	131	60.6
☐ ผลประเมินสถาบันอุดมศึกษาควรประกาศให้สาธารณชนรู้โดยผ่านสื่อต่างๆ	111	51.4
☐ ผลประเมินสถาบันอุดมศึกษา ถ้า “ตก” สมศ. ต้องเร่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อมาประเมินอีกครั้ง	130	60.2
☐ อื่นๆ	13	6.0

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
12. ท่านเห็นด้วยกับวิธีประเมินภายนอกต่อไปนี้หรือไม่		
12.1 การส่ง Quality Assessment Report (ฉบับสรุปรวม SAR) ให้ สมศ. ล่วงหน้า		
☐ เห็นด้วย	193	89.4
☐ ไม่เห็นด้วย	11	5.1
12.2 ชื่อคณะกรรมการประเมิน		
☐ สถาบันอุดมศึกษาควรทราบล่วงหน้าและมีส่วนให้ความเห็นชอบด้วย	184	85.2
☐ อื่นๆ	24	11.1
12.3 การกำหนดวันมาประเมิน		
☐ สถาบันอุดมศึกษาควรระบุวัน-เดือนที่พร้อม แต่อยู่ภายในปี 2548	197	91.2
☐ อื่นๆ	13	6.0
12.4 การมาทำ Site Assessment คณะผู้ประเมินควรทำอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
☐ อ่าน QAR แล้วตัดสินใจ ไม่ต้องมาเยี่ยมชมสถาบันอุดมศึกษา คณะ สำนัก	12	5.6
☐ อ่าน QAR และ SAR มาเยี่ยมชมสถาบันอุดมศึกษา บางคณะและ สำนัก	89	41.2
☐ อ่าน QAR และ SAR และซักถามตาม QAR/SAR (ซักถามผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา) ทุกคณะและสำนัก	135	62.5
☐ เช็กกับหลักฐานที่ปรากฏใน QAR/SAR เท่านั้น แล้วจึงไปสัมภาษณ์	42	19.4
☐ ประเมินว่าปฏิบัติจริงตามที่เขียน (โดยการซักถาม สังเกต ขอข้อมูล หลักฐานเพิ่ม)	121	55.7
☐ อื่นๆ	2	0.9

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม	ความถี่	ร้อยละ
12.5 การมาทำ Site Assessment ควรประเมินเฉพาะ		
☐ สถาบันอุดมศึกษาเท่านั้น	38	17.6
☐ สถาบันอุดมศึกษา + คณะ + สำนัก	73	33.8
☐ สถาบันอุดมศึกษา + คณะ + ภาควิชา + สำนัก + ศูนย์ + หน่วย	48	22.2
☐ เน้นที่คณะและสำนัก แล้วสรุปรวมเป็นของสถาบันอุดมศึกษาว่าสถาบันอุดมศึกษาใดมีคุณภาพระดับใด	42	19.4
☐ อื่นๆ	5	2.3
12.6 การตัดสินใจและแจ้งผลของคณะผู้ประเมิน		
☐ ควรแจ้งเฉพาะองค์ประกอบที่ผ่าน	8	3.7
☐ ควรแจ้งทุกองค์ประกอบที่ตัดสิน	198	91.7
☐ ไม่ทราบ	5	2.3
☐ ไม่ตอบ		
12.7 ขั้นตอนการแจ้งผลของคณะผู้ประเมิน		
☐ แจ้งสถาบันอุดมศึกษาก่อนแจ้ง สมศ.	99	45.8
☐ ควรแจ้ง สมศ. ก่อน แล้ว สมศ. แจ้งสถาบันอุดมศึกษา	95	44.0
☐ ไม่ทราบ	7	3.2
☐ ไม่ตอบ	7	3.2

สรุปว่า จากการรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง ครั้งแรกเมื่อ 22 กรกฎาคม 2543 และครั้งที่ 2 เมื่อ 10 มีนาคม 2544 สรุปได้ว่า

