

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีการสื่อสาร ส่งผลถึงแนวคิดในด้านการบริหารจัดการแบบใหม่ที่เน้นการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับในประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น ยุคนี้เป็นยุคที่มีการแข่งขันสูงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ ดังนั้น คุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นเป้าหมายสำคัญในทุกองค์กร ซึ่ง Joseph Juran (อ้างใน พิไลเรช วงศ์แสงอนันต์, 2539) ได้เรียกศตวรรษที่ 21 ที่กำลังจะมาถึงนี้ว่าเป็น ศตวรรษแห่งคุณภาพ สิ่งที่ควบคู่กับคุณภาพก็คือ การประเมินผลการดำเนินงาน เพราะเป็นตัวบ่งชี้สภาพปัจจุบันขององค์กรว่า ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านใด ในทุกองค์กร ทั้งธุรกิจการค้า และสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งต่างมุ่งหาแนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ด้วยเหตุนี้ คุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง เนื่องจากการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเพื่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ การพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นภาระงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่สำคัญคือ การจัดให้มีกระบวนการบริหารจัดการควบคุมคุณภาพขึ้นภายในสถาบันก่อน เพื่อนำไปสู่การได้รับการรับรองมาตรฐานจากเกณฑ์ภายนอก ซึ่งเป็นเหตุจำเป็นที่ทั่วโลกให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพในสถาบันการศึกษา ดังที่ วิจิตร ศรีสอ้าน กล่าวว่า คุณภาพของบัณฑิตเป็นสิ่งบ่งชี้ ให้เห็นถึงคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในขณะเดียวกัน ผู้ที่จะกำหนดว่าบัณฑิตที่สถาบันอุดมศึกษาผลิตมานั้นมีคุณภาพหรือไม่ก็คือนักธุรกิจในสังคมหรือผู้บริโภคนั่นเอง (โสภณ สุภาพงษ์, 2539)

สถาบันอุดมศึกษาไทยในปัจจุบันยังมีความหลากหลายทั้งในด้านขนาดของสถาบัน ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ประสิทธิภาพและงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้รูปลักษณ์และคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามีความแตกต่างกันออกไป จะเห็นได้จากการที่บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาบางสถาบันไม่ได้รับการยอมรับให้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาที่สูงขึ้นในต่างประเทศ ในบางครั้งมหัศจรรย์จะต้องศึกษาซ้ำในสาขาวิชาเดิมก่อนที่จะได้รับให้ศึกษาต่อในระดับดุษฎีบัณฑิตในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพทางวิชาการที่ต่ำกว่าหรือยังไม่ได้รับการยอมรับ (อดุลย์ วิริยเวชกุล, 2538) และจากการที่สถาบันอุดมศึกษาของไทยได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและสถานภาพจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบราชการมีผลทำให้สถาบันอุดมศึกษาขาดประสิทธิภาพและคุณภาพที่จำเป็น เพราะเป็นส่วนหนึ่งของระบบราชการที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินภารกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

ของรัฐมากกว่า การสนองตอบต่อประชาชนในฐานะผู้บริโภค (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2539) และจากการที่สถาบันอุดมศึกษามีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากทั้งของรัฐและเอกชนสังกัดในหลายหน่วยงาน มีความหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนมาตรฐานการศึกษาของสถาบันต่าง ๆ เหล่านี้มีความแตกต่างกันมาก แม้ว่าการตีราคาคุณวุฒิในระดับเดียวกันได้รับเงินเดือนเท่ากัน โดยไม่ได้คำนึงถึงเรื่องคุณภาพ (อดุลย์ วิริยะเวชกุล, 2540) จึงได้มีการวิเคราะห์ถึงคุณภาพของบัณฑิตไทยกันมากขึ้น ในแง่คุณภาพการศึกษาที่ไม่ได้มาตรฐาน เช่น ด้านความรู้ภาษาอังกฤษ ภาษาพูด ด้านความคิดเชิงวิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ หรือมหาวิทยาลัยไทยผลิตบัณฑิตที่ด้อยคุณภาพกว่าบัณฑิตของ มหาวิทยาลัยในสิงคโปร์ ฮองกง และได้หันมาให้ความสำคัญของการขยายตัวของสถาบันอุดมศึกษา จำนวนนิสิต นักศึกษาที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ที่เป็นผลมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1-7 (2501-2539) ซึ่งเป็นการเพิ่มในเชิงปริมาณมากกว่าคุณภาพ และยังขาดมาตรการในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการบริหารจัดการ จึงส่งผลให้มีการละเลยต่อหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติและขาดความกระตือรือร้นที่จะปรับปรุงพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งที่ผลิตบัณฑิตไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน (อานันท์ ปันยารชุน, 2537) ยิ่งไปกว่านั้น อุดมศึกษาไทยในปัจจุบัน ยังอยู่ในภาวะวิกฤตทั้งภายนอกและภายในสถาบัน กล่าวคือ ปัญหาภายนอกที่เกิดจากนโยบายของรัฐ การเมือง การลงทุน กฎหมายควบคุม และแผนการพัฒนาการศึกษาของชาติ ส่วนปัญหาภายในเกิดจากพระราชบัญญัติของสถาบันในระบบราชการที่ไม่คล่องตัวในการบริหารจัดการ สภามหาวิทยาลัยไม่กระจายอำนาจ ไม่มีการพัฒนาที่ต่อเนื่อง มีการแบ่งส่วนราชการมากเกินไป และโครงสร้างการบริหารที่ขาดความเป็นชุมชนวิชาการ หลักสูตรล้าสมัย มีการแยกสาขาวิชามากเกินไป ปัญหาคุณภาพอาจารย์ลดลง มาตรฐานคุณภาพบัณฑิตลดลง เป็นต้น (สุธรรม อารีกุล, 2540)