- (1) ผู้ให้ข้อมูลทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ สมศ.
- (2) ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า สมศ. ควรประกัน 9 องค์ประกอบ
- (3) สมศ. ควรประเมินเฉพาะระบบและกลไกเป็นรายองค์ประกอบ และไม่ควรประเมินรวม 9 องค์ประกอบ แต่ควรแยกพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ
- (4) สมศ. ควรประเมินด้วยเกณฑ์ 3 หรือ 5 ระดับ และค่าตรงกลาง (เช่น 2 จาก 3 ระดับ หรือ 3 จาก 5 ระดับ) คือ เกณฑ์มาตรฐาน

- (5) วิธีการประเมิน ควรใช้วิธีเดียวกับที่ทบวงฯ เคยตรวจสอบคณะ นั่นคือ การอ่านรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยก่อน แล้วจึงไปที่มหาวิทยาลัย สุ่มเก็บข้อมูลจากคณะและสำนัก เพื่อให้เกิดความกระจ่างในรายงานการประเมิน การตรวจสอบว่าปฏิบัติจริง สุ่มหาข้อมูลเพิ่มเติม แล้วจึงตัดสินใจตัดสินผลเป็นรายองค์ประกอบ แจ่มมหาวิทยาลัยอย่างไม่เป็นทางการ แล้วจึงทำรายงานให้ สมศ. เพื่อแจ้งรัฐบาลกับประชาชนต่อไป
- (6) สมศ. ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมนักประเมิน ซึ่งอาจเป็นการต่อยอดจากผู้ตรวจสอบที่ผ่านการอบรมไปแล้ว ขึ้นทะเบียนนักประเมินและบริษัท/องค์กร/คณะบุคคลที่ประสงค์จะจัดการประเมิน มหาวิทยาลัย

บทที่ 6

การทดลองใช้ดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และรูปแบบของรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

จากจำนวนดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินที่กำหนดขึ้น ของมหาวิทยาลัยและผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ จำนวนดัชนี เกณฑ์ รูปแบบรายงานการประเมินตนเอง ได้นำไปให้มหาวิทยาลัย/วิทยาลัยในโครงการนำร่องรุ่นที่ 1 ดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงานได้ ดังนี้

6.1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในการติดตามผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีขั้นตอนดำเนินงานและผลดังนี้

6.1.1 ขั้นตอนดำเนินงาน

ผู้ให้ข้อมูลครั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มบุคคล 2 กลุ่ม คือ

1. คณะผู้บริหาร คณะกรรมการ คณะทำงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 11 คน
2. นักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาเขตท่าพระจันทร์ และวิทยาลัยรังสิต 50 คน จากคณะศิลปศาสตร์ วารสารศาสตร์ รัฐศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี นิติศาสตร์

การเก็บรวบรวมข้อมูลเก็บโดย การสัมภาษณ์ การสังเกต และจากเอกสาร ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและพิจารณาความสอดคล้องของข้อมูลทั้ง 3 วิธี หากพบว่าข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ครบถ้วนตามประเด็นที่ศึกษา จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีอื่นจาก 3 วิธีที่กำหนดไว้

6.1.2 ผลจากการศึกษา

พบว่ามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพเมื่อ เมษายน 2541 และมหาวิทยาลัยตัดสินใจเข้าโครงการนำร่องด้วยเหตุผล 3 ข้อ คือ

1. เพื่อให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเกณฑ์และดัชนีประเมินสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อที่จะได้ทราบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมในโครงการนำร่อง
3. เพื่อเป็นการเตรียมตัวรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

ในระดับมหาวิทยาลัย งานด้านการประกันคุณภาพอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายวิชาการ ส่วนในระดับคณะจะมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ โดยอาจเป็นรองคณบดีฝ่ายวิชาการหรือรองคณบดีฝ่ายวางแผน หรือผู้ใดผู้หนึ่งขึ้นมารับผิดชอบ และผู้รับผิดชอบระดับคณะจะได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นผู้กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

ส่วนขั้นตอนการดำเนินงาน มีดังนี้

1. การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย เมื่อตุลาคม 2541 เพื่อเป็นกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
2. กำหนดหลักการในการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย โดยเรียกประชุมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นระบบ TU4Es ซึ่งสะท้อนเอกลักษณ์/คุณค่าเฉพาะของมหาวิทยาลัย 4 ประการ (ปณิธาน 4 ES)
3. กำหนดองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา 9 องค์ประกอบ และใช้อ้างอิงประกอบดังกล่าวเป็นฐานในการพัฒนาระบบ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพโดยเป็นกรอบระดับมหาวิทยาลัยที่เชื่อมโยงกับคณะ/สำนัก/สถาบัน
4. พัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย โดยเป็นดัชนีที่วัดการดำเนินการของมหาวิทยาลัย/คณะตามองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพ
5. จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) คณะต่างๆ ได้นำเสนอรายงานการศึกษาตนเอง ประจำปีการศึกษา 2542 เมื่อเดือนพฤษภาคม 2543 โดยได้นำเสนอรายงานการศึกษาตนเองตามองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพ 9 องค์ประกอบ ในการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองนี้ฝ่ายวิชาการได้แจ้งให้คณะดำเนินการตั้งแต่มกราคม 2543
6. การตรวจสอบคุณภาพภายในในปี 2543 ได้ตรวจสอบคุณภาพภายในคณะต่างๆ ไปแล้ว 4 คณะ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ เมื่อวันที่ 24-28 เมษายน 2543 คณะพยาบาลศาสตร์ เมื่อวันที่ 6-7 กรกฎาคม 2543 คณะวิทยาศาสตร์ เมื่อวันที่ 15-16 สิงหาคม 2543 และคณะวิทยาศาสตร์ เมื่อวันที่ 26-27 กันยายน 2543 และมีเป้าหมายที่จะตรวจสอบคุณภาพภายในคณะต่างๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
7. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มหาวิทยาลัยและคณะต่างๆ ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อนำเสนอในวันที่ 15-16 ธันวาคม 2543 โดยมหาวิทยาลัยจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพระดับมหาวิทยาลัย และคณะต่างๆ จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพของคณะต่างๆ และตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพของ ศ. ดร. อุทุมพร จามรมาน

ผู้บริหาร (ระดับคณะ, ภาควิชา) อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จนทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยก้าวหน้าไปเป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ถือว่าประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง โดยมีตัวบ่งชี้ความสำเร็จหลายประการกล่าวคือ

1. มหาวิทยาลัยพัฒนาค้นคว้าวิจัยคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยที่บ่งชี้การดำเนินงานที่เป็นลักษณะเฉพาะของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ทุกคณะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน และผู้รับผิดชอบ
3. คณะต่างๆ มีการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองและรายงานการประเมินตนเอง
4. บางคณะได้รับการตรวจสอบคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์
5. คณะแพทยศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้รับการตรวจสอบจากทบวงมหาวิทยาลัย

ปัจจุบันดำเนินงานมาถึงขั้นตอนที่คณะต่างๆ นำเสนอรายงานการประเมินตนเองประจำปีการศึกษา 2543 มหาวิทยาลัยนำเสนอรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2542 ต่อสภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 1/2544 วันที่ 22 มกราคม 2544

มหาวิทยาลัยยังไม่พร้อมที่จะรับการประเมินโดยภายนอก เนื่องจากการประเมินโดยภายนอกเป็นการประเมินในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งหมายถึงทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพและได้ดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง แต่ในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยยังมีความก้าวหน้าในการดำเนินการแตกต่างกัน และถือว่ายังไม่ครบวงจรของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยจึงต้องใช้เวลาในการพัฒนาและสร้างระบบให้เกิดความต่อเนื่อง

6.2 มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

การติดตามผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

6.2.1 ขอบเขตการศึกษา

- (1) การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ปัญหา และอุปสรรค ตลอดจนวิธีดำเนินการแก้ไขของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
- (2) การศึกษาครั้งนี้ใช้ทั้งข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น ได้แก่ กลุ่มดำเนินการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะวิชา/ศูนย์/สำนัก/ฝ่าย อาจารย์

เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา และข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย

6.2.2 แหล่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิ ได้แก่

(1) แหล่งปฐมภูมิ

ผู้ให้ข้อมูลปฐมภูมิ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น จำนวน 10 คน ได้แก่ กลุ่มดำเนินการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย ผู้บริหารคณะวิชา/ศูนย์/สำนัก/ฝ่าย อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

(2) แหล่งทุติยภูมิ

ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย

6.2.3 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

(1) แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง จำนวน 5 ฉบับ ได้แก่

- (1.1) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัย
- (1.2) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน
- (1.3) แบบสัมภาษณ์อาจารย์และเจ้าหน้าที่
- (1.4) แบบสัมภาษณ์กลุ่มดำเนินการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา
- (1.5) แบบสัมภาษณ์นักศึกษา

(2) แบบคัดลอกข้อมูล

6.2.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นมีอาจารย์ประจำ 183 คน อาจารย์พิเศษ 221 คน นักศึกษา 3,143 คน เปิดสอน 6 คณะ

6.2.5 สรุปขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report : SSR) มีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้
 - (1.1) ประชุมกลุ่มดำเนินงานด้านคุณภาพมหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดรูปแบบ SSR ของสถาบัน
 - (1.2) เสนอรูปแบบ SSR ในที่ประชุม QRC (Quality Representative Committee) และที่ประชุมคณบดี/อธิการบดี (Steering Committee) เพื่อพิจารณาอนุมัติ
 - (1.3) กลุ่มดำเนินงานฯ จัดประชุมชี้แจงแก่หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
 - (1.4) จัดประชุมร่วมระหว่างกลุ่มดำเนินงานฯ และผู้แทนหน่วยงานต่างๆ เพื่อกำหนดดัชนีและเกณฑ์ของแต่ละองค์ประกอบ โดยเลือกดำเนินการในองค์ประกอบที่ง่ายต่อการปฏิบัติและมีขอบข่ายงานไม่มากนักเป็นองค์ประกอบแรกไปจนถึงองค์ประกอบที่มีขอบข่ายงานค่อนข้างกว้างและซับซ้อนขึ้น (เริ่มจากองค์ประกอบที่ 6, 5, 4, 3, 1, 8, 9, 2 และ 7 ตามลำดับ)
 - (1.5) กลุ่มดำเนินงานฯ พิจารณา/ทบทวนดัชนีและเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น ในขั้นตอนนี้เป็นดัชนีและเกณฑ์ในระดับมหาวิทยาลัยที่ผู้แทนหน่วยงานและกลุ่มดำเนินงานฯ ร่วมกันสร้างขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานต่างๆ ในการเขียน SSR (ระดับหน่วยงาน)
 - (1.6) เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาว่าดัชนีและเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสมหรือไม่ ควรมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขส่วนใดบ้าง เมื่อผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบแล้ว จึงประชุมชี้แจงข้อมูลแก่ผู้แทนหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อไป
 - (1.7) ดำเนินการจัดทำ SSR (ระดับหน่วยงาน) โดยในแต่ละหน่วยงานจะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการเขียน SSR ขึ้นเอง ซึ่งอาจจะเป็นผู้บริหารระดับหน่วยงาน อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้น
 - (1.8) กลุ่มดำเนินงานฯ รวบรวม SSR₁ ของแต่ละหน่วยงาน ประมวลข้อมูลพิจารณาแต่ละองค์ประกอบและดำเนินการจัดทำ SSR₁ ของมหาวิทยาลัย
 - (1.9) กลุ่มดำเนินงานฯ เสนอ SSR₁ ต่อมหาวิทยาลัย และนำข้อมูลที่ได้จาก SSR₁ รวมทั้งดัชนีและเกณฑ์ในแต่ละองค์ประกอบมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไข เพื่อเตรียมการจัดทำ SSR₂ ต่อไป