จากวิกฤตอุดมศึกษาไทยดังกล่าว เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ที่ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคที่มีการแข่งขันสูง คุณภาพเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของทุกวงการ ไม่ว่าจะเป็นทางธุรกิจหรือการศึกษา (กนก วงศ์ตระหง่าน, 2537) สถาบันอุดมศึกษาของไทยจำเป็นจะต้องมีการประกันคุณภาพบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันกับทั่วโลกได้ และในขณะนี้ประเทศในกลุ่มอาเซียนที่กำลังตื่นตัวในเรื่องนี้มาก เพราะแต่ละประเทศต้องการให้ประเทศของตนเป็นผู้นำ และเป็นศูนย์กลางการศึกษาระดับอุดมศึกษาในภาคพื้นอาเซียน (เดลินิวส์, 14 กันยายน 2539) ดังเช่นการประกาศนโยบายของประเทศมาเลเซียที่จะให้ประเทศมาเลเซียเป็นศูนย์กลางการศึกษาระดับอุดมศึกษาของอาเซียน โดยกำหนดให้มีผู้เรียนระดับอุดมศึกษาถึงร้อยละ 40 ในปี ค.ศ. 2020 ในขณะที่ในปัจจุบันนี้ประเทศไทยและประเทศมาเลเซียมีจำนวนผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาร้อยละ 14 เท่ากัน (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539) ทั้ง ๆ ที่การอุดมศึกษาของประเทศมาเลเซีย เริ่มต้นหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 แต่กำลังจะรุดหน้าและกำลังจะพัฒนาล้ำหน้าประเทศไทยในทุก ๆ ด้าน (จรัส สุวรรณเวลา, 2537)

ทบวงมหาวิทยาลัยในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่กำกับดูแลและรักษามาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีภารกิจหลักในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล รวมทั้งสนองนโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2540-2544) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2539) โดยอย่างน้อยให้ได้มาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกันทุกสถาบัน ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาและกำหนดปัจจัยสำคัญที่จะนำมาซึ่งคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งหมายถึงการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบที่เกี่ยวกับคุณภาพการเรียนการสอนและการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงานขึ้นภายในสถาบัน ทั้งในระดับสถาบัน ระดับคณะ และระดับสาขาวิชา เพื่อเป็นการประกันว่า ผลผลิตของสถาบันได้คุณภาพ และมีมาตรฐานการควบคุมคุณภาพการจัดการศึกษาภายในสถาบันที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบประกันคุณภาพ โดยสถาบันอุดมศึกษาจะต้องคิดค้นระบบการประกันคุณภาพของตนเอง การจัดทำ กระบวนการ การสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพภายในให้เหมาะสมกับปณิธานและจุดมุ่งหมายของแต่ละสถาบัน (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2539)

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าว จึงควรจะได้มีการศึกษากระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเพื่อสำรวจการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในด้านรูปแบบกระบวนการ ขั้นตอน และกลไกในการดำเนินงานควบคุมคุณภาพภายในในด้านต่าง ๆ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. สำรวจ รูปแบบกระบวนการ การดำเนินงานในการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ เกี่ยวกับการดำเนินการในการประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
3. เสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานการประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

คำถามในการวิจัย

1. สถาบันอุดมศึกษาไทยที่มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพมีรูปแบบและกระบวนการดำเนินการอย่างไร
2. ในสถาบันอุดมศึกษาไทย มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. สํารวจ รูปแบบกระบวนการ การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยโดยมุ่งเฉพาะระดับสถาบันเท่านั้น เนื่องจากเป็นระยะเริ่มแรกในการใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการควบคุมภายในเท่านั้น โดยศึกษาและสำรวจในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันและแนวปฏิบัติ
- 1.2 การดำเนินการที่แสดงถึงการประกันคุณภาพการศึกษาก่อนการประกาศ