(2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

- (2.1) กลุ่มดำเนินงานฯ จัดประชุมชี้แจงต่อผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ในการจัดทำ SAR รวมทั้งเหตุผลในการเปลี่ยนจาก SSR มาเป็น SAR
- (2.2) คณะ/หน่วยงานดำเนินการจัดทำ SAR โดยมีคณบดี/ผู้อำนวยการในแต่ละหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยในขั้นตอนนี้ในแต่ละหน่วยงานอาจกำหนดผู้รับผิดชอบในการเขียน SAR ขึ้นเอง
- (2.3) คณะ/หน่วยงานตรวจประเมินตนเองใน SAR เป็นรายองค์ประกอบ
- (2.4) คณะกรรมการกลุ่มดำเนินงานฯ ไปตรวจประเมิน SAR ของแต่ละคณะ/หน่วยงานเป็นรายองค์ประกอบ
- (2.5) กลุ่มดำเนินงานฯ สรุปผลการตรวจประเมิน SAR ของทุกคณะ/หน่วยงาน และเสนอรายงานเข้าที่ประชุมผู้บริหาร
- (2.6) กลุ่มดำเนินงานฯ จัดทำ SAR ฉบับมหาวิทยาลัย
- (2.7) เสนอผลการดำเนินงาน

(3) สรุปผลการดำเนินงานการประเมินคุณภาพ

การดำเนินการของทบวงมหาวิทยาลัยเสนอข้อสั่งการในการจัดทำ SSR ที่ผ่านมา เมื่อพิจารณาจากทุกองค์ประกอบตามดัชนีและเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น พบว่าการดำเนินการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับที่ดีผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นส่วนใหญ่ จึงดำเนินการจัดทำ SAR โดยแยกเป็นรายองค์ประกอบ มีดังนี้

องค์ประกอบที่ 1

ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

- มหาวิทยาลัยมีปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการจัดทำเป็นประกาศของมหาวิทยาลัย เผยแพร่ไปยังบุคลากรทุกคณะ/หน่วยงาน
- ยังไม่มีแผนต่างๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีแผนงานประจำปีของแต่ละคณะ/หน่วยงาน
- แต่ละคณะ/หน่วยงานมีการดำเนินการติดตามและควบคุมแผนงานของตนเอง และมีการจัดทำรายงานประเมินผลกิจกรรม โครงการต่างๆ ด้วย

องค์ประกอบที่ 2

การเรียนการสอน

- มหาวิทยาลัยดำเนินการเรียนการสอนใน 5 คณะวิชา ระดับปริญญาตรี 14 หลักสูตร และปริญญาโท 2 หลักสูตร โดยหลักสูตรทั้งหมดได้ผ่านเกณฑ์ และได้รับรองมาตรฐานจากทบวงมหาวิทยาลัยแล้ว
- มีระบบการประเมินหลักสูตรเป็นระยะทุกๆ 5 ปี
- มีระบบการผลิตบัณฑิตตาม Business Flow ในระบบคุณภาพ ISO
- มีระบบจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร จัดตารางเรียน/ตารางสอน จัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นส่วนสำคัญ และมีการประเมินการเรียนการสอน
- มีระบบการคัดเลือกนักศึกษา 2 ระบบ คือ คัดเลือกโดยผ่านทบวงมหาวิทยาลัย และสอบคัดเลือกโดยมหาวิทยาลัย
- มีระบบการคัดเลือกอาจารย์แต่ละสาขาแต่ละระดับตามเอกสารคุณภาพของมหาวิทยาลัย มีการระบุงานสอนที่ชัดเจน แต่ไม่มีการประเมินผลระบบการคัดเลือกอาจารย์อย่างเป็นทางการ
- มีระเบียบการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษาในทุกคณะวิชา
- มีอาคารเรียน/อาคารประกอบ/ห้องปฏิบัติการที่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนและจำนวนนักศึกษา
- มีห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2543
- มีบริการด้านคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาที่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาและสำนักห้องสมุด
- มีนโยบายให้อาจารย์ใช้สื่อการสอนที่ดี แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบ
- โดยตรงในการดำเนินการและให้บริการ