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2539

- 1.3 ขั้นตอนการสร้างระบบคุณภาพ
- 1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพของสถาบัน

2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้รับนโยบายการประกันคุณภาพและนำมาสู่การปฏิบัติในสถาบัน/หน่วยงาน ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 17 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์ ตามขอบเขตเนื้อหาดังนี้

2.1 ด้านนโยบาย การวางแผนการดำเนินงานและการประเมินผลในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในด้านต่าง ๆ

2.2 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านต่าง ๆ

3. ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 344 คน ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่จำกัดจำนวนรับ และคณะวิชาที่ได้รับการอนุญาตให้ทำการศึกษาได้เท่านั้น โดยการตอบแบบสอบถามตามขอบเขตเนื้อหาดังนี้

3.1 การดำเนินการวางแผนการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสู่แนวปฏิบัติ

3.2 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ 6 ด้าน คือ ด้านนิสิต นักศึกษา ด้านอาจารย์ ด้านหลักสูตร ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านการวิจัย และด้านการ บริการวิชาการ

3.3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการ ตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่า จะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์

การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันที่จะทำให้ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย สภามหาวิทยาลัย มีความมั่นใจว่าคณะ/ภาควิชาต่าง ๆ ได้มีการผลิตบัณฑิตอย่างมี คุณภาพตามจุดมุ่งหมายแล้ว

การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การดำเนินการระบบควบคุมคุณภาพภายใน พร้อม ทั้งการตรวจสอบ และการประเมินผลทั้งระบบ จนทำให้สังคมและผู้ใช้บัณฑิตมั่นใจว่าสถาบันจะสามารถ ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคม

รูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กรอบความคิดในด้านหลักการ โครงสร้างการบริหาร วิธีดำเนินการและเกณฑ์ต่าง ๆ ของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถยึดถือ เป็นมาตรฐานในการดำเนินการ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

การควบคุมคุณภาพ (quality control) หมายถึง กลไกในการสอดส่องดูแลคุณภาพ ด้านต่าง ๆ ภายในแต่ละสถาบัน

การตรวจสอบคุณภาพ (quality auditing) หมายถึง การวิพากษ์วิจารณ์และให้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการควบคุมคุณภาพของสถาบันโดยหน่วยงานภายนอก

การประเมินคุณภาพ (quality assessment) หมายถึง การตัดสินคุณภาพการศึกษา ของสถาบัน โดยหน่วยงานภายนอก

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี รวม 17 แห่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบบรรยายเชิงสำรวจ เป็นการศึกษารูปแบบและกระบวนการประกันคุณภาพในสถาบัน โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. การเตรียมการ

1.1 ศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา จากนโยบาย และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ประชากรตอบแบบสำรวจ ได้แก่ ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา หรือเจ้าหน้าที่ประสานงานที่เกี่ยวข้องของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 17 แห่ง โดยไม่รวมสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่จำกัดจำนวนรับ

2.1 ประชากรสัมภาษณ์ เป็นบุคลากรระดับผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 17 คน ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ หรือ ผู้ช่วยอธิการบดี และ ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร ได้แก่ รองอธิการบดี คณบดี หัวหน้าภาควิชา และ ผู้อำนวยการสถาบันของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างอาจารย์ ได้แก่ อาจารย์ประจำสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 แบบสำรวจสำหรับสถาบันอุดมศึกษา โดยผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ประสานงาน เป็นผู้กรอก

3.2 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

3.3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับคณะวิชา ได้แก่ คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาค ผู้อำนวยการ และอาจารย์ประจำคณะ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการประกันคุณภาพ หลักการและแนวทางของการประกันคุณภาพ รูปแบบ องค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ

4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เก็บรวบรวมด้วยตนเอง

4.3 ข้อมูลจากแบบสอบถามเก็บรวบรวมทางไปรษณีย์ เก็บรวบรวมด้วยตนเอง และขอความร่วมมือจากเลขานุการคณะ เลขานุการคณบดี หน่วยงานบริการการศึกษาประจำคณะ ช่วยในการเก็บรวบรวม

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 ข้อมูลจากเอกสาร วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

5.2 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

5.3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) โดยใช้สถิติร้อยละในส่วนที่เป็นสถานภาพ และใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบค่า t (t-test) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่เป็นความคิดเห็น แล้วเสนอในรูปของตารางและความเรียง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้รับการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้บริหารและอาจารย์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ ในการนำข้อมูลที่ได้นี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านต่าง ๆ การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องต่อไป