องค์ประกอบที่ 3

กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา

- มีนโยบายการพัฒนานักศึกษา ซึ่งรับผิดชอบโดยสำนักกิจการนักศึกษา มีการจัดทำแผนกิจกรรมนักศึกษาประจำปี
- มีที่ปรึกษากิจกรรมทุกกิจกรรม โดยแต่งตั้งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาชมรม มีการประชุมสัมมนา แต่ยังไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- มีสำนักแนะแนวและจัดหางาน ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับการเรียนการสอนและอาชีพ

องค์ประกอบที่ 4**การวิจัย**

- มีนโยบายด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยมีหน่วยงานที่ทำงานด้านนี้โดยตรง คือ สำนักส่งเสริมการวิจัย
- มีข้อมูลแหล่งทุนวิจัยทั้งภายในและภายนอก แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- มีนโยบายเรื่องภาระงานวิจัย แต่ยังไม่มีการกำหนดแผนงานรองรับที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- มีผลงานวิจัย และมีนโยบายและแผนที่จะส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิจัย

องค์ประกอบที่ 5**การบริการทางวิชาการสู่สังคม**

- มหาวิทยาลัยมีนโยบายและแผนงาน มีการจัดกิจกรรมด้านบริการทางวิชาการสู่สังคมโดยให้คณะ/หน่วยงานปฏิบัติตามโครงการที่เสนอ

องค์ประกอบที่ 6**การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม**

- มีนโยบายอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุไว้ในวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง คือ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและมีการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
- มีผลงานตามกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยศูนย์ศิลปวัฒนธรรม มีการประเมินผลการจัดกิจกรรมและนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ

องค์ประกอบที่ 7**การบริหารจัดการ**

- มีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรปกครองสูงสุด มีนโยบายการพัฒนาการบริหารงานของมหาวิทยาลัย โดยมีแผนงานรองรับ
- มีนโยบายการบริหารที่สอดคล้องกับคณะ/สำนัก แต่ยังไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงาน
- มีการกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีสำนักบริหารงานบุคคลทำหน้าที่จัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร
- มหาวิทยาลัยขาดนโยบายการสรรหาผู้บริหารระดับสูง
- มีนโยบายและแผนงานในการสรรหาอาจารย์ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ต่างๆ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้สรรหา

- มีระบบและกลไกในการประเมินบุคลากร
- มีการจัดระบบการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ ตามระบบมาตรฐานสากล ISO 9002
- มีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนตามโครงสร้างองค์กรของมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบที่ 8

การเงินและงบประมาณ

- มหาวิทยาลัยมีแผนการสรรหาแหล่งเงินจากแหล่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับหน่วยงานอื่นและงานด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย
- มีการจัดทำงบประมาณประจำปีและจัดทำแผนงบประมาณล่วงหน้า
- มีระบบบัญชีและระบบตรวจสอบที่ชัดเจน โดยมีการจ้างบริษัทเข้ามาตรวจสอบระบบบัญชีทุกปี แต่ยังไม่มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและการแจ้งประชาคมให้รับทราบ

องค์ประกอบที่ 9

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ

- มหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านคุณภาพและประกาศให้ประชาคมได้รับทราบ
- มีหน่วยงานประกันคุณภาพ และมีการจัดตั้งคณะกรรมการที่ดำเนินงานด้านคุณภาพโดยเฉพาะ โดยคณะกรรมการมาจากหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
- หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพ คือ สำนักงานคณะกรรมการประกันคุณภาพและข้อมูล
- มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ การจัดอบรมและสร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพให้กับหน่วยงานต่างๆ เป็นระยะๆ
- มีระบบการประกันคุณภาพที่ชัดเจน มีกลไกการดำเนินงาน การติดตามผล และการปรับปรุง
- มีเอกสาร QF 2004 ซึ่งเป็นเอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง