

การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ  
ในสถาบันราชภัฏภาคเหนือ

นางสาวศุภลักษณ์ วัริยะสมาน

28 เมษายน 2543

**THE DEVELOPMENT OF INDICATORS FOR QUALITY ASSURANCE OF  
THE ENGLISH PROGRAM IN NORTHERN RAJABHAT INSTITUTES**

**Miss Supalak Wiriyasumon**

**28 April 2000**



## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ความเมตตากรุณา และเวลาอันมีค่าของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา โขวิไลกุล อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยของผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา ที่ได้กรุณาอ่าน ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่มีคุณค่า ทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคุณสุวิมล ธนะผลเลิศ ผู้อำนวยการสำนักศูนย์บรรณสารสนเทศทาง การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เอกสารและเรื่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 21 ท่าน ได้แก่ ศนบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคม ศาสตร์ ประธานโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ และอาจารย์สังกัดโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษใน สถาบันราชภัฏภาคเหนือ ที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่าคอยตอบแบบสอบถาม และช่วยให้งาน วิจัยนี้ประสบความสำเร็จ

ขอขอบคุณสถาบันราชภัฏพิบูลสงครามที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายที่สุดและสำคัญอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่และขอขอบคุณ น้องๆ สมาชิกในครอบครัวทุกคนที่สนับสนุน ส่งเสริม ดูแลห่วงใยและให้กำลังใจตลอดมา

ศุภลักษณ์ วิริยะสุนน

ชื่อโครงการวิจัย	การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษในสถาบันราชภัฏภาคเหนือ
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวศุภลักษณ์ วิริยะสุน
เดือนและปีที่ทำวิจัยเสร็จ	28 เมษายน 2543

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ในสถาบันราชภัฏภาคเหนือ 8 แห่ง โดยใช้เทคนิคเดลฟาย รวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 21 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาอันดับของการคัดเลือกตัวบ่งชี้โดยใช้ฐานนิยม มัธยฐาน พิสัยระหว่างควอไทล์ วิเคราะห์ระดับความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบ โดยพิจารณาค่ามัธยฐานที่คำนวณได้ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ พบว่า ได้ตัวบ่งชี้คุณภาพทั้งหมด 6 องค์ประกอบ มีตัวบ่งชี้ย่อย 80 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ด้านหลักสูตร 17 ตัวบ่งชี้ ด้านอาจารย์ 14 ตัวบ่งชี้ ด้านนักศึกษา 19 ตัวบ่งชี้ ด้านการเรียนการสอน 12 ตัวบ่งชี้ ด้านทรัพยากรการเรียนรู้/ห้องสมุด 11 ตัวบ่งชี้ และด้านการวิจัย 7 ตัวบ่งชี้ จำแนกตัวบ่งชี้ตามระบบการศึกษาได้เป็น ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า 18 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ 46 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต 16 ตัวบ่งชี้ สำหรับระดับความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้แต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุด ยกเว้นตัวบ่งชี้ที่ 3.12 ที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความเหมาะสมพอสมควร

ตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมมากที่สุดในปัจจัยนำเข้าด้านหลักสูตร คือ 1.1 และ 1.2 ด้านอาจารย์ คือ 2.1, 2.5 และ 2.6 ด้านการเรียนการสอน คือ 4.1, 4.2, และ 4.3 ด้านทรัพยากรการเรียนรู้/ห้องสมุด คือ 5.3 ในกระบวนการด้านหลักสูตร คือ 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.9, 1.11, 1.12, และ 1.13 ด้านอาจารย์ คือ 2.9 และ 2.10 ด้านนักศึกษา คือ 3.5, 3.6, 3.7, 3.10, และ 3.11 ด้านการเรียนการสอน คือ 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11 และ 4.12 ด้านทรัพยากรการเรียนรู้/ห้องสมุด คือ 5.8 และ 5.9 ด้านวิจัย คือ 6.1, 6.2 และ 6.3 ในผลผลิตด้านหลักสูตร คือ 1.15, 1.16 และ 1.17 ด้านอาจารย์ คือ 2.13 ด้านนักศึกษา คือ 3.19 และด้านวิจัย คือ 6.8

Project Title	THE DEVELOPMENT OF INDICATORS FOR QUALITY ASSURANCE OF THE ENGLISH PROGRAM IN NORTHERN RAJABHAT INSTITUTES
Name of the Investigators	SUPALAK WIRIYASUMON
Year	28 April 2000

### Abstract.

The purpose of this research was to develop the indicators for quality assurance of the English Program in eight northern Rajabhat Institutes. The opinions were collected from twenty - one experts through Delphi Techniques. The data were collected by self-administered and mail questionnaires, and analyzed to get consensus in the selection of indicators by using mode, median and interquartile range. Median was used to analyze the suitability of each indicator in indicating the quality.

The results of the study could be summarized as follows :

The developed indicators consisted of six factors and eighty indicators. There were 17, 14, 19, 12, 11 and 7 indicators for the quality of curriculum, faculty staff members, students, teaching and learning, supporting academic resource or library and research productivity. These indicators were classified as 18 input indicators, 46 process indicators and 16 output indicators. All indicators were founded that they were a great deal suitable and a very great deal suitable except indicator 3.12 which was an average suitable to indicate the quality.

The indicators which were a great deal suitable were the followings:

Input indicators consisted of indicator 1.1 and 1.2 for curriculum, 2.1, 2.5 and 2.6 for faculty staff members, 4.1, 4.2 and 4.3 for teaching and learning, and 5.3 for supporting academic resource or library. Process indicators consisted of indicator 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.9, 1.11, 1.12 and 1.13 for curriculum, 2.9 and 2.10 for faculty staff members, 3.5, 3.6, 3.7, 3.10 and 3.11 for students, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.9, 4.11 and 4.12 for teaching and learning, 5.8 and 5.9 for supporting academic resource or library, and 6.1, 6.2 and 6.3 for research productivity. Output indicators consisted of indicator 1.15, 1.16 and 1.17 for curriculum, 2.13 for faculty staff members, 3.19 for students and 6.8 for research productivity.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	i
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ii
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	iii
สารบัญ .....	iv
สารบัญตาราง .....	v
สารบัญแผนภูมิ .....	vi
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดและหลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา .....	6
การประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ .....	28
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับตัวบ่งชี้ทางการศึกษา .....	37
เทคนิคเดลฟาย .....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	63
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ .....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	67

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
ตอนที่ 1 ผลการพิจารณาอันตรายของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจาก .....	
การตอบแบบสอบถามโดยใช้เทคนิคเดลฟาย รอบที่ 1 .....	69
ตอนที่ 2 ผลการพิจารณาอันตรายของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจาก .....	
การตอบแบบสอบถามโดยใช้เทคนิคเดลฟาย รอบที่ 2 .....	80
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ ของตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบ.....	92
5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	104
สรุปผลการวิจัย .....	105
อภิปรายผลการวิจัย .....	111
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ .....	118
รายการอ้างอิง .....	119
ภาคผนวก ก .....	123
ภาคผนวก ข .....	155
ภาคผนวก ค .....	160
ประวัติผู้วิจัย .....	163

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของควมามีคุณภาพในแบบสอบถาม รอบที่ 1 จำแนกตามระบบของตัวบ่งชี้ทางการศึกษา .....	65
2 จำนวนตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของควมามีคุณภาพในแบบสอบถาม รอบที่ 2 จำแนกตามระบบของตัวบ่งชี้ทางการศึกษา .....	67
ขั้นตอนวิธีของผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถามโดยใช้เทคนิค เดลฟายรอบที่ 1	
3 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านหลักสูตร .....	70
4 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านอาจารย์ .....	72
5 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านนักศึกษา .....	74
6 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านการเรียนการสอน .....	76
7 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ / ห้องสมุด .....	78
8 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านวิจัย .....	79
ขั้นตอนวิธีของผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถามโดยใช้เทคนิค เดลฟายรอบที่ 2	
9 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านหลักสูตร .....	81
10 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านอาจารย์ .....	83
11 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านนักศึกษา .....	85

ตารางที่		หน้า
12	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านการเรียนการสอน .....	87
13	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านทรัพยากรการเรียนรู้ / ห้องสมุด .....	89
14	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านวิจัย .....	91
15	ตัวบ่งชี้สำหรับใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษในสถาบันราชภัฏภาคเหนือที่ผ่านการคัดเลือกแล้วโดยใช้เทคนิคเดรฟาย .....	106

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
Pibulsongkram Rajabhat University

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏ .....	31
2	ระบบประกันและรับรองคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ .....	32
3	ระดับความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านหลักสูตร .....	92
4	ระดับความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านอาจารย์ .....	94
5	ระดับความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านนักศึกษา .....	96
6	ระดับความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านการเรียนการสอน .....	98
7	ระดับความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ / ห้องสมุด .....	100
8	ระดับความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ ด้านวิจัย .....	102



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคมุ่งเน้นคุณภาพ การประกันคุณภาพมีบทบาทสำคัญในสถาบันการศึกษา มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของข้อมูลข่าวสาร บุคคลสามารถเรียนรู้ แสวงหาความรู้ และค้นหาข้อมูลได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความพึงพอใจของผู้เรียน สังคมพัฒนาไปเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อสถาบันอุดมศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เกิดการแข่งขันในวงการอุดมศึกษา ทั้งในระดับชาติ และภูมิภาค ซึ่งนับวันจะเพิ่มความเข้มข้น และรุนแรงขึ้นตามลำดับ การปฏิรูปการศึกษาเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่หลายประเทศใช้เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเชื่อว่า "คน" เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ให้สามารถยืนหยัดต่อสู้อย่างสมศักดิ์ศรีในประชาคมโลกได้ หลายประเทศที่ต้องการผลักดันประเทศให้ขึ้นไปสู่ระดับแนวหน้าของโลก ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ควบคู่ไปกับการขยายตัวของระบบอุดมศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพการจัดการอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานทัดเทียมนานาประเทศ (สุจิตต์ แก้วแดง, 2540)

ในกรณีของประเทศไทย ซึ่งอยู่ในภาวะการณที่เศรษฐกิจตกต่ำ แต่ระบบอุดมศึกษาขยายตัว ต้องรับนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น เงินต่องานก็ลดลง ทำให้การพัฒนาระบบอุดมศึกษามีข้อจำกัดมากขึ้น แต่ถึงแม้ว่าทรัพยากรจะถูกจำกัด ก็ไม่ใช่ข้ออ้างให้สถาบันอุดมศึกษาย่อมน้อยในเรื่องของคุณภาพ ตรงกันข้าม สถาบันอุดมศึกษา ต้องหาวิถีทางใช้เงิน และทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างประหยัด และต้องสามารถผลิตบัณฑิต และองค์ความรู้ที่มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการของสังคมได้ ดังนั้น ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา จึงต้องก้าวเข้าสู่กระแสแห่งการประกันคุณภาพด้วยกันทั้งสิ้น (อมรวิรัช นาคกรรพ, 2540)

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัย และสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้ตื่นตัว และดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไปบ้างแล้ว ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2539 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 สถาบันราชภัฏ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ก็ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ และ

มาตรฐานการศึกษา จึงได้มีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เริ่มต้นจาก คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ ได้จัดทำประกาศ เรื่อง นโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2539 เพื่อแสดงเจตจำนงร่วมกันที่จะดำเนินการพัฒนาคุณภาพของผลิตผลการบริการ การบริหาร และการจัดการ ให้ สอดรับอุปสงค์ และการเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานประกันคุณภาพนโยบายและแนวทางตามประกาศดังกล่าว จำเป็นต้องขยายแนวคิดและกระบวนการทำงานที่เป็นแกนกลาง สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำ "คู่มือการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ" ขึ้น ให้สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างกว้างๆ สถาบันราชภัฏแต่ละแห่ง จะต้องจัดทำรายละเอียดให้เหมาะสมกับความจริงและลักษณะเฉพาะของสถาบัน และจะต้องพัฒนาหรือปรับปรุงแบบประเมิน แบบตรวจสอบ และตัวชี้วัด ตลอดจนมาตรฐานโปรแกรมวิชาและมาตรฐานแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ในแต่ละแห่งด้วย

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏนั้น มีโครงสร้างของระบบคือ การควบคุมคุณภาพ (Quality control) การประเมินคุณภาพ (Quality assessment) และการตรวจสอบคุณภาพ (Quality audit) ส่วนที่เป็นกลไกในการดำเนินงานนั้น แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพจากภายนอก และการประกันคุณภาพภายในสถาบันราชภัฏ กระบวนการทำงาน และผลของงานประกันคุณภาพ จะได้มาตรฐานสูงหรือไม่ขึ้น ย่อมเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพ ซึ่งสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ได้จัดไว้ทั้งหมด 13 ปัจจัยด้วยกัน และมีปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพของบัณฑิต นั่นก็คือ หลักสูตร ทั้งนี้เพราะเนื้อหาสาระ กิจกรรม และประสบการณ์ทั้งหลายที่จัดขึ้นนั้น ต้องมีหลักสูตรเป็นแนวทางหรือบรรทัดฐาน หลักสูตรจึงเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา หลักสูตรที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลถึงคุณภาพของสถาบัน และคุณภาพของบัณฑิตด้วย คุณลักษณะบัณฑิตของสถาบันที่กำหนดไว้ประการหนึ่งก็คือ มีความสามารถในการศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย หนึ่งภาษา และมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศที่ทางสถาบันกำหนดให้นักศึกษาทุกคน ทุกสาขา ต้องเรียน ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล และเป็นเครื่องมือในการศึกษา เรียนรู้ ติดต่อสื่อสาร แสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมและเพื่อการประกอบอาชีพ

โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ สาขาศิลปศาสตร์ เป็นโปรแกรมหนึ่งซึ่งเปิดสอนอยู่ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอนวิชาเฉพาะด้าน

ทางภาษาให้กับนักศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ สาขาศิลปศาสตร์ และสาขาการศึกษา และโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังต้องรับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอนวิชาการศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาภาษาและการสื่อสาร ซึ่งเป็นวิชาบังคับในระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรี ให้กับนักศึกษาทุกโปรแกรมอีกด้วย นับเป็นภารกิจที่สำคัญ และเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตดังได้กล่าวข้างต้น การที่บัณฑิตของสถาบันจะมีทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งมีการแข่งขันกันสูงในเชิงวิชาการ รวมทั้งมีการเน้นเรื่องคุณภาพและมาตรฐานนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการประกันคุณภาพ และมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพ

ภาควิชาหรือโปรแกรมวิชาถือได้ว่าเป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติการที่สำคัญของมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว ดังที่อรรถพร นาคธรรม (2540) ได้กล่าวว่า ภาควิชาเป็นหน่วยงานซึ่งใกล้ชิดกับงานปฏิบัติมากที่สุด คุณภาพเป็นเรื่องของจิตสำนึก เป็นเรื่องความใส่ใจ เป็นเรื่อง "คนใน" เป็นเรื่องของคนปฏิบัติสูงที่สุดมากที่สุด มหาวิทยาลัยใดๆ ก็ตาม หัวใจอยู่ที่ภาควิชา ถ้าเรามีจิตสำนึก และระบบงานที่ดีระดับภาควิชาแล้ว ภาระอันหนักระดับสถาบันและคณะจะลดลง

ในส่วนกลไกของการประกันคุณภาพนั้น ยึดหลักว่า ประการที่หนึ่ง ต้องมี ฐานข้อมูล ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักในการประเมินคุณภาพระดับภาควิชา หน่วยงานที่จะมีการประกันคุณภาพ ต้องมีการเก็บข้อมูลที่เป็นกิจลักษณะ ทำอย่างต่อเนื่อง และทำอยู่สม่ำเสมอ ประการที่สอง คือมีกิจกรรมการประเมินผล ซึ่งเป็นข้อตกลงในภาคว่าต้องการจะทำอะไรบ้าง ต่อจากนั้นมีการพิจารณาสิ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ (Indicators) คือสิ่งที่แสดงความสำเร็จของภารกิจของภาควิชา แสดงสิ่งที่ภาคต้องทำต่อไป สิ่งที่ต้องทำเพิ่ม ตัวบ่งชี้นี้ต้องมีการกำหนดที่ชัดเจน และจัดทำตัวบ่งชี้หลัก ๆ ที่จำเป็นก่อน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติ และแสดงสถานภาพของภาควิชาว่าขณะนี้เป็นอย่างไร มีอะไรเกิดขึ้นกับภาควิชา อะไรที่บ่งชี้ความสำเร็จ หรืออะไรที่บ่งชี้ความล้มเหลว

การพัฒนาให้ได้มาซึ่งตัวบ่งชี้ที่ดี สามารถนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากระบบประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏอยู่ในระยะเริ่มต้น ยังไม่มีการศึกษาในเรื่องการสร้างตัวบ่งชี้ จึงสมควรที่จะพัฒนาตัวบ่งชี้ขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินภารกิจของโปรแกรมวิชา ซึ่งถือเป็นการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพภายใน และสอดคล้องกับสภาพสังคมที่เรียกร้องความโปร่งใส คุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า

ร่วมรับผิดชอบ (Accountability) ต่อสังคม ของหน่วยงานที่ใช้ภาษีของประชาชนมาดำเนินงาน (อุทุมพร จามรมาน, 2540 )

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาสภาพปัจจุบันของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ
2. พัฒนาคำแนะนำสำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ในสถาบันราชภัฏภาคเหนือ

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. พัฒนาคำแนะนำสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ โดยศึกษาข้อมูลจากสถาบันราชภัฏภาคเหนือ 8 แห่ง ได้แก่ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ สถาบันราชภัฏเชียงราย สถาบันราชภัฏลำปาง สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ สถาบันราชภัฏพินสคราม สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร และสถาบันราชภัฏนครสวรรค์

3. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หัวหน้าโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ และอาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ในสถาบันราชภัฏภาคเหนือ 8 แห่ง รวม 21 คน

4. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

1. หลักสูตร
2. อาจารย์
3. นักศึกษา
4. การเรียนการสอน
5. แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้
6. วิจัย

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการศึกษาของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ

5. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้เทคนิคเดลฟายในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษในสถาบันราชภัฏ

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**ตัวบ่งชี้** หมายถึง ลักษณะของตัวประกอบ หรือตัวแปรซึ่งใช้บ่งบอก หรือชี้ให้เห็นสภาพ หรือผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งในที่นี้หมายถึงโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ

**การประกันคุณภาพ** หมายถึง การตรวจสอบและประเมินภารกิจของหน่วยงานให้ดำเนินงานได้ผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ หรือบรรลุตามพันธกิจ (mission) และเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิตหรือสังคมโดยรวม

**โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ** หมายถึง โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษที่จัดสอนในระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ ในสถาบันราชภัฏภาคเหนือ

**สถาบันราชภัฏภาคเหนือ** หมายถึง สถาบันในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือ ได้แก่ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ สถาบันราชภัฏเชียงราย สถาบันราชภัฏลำปาง สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ สถาบันราชภัฏพิจิตร สงคราม สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร และสถาบันราชภัฏนครสวรรค์ รวม 8 แห่ง

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะได้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการประเมินคุณภาพ การศึกษาของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ในสถาบันราชภัฏภาคเหนืออันเป็นกลไกการควบคุม คุณภาพภายในระดับโปรแกรมวิชา ซึ่งช่วยให้สามารถตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพใน การดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังได้แนวทางในการวิเคราะห์สถานการณ์ จุดอ่อน จุดแข็งของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษที่ชัดเจน

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและหลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและหลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา

##### 1.1 ความหมายของคำว่า "คุณภาพ"

คำว่า "คุณภาพ" ได้มีการให้คำอธิบายไว้หลายประการดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ. 2525 ให้ความหมายว่า ลักษณะความดี, ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของ

ประเสริฐ จริยานุกุล (2535) ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง การบ่งชี้คุณลักษณะหรือระดับความเป็นเลิศในการผลิตบัณฑิต ( การสอน ) การวิจัย การบริการสังคม และการทำนุบำรุงวัฒนธรรม ตลอดจนการบ่งชี้คุณลักษณะหรือความเป็นเลิศขององค์ประกอบและกระบวนการในการทำหน้าที่ดังกล่าว

วันชัย ศิริชนะ (2536) ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง ผลของการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด และเป็นผลให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมายที่สำคัญ คือ บัณฑิตมีความรู้ ความสามารถตามที่ต้องการ

อดุลย์ วิริยะเวชกุล (2541) ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่ตรงตามวัตถุประสงค์โดยเสียค่าใช้จ่ายของสังคมในราคาที่ต่ำที่สุด

อุทุมพร จามรมาน (2541) ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง ความตรงตามจุดมุ่งหมายหรือการให้ประโยชน์ หรือการบ่งชี้คุณลักษณะเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ ครบถ้วน ดีงาม

ไครเออร์ (Cryer, 1993) ให้ความหมายว่า "คุณภาพ" คือผลรวมของคุณลักษณะและคุณสมบัติของผลผลิต (บัณฑิต ผลงานวิจัย บริการวิชาการ) ที่สนองต่อความต้องการที่กำหนด

บาร์ลอสกี และ ลอตตัน (Barlosky and Lawton, 1994) ให้คำจำกัดความว่า "คุณภาพ" คือกระบวนการที่ทำให้เกิดการประเมินผลว่า ผลของการทำงานนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งจะมีส่วนทำให้สมาชิกในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดการทำงานในอนาคตของตนเอง โดยใช้ความรู้ แนวความคิด และตัวชี้วัดต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรนั้น

จากนิยามของคำว่า คุณภาพ ดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณภาพนั้น หมายถึง คุณลักษณะ และคุณสมบัติของผลผลิตที่ตรงตามจุดมุ่งหมาย ตลอดจนการบ่งชี้คุณลักษณะที่เป็นเลิศขององค์ประกอบและกระบวนการในการจัดการศึกษาได้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

## 1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance )

วันชัย ศิริชนะ (2536) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง นายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่เริ่มต้นภายในสถาบันอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2541) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง แผนงานหรือปฏิบัติการทั้งหลายที่เป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การให้การศึกษาหรือกิจกรรมใด ๆ อันเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการได้คุณภาพและมาตรฐานที่กำหนด

อุทุมพร จามรมาน (2540) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง การให้หลักประกันแก่สาธารณชนว่า สถาบันการศึกษาจะพยายามทำหน้าที่อย่างดีที่สุด เพื่อให้ผลิตผล (บัณฑิต) ที่จบออกมามีคุณภาพ

สเตบบิง (Stebbing, 1989) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง ปรัชญาของสภาวะบูรณาการของกิจการงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ กล่าวคือ องค์ประกอบทั้งหลายที่เป็นเงื่อนไขของกิจการงานได้รับการบูรณาการอย่างเหมาะสมเจาะ ในกรณีของการศึกษา องค์ประกอบดังกล่าวจะหมายถึง คุณภาพนักศึกษา ผู้สอน หลักสูตร อุปกรณ์เพื่อการวิจัยและการสอน ระบบสารนิเทศ ระบบการเงิน บุคลากรสนับสนุน และระบบบริหารวิชาการ เป็นต้น

สวอนไครเออร์ (Cryer, 1993) ได้ให้ความหมายของ "การประกันคุณภาพ" ว่า คือแผนงานและปฏิบัติการทั้งหลายที่เป็นระบบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการให้การศึกษาจะสนองตอบต่อคุณภาพที่กำหนด

ทบทวนมหาวิทยาลัย (2541) ระบุว่า การประกันคุณภาพคือกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สำหรับสภาสถาบันราชภัฏ (2540) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพว่า หมายถึง การประกันว่าโปรแกรมหรือสถาบันดำเนินงานได้ผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ก่อนเป็นการล่วงหน้า หรือการประกันว่าสถาบันดำเนินงานบรรลุตามพันธกิจ (mission) และเป็นไปตามความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้และผลเสีย (คือนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้สนับสนุน หรือสังคมโดยรวม)

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ (Quality Assurance Agency for Higher Education, 1998)

1. ช่วยพัฒนาการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
2. ช่วยสร้างความมั่นใจในมาตรฐานการศึกษาให้กับสังคมทั้งในและต่างประเทศ
3. ช่วยทำให้เกิดความชัดเจนในวัตถุประสงค์ / ความมุ่งหมายของสถาบัน และหลักสูตรการศึกษา



4. สร้างความรับผิดชอบต่อแก่นสถาบันอุดมศึกษา ในการนำทรัพยากร / ทรัพย์สินของประชาชนไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับอุทุมพร จามรมาน (2541) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาไว้ว่า

1. เพื่อให้หน่วยงานทางการศึกษาได้พัฒนาคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษา และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้สังคมมั่นใจเกี่ยวกับผลผลิต/ บริการของหน่วยงานทางการศึกษา
3. เพื่อให้สำนักงบประมาณ จัดสรรงบประมาณได้ถูกต้องและเหมาะสม
4. เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้สมัครเข้าศึกษาในหน่วยงานทางการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิต
5. เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ปกครอง ผู้จ้าง รัฐบาล เกี่ยวกับกลไกในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา คณะวิชา ภาควิชา
6. เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในระบบการจัดการศึกษาแก่ประชาชน โดยเฉพาะการนำเงินภาษีอากรของประชาชนมาใช้

ส.วาสนา ประมวลพฤกษ์ (2542) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ 3 ประการคือ

1. เพื่อรับประกันความคุ้มค่า โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบต่อการบริหารและจัดการให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ตามสภาพของการลงทุน และทรัพยากรที่ใช้
2. เพื่อส่งเสริมให้เกิดพัฒนาการทางการศึกษา การปรับปรุงงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น
3. เพื่อเสนอประสิทธิผลของการจัดการศึกษาแก่สาธารณชน

#### 1.4 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัย (2540) ตามพระราชบัญญัติระเบียบปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2537 นั้น มีบทบาทหน้าที่ที่จะต้องดูแลในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งถือเป็นนโยบายที่สำคัญมาก จึงได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

พ.ศ. 2539 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการ และปรับปรุงการปฏิบัติการกิจทุกๆด้าน

2. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพขึ้นภายในสถาบัน โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมขึ้น

3. ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบและวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละสถาบันได้

4. ทบวงมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกของตรวจสอบ และประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชา แล้วให้มารับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

5. ทบวงมหาวิทยาลัยจะสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของหน่วยงานและสถาบันต่างๆ ในสังคม ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

6. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่าง ๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอก ให้ได้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูลในการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

#### 1.5 หลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษานั้น วันชัย ศิริชนะ (2540) กล่าวว่า จะยังยึดถือหลักการของการให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic freedom) และความมีอิสระในการกำหนดแนวทางในการบริหารและดำเนินการใด ๆ เดิมที แต่ทั้งนี้ต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกด้วย ในฐานะที่เป็นองค์กรหลักของสังคม และระบบประกันคุณภาพที่ได้กำหนดขึ้น จะเป็นไปตามหลักการที่ว่า หากสถาบันอุดมศึกษา

สามารถควบคุมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ พร้อมทั้งมีระบบของการตรวจสอบและประเมินจากภายนอกแล้ว คุณภาพของบัณฑิตก็จะดีด้วย

นอกจากการมีระบบของการตรวจสอบและประเมินจากองค์กรภายนอกแล้ว สถาบันต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากองค์กรภายในก่อน ซึ่งระบบควบคุมภายในอาจทำโดยผู้สอนประเมินตนเอง เพื่อนร่วมงานภายในภาควิชา หรือคณะกรรมการประจำภาควิชา โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการทราบผลการดำเนินงานของตนว่าเป็นอย่างไร มีอะไรที่น่าภูมิใจ มีอะไรที่สมควรทำให้ดีกว่า ระบบการควบคุมภายในควรเน้นให้ผู้สอนทุกคนเกิดความรู้สึกที่จะพัฒนาและรับผิดชอบต่อการสอนของแต่ละคนมากกว่าจะรู้สึกว่าเป็นการตงโทษ หรือการประจานหากทำไม่ดี (ส.วาสนา ประมวลพฤกษ์, 2542)

#### 1.6 รูปแบบและกลยุทธ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา

วันชัย ศิริชนะ (2540) กล่าวถึงรูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาว่าประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal quality control) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน
2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality auditing) จากภายนอก เป็นกลไกการดำเนินงานจากภายนอกที่จะเข้าไปตรวจสอบว่าสถาบันได้จัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพภายในหรือไม่ และมีการใช้ระบบนั้นอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

3. การประเมินผล (Quality assessment) เป็นกลไกที่ต่อเนื่องจากการตรวจสอบ เป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาเป็นหลัก มิได้เน้นการประเมินบุคคล

สำหรับพรุดี อาชวอำรุง (2540) ได้กล่าวถึงการปฏิรูประบบประกันคุณภาพว่า ต้องมีความเข้าใจในกลยุทธ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึงกระบวนการภายในสถาบัน ที่มีไว้เพื่อมั่นใจว่า การปฏิบัติงานบรรลุถึงมาตรฐานแห่งคุณภาพ ความตระหนักในความสำคัญของคุณภาพในงานของตน จะนำไปสู่ผลผลิตที่มีคุณภาพสูงได้

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึงกระบวนการพิจารณาโดยบุคคลภายนอก เพื่อเป็นเครื่องประกันว่ากระบวนการควบคุมมีคุณภาพ และสามารถควบคุมการ

ปฏิบัติงานได้ดี การตรวจสอบคุณภาพนั้น มักเป็นการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน โดยเขียนเป็นรายงาน เพื่อเป็นแนวทางให้สถาบันพัฒนาเพื่อบรรลุผลผลิตที่ดีขึ้น

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึงการประเมินโดยกลุ่มคนภายนอก เพื่อกำหนดว่ากิจกรรมต่าง ๆ มีคุณภาพและประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

4. การจัดการเรื่องคุณภาพ (Quality Management) หมายถึงการดำเนินงานเพื่อควบคุมคุณภาพ และปรับปรุงคุณภาพในทุกแห่งทุกแง่

5. การประเมินโดยการศึกษาตนเอง (Self-Study) หมายถึงการที่หน่วยงานภายในสถาบัน ร่วมกันประเมินตนเองในรายละเอียด และเสนอเป็นรายงานอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับเป้าหมาย ภารกิจ กลยุทธ์ และกิจกรรมของสถาบัน หน่วยงานวิชาการ คณะวิชาหรือโปรแกรม เพื่อให้คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมาเยี่ยม และตรวจสอบ

6. การประเมิน (Evaluation) หมายถึงการวิเคราะห์และพิจารณาตัดสินเชิงระบบเกี่ยวกับคุณค่าและประสิทธิภาพของโปรแกรม กิจกรรม กลยุทธ์ หรือวิธีการ

7. การจัดการคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Total Quality Management) เป็นการควบคุมคุณภาพโดยวิธีการทางสถิติ เน้นแนวโน้มการให้บริการต่อผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ นิสิตนักศึกษา ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต และวิชาชีพต่าง ๆ โดยมีภารกิจและเป้าหมายที่ชัดเจน เน้นการปรับปรุงตลอดเวลา

### 1.7 องค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการอุดมศึกษา มักมุ่งไปที่องค์ประกอบที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย (อุทุมพร, 2540) เช่น ปรัชญาของมหาวิทยาลัย หลักสูตร การเรียนการสอน การบริหารจัดการ การใช้อาคารสถานที่ การเงินงบประมาณ ตัวนักศึกษา อาจารย์ ผู้บริหาร วัตถุประสงค์ เป็นต้น การประเมินองค์ประกอบแต่ละด้าน นิยมนำดัชนีบ่งชี้มาเป็นตัวชี้ผลการประกันคุณภาพด้านต่าง ๆ สรุปสู่สาธารณชน ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้เสนอดัชนีบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2540) โดยเน้นที่ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) อิงองค์ประกอบ 14 ตัวดังนี้

#### 1. องค์การและกลไกการควบคุมมาตรฐาน

##### 1.1 องค์การ / คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานทางวิชาการ

##### 1.2 การกำหนดวิธีการดำเนินงาน

2. ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย / สถาบัน
  - 2.1 กระบวนการได้มาซึ่งปรัชญา และจุดมุ่งหมาย
  - 2.2 การดำเนินการให้สอดคล้องกับปรัชญา และจุดมุ่งหมาย
3. หลักสูตร
  - 3.1 กระบวนการพัฒนาหลักสูตร
  - 3.2 องค์กกรกลั่นกรองและให้ความเห็นชอบ
  - 3.3 ความพร้อมในการเปิดดำเนินการหลักสูตร
  - 3.4 การดำเนินการหลักสูตร
  - 3.5 การปรับปรุงหลักสูตรเก่า (หลักสูตรที่ใช้มาแล้ว)
  - 3.6 การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร
4. นักศึกษา
  - 4.1 การคัดเลือกนักศึกษา
  - 4.2 จำนวนนักศึกษา
  - 4.3 คุณภาพของผู้สมัครเข้าเรียน
  - 4.4 อัตราการสำเร็จการศึกษา
  - 4.5 สัมฤทธิ์ผลของนักศึกษา
  - 4.6 การยอมรับบัณฑิต
    1. ความสามารถในการทำงาน
    2. การยอมรับ
    3. เป้าหมายของบัณฑิตหลังสำเร็จการศึกษา
5. คณาจารย์และบุคลากร
  - 5.1 ระบบการสรรหาอาจารย์ / บุคลากร
  - 5.2 จำนวนอาจารย์ / บุคลากร
  - 5.3 การะงานของอาจารย์
  - 5.4 คุณภาพของอาจารย์ / บุคลากร
    1. คุณวุฒิ / ตำแหน่งทางวิชาการ
    2. นโยบายพัฒนาอาจารย์ / บุคลากร
6. การเรียนการสอน
7. สื่อการศึกษาและระบบสารสนเทศ
  - 7.1 คุณภาพของสื่อ

- 7.2 การให้บริการสื่อการศึกษา
- 7.3 การส่งเสริมการใช้สื่อการศึกษา
- 8. อุปกรณ์การศึกษา
  - 8.1 จำนวนและระบบบริหารอุปกรณ์
  - 8.2 การประเมินผลการใช้อุปกรณ์การศึกษา
- 9. ห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรที่เรียนรู้
  - 9.1 คุณภาพห้องสมุด
  - 9.2 ระบบติดตามประเมินผลการใช้ห้องสมุด
  - 9.3 การให้บริการ
- 10. สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้
  - 10.1 อาคารสถานที่
  - 10.2 ระบบสารสนเทศ
- 11. การวัดผลและประเมินผลการศึกษา
  - 11.1 บุคลากรมีความรู้ด้านการวัดผลและประเมินผล
- 12. การวิจัย
  - 12.1 นโยบายของสถาบันอุดมศึกษาด้านการวิจัย
  - 12.2 ระบบการกลั่นกรองโครงการวิจัย
  - 12.3 การเผยแพร่
  - 12.4 การให้ประโยชน์จากงานวิจัย
- 13. การบริหารงบประมาณ
  - 13.1 แผนการใช้งบประมาณ
  - 13.2 มาตรการใช้งบประมาณ
  - 13.3 การติดตามผลการใช้งบประมาณ
- 14. งานบริการการศึกษา
  - 14.1 งานบริการนักศึกษา
    - 1. การแนะแนว
    - 2. กิจกรรมนักศึกษา
  - 14.2 การทำงานร่วมกันภายใน / ระหว่างสถาบัน

## แนวทางในการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา

แนวทางในการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพภายในนั้น อาจสรุปได้ดังนี้

1. การกำหนดมาตรการ แนวทาง และเกณฑ์การรับนักศึกษาที่ชัดเจน เพื่อเป็นการเตรียมการในเบื้องต้นที่จะให้ได้วัดดูติดหลักที่มีคุณภาพ
2. การประกาศนโยบายและแนวทางการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบภายใน และการประเมินผลการดำเนินการภายในที่ชัดเจนของสถาบันอุดมศึกษา
3. การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการดำเนินการให้บุคลากรทางสถาบันอุดมศึกษารับทราบโดยทั่วไป
4. การมีคู่มือคุณภาพ เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติ
5. มีการจัดทำแบบฟอร์มการรายงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติ และให้มีครบถ้วนในทุกหัวข้อที่ต้องรายงาน
6. การสร้างความรับรู้ และความยอมรับในระบบการควบคุมคุณภาพที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อนำไปสู่การร่วมมือร่วมใจอย่างแท้จริง
7. มีการกำกับ ดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบควบคุมคุณภาพที่ได้จัดให้มีขึ้นอย่างเคร่งครัด
8. มีการจัดทำรายงาน และการเตรียมพร้อมเพื่อรับการตรวจสอบจากภายนอก
9. มีการรับการตรวจสอบ และประเมินผลจากภายนอก เพื่อการรับรองมาตรฐานการศึกษา
10. การจัดทำมีองค์กร หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเป็นภาระทางด้านการควบคุมคุณภาพภายในสถาบัน

### การดำเนินงานภายหลังประกาศนโยบาย

ทบวงมหาวิทยาลัย ได้จัดสัมมนาทางวิชาการหลายครั้ง กระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษาตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญ รวมทั้งเสริมสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ พร้อมทั้งจะนำนโยบายและแนวปฏิบัติไปสู่การปฏิบัติ มีการจัดตั้งคณะกรรมการ 2 ชุด คือ คณะอนุกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา และคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดทำคู่มือการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 3 ฉบับคือ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงาน แบบรายงานการศึกษาตนเอง และคู่มือการตรวจสอบและประเมินรายการการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ดำเนินการประกาศนโยบาย สร้างความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และเริ่มสร้างเกณฑ์ระบบการติดตามประเมินผลตนเองภายในสถาบัน

### ระบบการประกันคุณภาพการอุดมศึกษาในต่างประเทศ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ : การอุดมศึกษา พบว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศต่าง ๆ นั้น มีมาตรการประกันคุณภาพที่หลากหลาย ดังต่อไปนี้

#### 1. การประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา

ในสหรัฐอเมริกา สถาบันอุดมศึกษาและสถาบันวิชาชีพเฉพาะทางได้รับการยอมรับโดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า การรับรองวิทยฐานะ (accreditation) อย่างต่อเนื่อง และด้วยความสมัครใจ (voluntary) ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาดำรงมาตรฐานทางวิชาการอยู่ได้ และมีสิทธิ์ได้รับการพิจารณาให้ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางได้

กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกาที่โดดเด่นและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปจนหลาย ๆ ประเทศนำไปใช้เป็นรูปแบบ (model) คือ การรับรองวิทยฐานะสถาบันอุดมศึกษา (institutional accreditation) โดยหน่วยงานหรือสมาคมรับรองวิทยฐานะต่าง ๆ ซึ่งมีเกือบ 50 สมาคม

องค์กรรับรองวิทยฐานะ ที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดในสหรัฐอเมริกามีดังนี้

1) สมาคมรับรองวิทยฐานะสถาบันอุดมศึกษา (Institutional Accrediting Association) ประกอบด้วยองค์กรระดับภูมิภาค จำแนกตามภูมิภาค 6 องค์กร ทำการประเมินคุณภาพตามคำร้องขอของสถาบันอุดมศึกษาในสหรัฐที่รวมอยู่ในภูมิภาคของตนเท่านั้น

2) สมาคมรับรองวิทยฐานะสถาบันวิชาชีพเฉพาะทาง (Specialized Accrediting Agencies) เป็นการรวมตัวกันขององค์กรวิชาชีพแห่งชาติ มีหน้าที่ตรวจสอบ ประเมิน และรับรองวิทยฐานะคณะวิชา หรือหลักสูตรวิชาชีพเฉพาะทางหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งเท่านั้นตามแต่สถาบันจะสมัครขอเข้ารับการประเมิน สถาบันที่ผ่านการประเมินและได้รับรองวิทยฐานะ จะ



มีชื่อของสถาบันในสิ่งพิมพ์ของสมาคม ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นสัญลักษณ์แห่งคุณภาพที่ทุกฝ่ายยอมรับและนำไปใช้ประโยชน์

กระบวนการรับรองวิทยฐานะสถาบันการศึกษา มีขั้นตอนสำคัญ ๆ ดังนี้

1. สมาคมและสถาบันอุดมศึกษาจะร่วมกันกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการในการรับรองวิทยฐานะ
2. สถาบันอุดมศึกษาสมัครขอรับการรับรองวิทยฐานะพร้อมกับเสนอรายงานการศึกษาตนเอง (Self-study) ต่อทางสมาคม
3. สมาคมตั้งกรรมการไปตรวจเยี่ยมสถาบัน / สาขาวิชา หลังจากศึกษารายงานแล้ว
4. กรรมการเสนอรายงานการตรวจเยี่ยม (Visiting Report) ต่อสมาคม ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์ของสมาคม
5. สมาคมต้องตัดสินผลและเผยแพร่ผลการพิจารณาให้ปรากฏงานของสมาคม

การรับรองวิทยฐานะของสหรัฐอเมริกา มีประเด็นที่น่าสนใจประเด็นหนึ่งคือ หลักเกณฑ์วิทยฐานะ ซึ่งโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว ก็จะครอบคลุมเรื่องต่อไปนี้

- วัตถุประสงค์และปรัชญา
- องค์การและการบริหาร
- ทรัพยากรการเงิน
- คณาจารย์และบุคลากร
- อาคารสถานที่
- ห้องสมุด
- บริหารนักศึกษา
- หลักสูตรการเรียนการสอน
- ความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า / หน่วยงานภายนอก
- การวิจัยและบัณฑิตศึกษา
- การบริการวิชาการ และการศึกษาต่อเนื่อง

การประเมินผลสถาบันอุดมศึกษา นอกจากองค์กรวิชาการวิชาชีพดังกล่าวแล้ว สหรัฐอเมริกายังมีองค์กรภายนอกที่คอยประเมินผลสถาบันอุดมศึกษาอีกประเภทหนึ่งคือ องค์กรสื่อมวลชน ซึ่งได้แก่ U.S. News & World Report เป็นวารสารที่ทำการประเมินและจัดอันดับ

มหาวิทยาลัย หลักสูตร 4 ปี ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้วเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ปกครองและนักเรียนใช้ประกอบการตัดสินใจ เลือกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

## 2. การประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของประเทศอังกฤษ

ประเทศอังกฤษนับว่าเป็นประเทศที่มีการประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อประกันคุณภาพที่ดีที่สุดประเทศหนึ่ง เพราะมีการประเมินที่เป็นระบบตั้งแต่ระดับบุคคลไปถึงหน่วยงานและสถาบัน

กลไกการประกันคุณภาพประกอบด้วยการประเมินผลภายในสถาบันและการประเมินผลภายนอก

### การประเมินภายในสถาบัน

ในบางมหาวิทยาลัย คณะกรรมการประเมินได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย บางแห่ง คณะวิชาเป็นผู้แต่งตั้ง โดยจะประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานระดับภาควิชา คณะ สำนัก สถาบัน จนถึงระดับมหาวิทยาลัยเป็นระยะ ๆ ประมาณทุก 4 หรือ 5 ปี ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงาน และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินโดยองค์กรหรือบุคคลภายนอก

นอกจากนี้ยังมีการประเมินผลภายในสถาบันอีกรูปแบบหนึ่งคือ การประเมินโดยกรรมการสอบภายนอก (external examiner) มหาวิทยาลัยชั้นนำจะเปิดตัวให้มหาวิทยาลัยอื่นที่มีคุณภาพและมาตรฐานเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านวิชาการทุกปีการศึกษาและรายงานผลกลับที่คณะวิชา

### การประเมินโดยองค์กรภายนอกสถาบัน

#### 1) การประเมินโดยหน่วยงานของรัฐ

การประเมินที่สำคัญที่สุดในปัจจุบัน คือ การประเมินโดยองค์กรกลางที่มีชื่อว่า สภาจัดสรรเงินเพื่อการอุดมศึกษา (Higher Education Funding council: HEFC) มีคณะกรรมการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ประเมินตามสาขา

ผลการประเมินนอกจากจะนำไปใช้เป็นฐานในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้แล้ว ยังเป็นการนำข้อบกพร่องปัญหาต่าง ๆ ไปแก้ไขปรับปรุงการศึกษาให้ดีขึ้น

## 2) การประเมินโดยสภาคุณภาพการอุดมศึกษา (The Higher Education Quality Council: HEQC)

เป็นบริษัทจำกัดของเอกชน ให้บริการแก่สถาบันอุดมศึกษาและรัฐมนตรี ในการตรวจสอบระบบประกันคุณภาพ (Quality assurance systems) ของแต่ละมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย จัดทำรายงานเผยแพร่ ควบคุมดูแล การปรับปรุงแก้ไขปัญหาลำคัญ ๆ ให้คำปรึกษาแก่รัฐมนตรีเกี่ยวกับคำร้องขออำนาจในการประสาทปริญญาและตำแหน่งในมหาวิทยาลัย

ปัจจุบันได้มีการรวม HEQC และ HEFC เข้าไว้ด้วยกันและตั้งเป็น Higher Education Quality Agency (HEQA) เพื่อเป็นองค์กรรวมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

## 3) การประเมินโดยสื่อมวลชน

ได้แก่หนังสือพิมพ์ไทยรายวัน ซึ่งเป็นหนังสือพิมพ์ที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในโลกฉบับหนึ่ง ทำการประเมินมหาวิทยาลัยต่าง ๆ 2 ด้านคือ การประเมินผลงานวิจัย (research achievement) และความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย (degrees of excellence)

## 4) การประเมินโดยสมาคม / องค์กรวิชาชีพ

ในอังกฤษ ภาควิชาต่าง ๆ จะสมัครเป็นสมาชิกในสมาคมวิชาชีพเฉพาะทางของตัวเอง และมักเสนอขอความเห็นชอบหลักสูตร แผนพัฒนาคณาจารย์ และแผนงานอื่น ๆ ของภาควิชาต่อสมาคมวิชาชีพ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของตัวเองไปในตัว การประเมินจะมีเป็นระยะ ๆ เช่น 5 ปีต่อครั้ง ทำให้ภาควิชาอื่น ๆ ต้องปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

## 3. การประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลีย เป็นประเทศหนึ่งที่มีการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย

อย่างเป็นระบบและถูกต้องตามหลักวิชาการ ปราศจากอคติ กลไกการประกันคุณภาพของออสเตรเลียมีทั้งการประเมินผลภายในสถาบันและการประเมินผลจากองค์กรภายนอก

### การประเมินผลภายใน

เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบ่งชี้สถานภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาให้ดีขึ้น ทุกมหาวิทยาลัยในออสเตรเลียมีนโยบายในการประกันคุณภาพทางวิชาการภายในมหาวิทยาลัย โดยการตั้งคณะกรรมการขึ้นดูแล ควบคุมเรื่องคุณภาพทางวิชาการหลายคณะ ได้แก่

1. สภาวิชาการ (Academic Senate) ทำหน้าที่ดูแลระดับนโยบายของมหาวิทยาลัยทั้งหมด
2. Faculty executive committee, faculty education committee ทำหน้าที่ตรวจสอบในระดับวิชาการของมหาวิทยาลัย จัดทำรายงานประจำปีของมหาวิทยาลัย บางมหาวิทยาลัยทำในลักษณะ Quality portfolio รายงานทุก 6 เดือน เรียกว่า Report Quality Review เพื่อส่งให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการอุดมศึกษาตรวจสอบในขั้นตอนต่อไป

### การประเมินผลภายนอก

ดำเนินการโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา ซึ่งเป็นคณะกรรมการระดับประเทศ คณะกรรมการฯ ได้จัดทำข้อกำหนดและวิธีการดำเนินการหลายประการในการประเมินวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยวางอยู่บนรากฐานหน้าที่และภารกิจของมหาวิทยาลัย คือการเรียนการสอน การวิจัย และบริการชุมชน โดยมุ่งทั้งกระบวนการและความเป็นเลิศของผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย โดยให้ความสำคัญเท่า ๆ กันระหว่างกระบวนการ และผลงาน การประเมินมีกระบวนการสรุปได้ดังนี้

1. คณะกรรมการฯ ประกาศขอบเขตการดำเนินงานและจัดส่งให้สถาบันอุดมศึกษาเพื่อเชิญชวนให้ร่วมโครงการด้วยความสมัครใจ
2. จัดทำแบบกรอกข้อมูล (Portfolio guideline) เพื่อให้มหาวิทยาลัยที่ร่วมโครงการกรอก
3. รวบรวมข้อมูลที่มีมหาวิทยาลัยเป็นผู้จัดส่งให้และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ
4. ตรวจสอบและพิจารณากระบวนการประเมินผลของแต่ละมหาวิทยาลัย
5. จัดทำรายงาน โดยส่งฉบับร่างไปยังอธิการบดี เพื่อแก้ไขรายงานที่อาจมีการผิด

พลาดให้ถูกต้อง ก่อนตีพิมพ์ออกเผยแพร่สู่สาธารณชน

ผลของการประเมินทำให้มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้รับการจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษตามคุณภาพการประเมินการประกันคุณภาพ

#### 4. การประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์

สำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (New Zealand Qualifications) เป็นหน่วยงานกลางของรัฐ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จัดตั้งขึ้นในปี 1990 เป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์และมาตรฐานการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์ในการอนุมัติหลักสูตรใหม่ และคุณภาพของหลักสูตรเดิม ส่วนผู้มีหน้าที่อนุมัติหลักสูตรรายวิชาที่เสนอใหม่ว่ามีมาตรฐานตามบรรทัดฐานของมหาวิทยาลัยหรือไม่ ได้แก่ คณะกรรมการวิชาการในคณะกรรมการรองอธิการบดีมหาวิทยาลัย (The Vice Chancellors Committee)

#### มาตรฐานการประกันคุณภาพ (Quality assurance standard)

ใช้การรับรองมาตรฐานขั้นต่ำและตามด้วยการตรวจสอบการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด การรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับต้นนี้ ผู้จัดการอุดมศึกษาจะต้องแสดงหลักฐานให้เห็นว่า สถาบัน / องค์การนั้น มีโครงสร้างการบริหารและการจัดการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษา และหลักสูตร / วิชา มีการวางแผนการดำเนินการและการประเมินหลักสูตร / วิชาเป็นอย่างดี

การใช้มาตรฐานอันเดียวกันสำหรับการให้การรับรองคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพ จะทำให้ผู้จัดการศึกษาได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อใช้ในการควบคุมและปรับปรุงคุณภาพการศึกษานี้ให้ดีขึ้น และช่วยให้มีการทบทวนการอนุมัติและการรับรองมาตรฐานเป็นระยะ ๆ อีกด้วย

สำหรับการนำข้อเสนอของรัฐบาลเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาขั้นต่ำไปปฏิบัติ ทำได้หลายวิธี ตั้งแต่การให้หน่วยงานของรัฐหน่วยงานเดียวรับผิดชอบทุกกระบวนการ ไปจนถึงการให้สถาบัน / องค์การที่จัดการศึกษาพัฒนาไปตามเกณฑ์มาตรฐานและประเมินผลด้วยตนเองเป็นระยะ ๆ กับเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนดไว้

แนวการดำเนินงาน มีดังนี้

379.159  
01460  
๑.1

133856

1. NZQA ควรเป็นองค์กรเดียวที่ควบคุมดูแลคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เพื่อให้การอุดมศึกษามีมาตรฐานขั้นต่ำเป็นมาตรฐานเดียวกัน

6. NZQA มอบอำนาจให้ **หน่วยงานรับรองคุณภาพภายนอก** (external quality validation) เป็นผู้ประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา รวมทั้งทำการตรวจสอบการดำเนินงานด้วย

7. กำหนดเกณฑ์ (criteria) การอนุมัติหน่วยงานรับรองคุณภาพภายนอก ซึ่งมีดังนี้

- หน่วยงานฯ จะต้องมีความรู้และศักยภาพสูงพอที่จะประเมินคุณภาพทั้งด้านหลักสูตร / วิชา และสถาบัน / องค์กรผู้จัดการอุดมศึกษา
- หน่วยงานฯ จะต้องมีความเชี่ยวชาญหลาย ๆ ด้านของหลักสูตร และสถาบันผู้จัดการอุดมศึกษา
- หน่วยงานฯ จะต้องไม่เป็นผู้จัดการศึกษา

8. ผู้จัดการอุดมศึกษายื่นขอการรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาต่อหน่วยงานรับรองคุณภาพภายนอก

5. หน่วยงานฯ จะต้องแสดงกระบวนการและเหตุผลอื่น ๆ ที่ใช้ในการพิจารณารับรองคุณภาพมาตรฐานการศึกษาให้สาธารณะได้รับทราบ

6. ผู้เรียนและผู้ประกอบการมีสิทธิที่จะรับรู้การตัดสินใจของสถาบัน / องค์กรผู้จัดการศึกษา ทั้งจากสถาบัน / องค์กรที่จัดการศึกษาและจากหน่วยงานฯ

7. NZQA ดำเนินการตรวจสอบ (audit) การดำเนินงานและการตัดสินใจของแต่ละหน่วยงานฯ และจัดทำรายงานเผยแพร่สู่สาธารณชนอย่างน้อย ทุก ๆ 3 หรือ 5 ปี

การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา นอกจากหน่วยงานของรัฐแล้ว ยังมีหน่วยงานอื่นอีกเช่น คณะกรรมการองคมนตรี (The Vice-Chancellors' Committee) และหน่วยตรวจสอบวิชาการของมหาวิทยาลัย (Academic Audit Unit) ทำการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในมหาวิทยาลัย และ Polytechnics Programmes Committee ทำการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในวิทยาลัยโพลิเทคนิค การใช้ ISO 9000 ในสถาบันเอกชน เป็นต้น

## 5. การประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของประเทศญี่ปุ่น

ระบบการศึกษาของญี่ปุ่น ตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา ได้รับอิทธิพล

จากสหรัฐอเมริกา และหลังการปฏิรูปการศึกษา การอุดมศึกษาในประเทศญี่ปุ่นได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ญี่ปุ่นมีนโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่จึงเป็นของเอกชน

ในด้านการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษานั้น สถาบันมหาวิทยาลัย (The University Council) จะทำหน้าที่เป็นองค์กรกลางที่จะประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีการนำกระบวนการกำกับตนเอง (Self-monitoring system) และประเมินตนเอง (Self-evaluating system) มาใช้ในสถาบันอุดมศึกษา โดยจัดให้มีองค์กรเพื่อติดตามประเมินผลตนเองภายในมหาวิทยาลัย และตีพิมพ์ผลการติดตามประเมินผลนั้นสู่สาธารณชน เพื่อประกันคุณภาพการศึกษาและการวิจัยของมหาวิทยาลัย ให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและนานาชาติ เป็นการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ระบบเปิดอย่างสมบูรณ์

ความสำเร็จในการนำระบบประเมินภายในและประเมินตนเองมาใช้พบว่า มหาวิทยาลัยหลายแห่งได้ทำการประเมินตนเอง ซึ่งสถาบันมหาวิทยาลัยก็ได้แนะนำว่า การประเมินผลควรครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านปรัชญาการศึกษาและจุดมุ่งหมายของการศึกษา
2. ด้านกิจกรรมการศึกษา
3. ด้านกิจกรรมการวิจัย
4. ด้านการจัดองค์กรสายผู้สอน
5. ด้านการจัดอาคารสถานที่และอุปกรณ์การสอน
6. ด้านการแลกเปลี่ยนกับต่างประเทศ
7. ด้านความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมและชุมชน
8. ด้านการบริหารและจัดการทางการเงิน
9. ด้านระบบต่าง ๆ ในการประเมินตนเอง

ในการประเมินผลนั้น มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งควรคำนึงถึงปณิธานและวัตถุประสงค์ ตลอดจนกิจกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัยของแต่ละสถาบันเป็นสำคัญ รวมทั้งจะต้องใช้ผลการประเมิน ดำเนินการปฏิรูปอุดมศึกษาอยู่ตลอดเวลา ในปี 1994 ร้อยละ 80 ของมหาวิทยาลัยได้จัดทำระเบียบเกี่ยวกับการกำกับตนเองและการประเมินตนเองขึ้นบังคับใช้ และเมื่อทำการประเมินผลแล้ว ให้จัดพิมพ์รายงานผลการประเมินตนเองออกเผยแพร่สู่สาธารณชน ในรูปของรายงานประจำปี

นอกจากนี้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับจากภายนอกมากขึ้น มหาวิทยาลัยจะใช้ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก (outside experts) เป็นผู้ประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย และบางครั้งก็

พิมพ์รายงานออกเผยแพร่ ในส่วนของสมาคมส่งเสริมวิทยฐานะของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ญี่ปุ่น (The Japanese University Accreditation Association) ก็ได้ทำการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของสมาคมเพื่อปรับปรุงคุณภาพของมหาวิทยาลัย

การประเมินผลภายนอกอีกรูปแบบหนึ่งคือ การประเมินผลสถาบันอุดมศึกษาด้วยสื่อมวลชน กล่าวคือมีการจัดทำหนังสือแนะนำสาขาวิชาที่จะศึกษา ประกอบคำอธิบายว่า ในแต่ละสาขานั้น มีอะไรที่จะเรียน และเมื่อเรียนไปแล้วสามารถประกอบอาชีพอะไรได้บ้าง และสถาบันใดที่สอนวิชาเหล่านี้ นอกจากนั้นยังมีการจัดลำดับคุณภาพของการให้การศึกษา โดยให้เครื่องหมาย "ดาว" ในแต่ละภาควิชาและมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักเรียนได้ใช้ตัดสินใจเลือกเพื่อเข้าศึกษาต่อ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐต้องหันมาสนใจในคุณภาพของตนเองและจัดให้มีการประเมินผลตนเองมากยิ่งขึ้น

โดยสรุปแล้ว ระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศต่าง ๆ ที่กำลังดำเนินการอยู่นั้น ยังคงมีการปรับปรุงระบบอยู่อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามแต่ละประเทศมีหลักการแนวคิด และแนวปฏิบัติบางเรื่องที่มีลักษณะร่วมกันของระบบที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงนัก ดังนี้

- เน้นเรื่องความรับผิดชอบ (accountability) ต่อสังคมและประชาชน
- ตระหนักเรื่องการปกครองตนเอง (autonomy) ของสถาบันอุดมศึกษาควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ
- เน้นความสำคัญของการมีหน่วยงานกลาง หรือ "หน่วยงานประสานระดับชาติ" ทำหน้าที่ส่งเสริม ประสานงาน มากกว่าการกำกับ หรือควบคุม
- ให้ความสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาและประชาคมอุดมศึกษา ในการกวาดขันดูแลคุณภาพการศึกษาของตนเอง
- ให้สถาบันอุดมศึกษามีกลไกตรวจสอบ ศึกษาการทำงานของตนเองอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง
- เน้นความสำคัญของการมี "เพื่อนร่วมวงการ" (peer) ในการให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา
- ให้ความสำคัญกับข้อมูล และการใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นการใช้ performance indicators และดัชนีทางสถิติต่าง ๆ ในการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของสถาบัน



- เน้นการใช้ประโยชน์จากการประกันคุณภาพเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ของประเทศไทย

### จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปราณี กุลละวณิชย์ (2540) กล่าวถึงลักษณะของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไว้ดังนี้

1. เป็นระบบการควบคุมคุณภาพของตนเอง (Self Control) โดยมีการตรวจสอบจากภายใน ตามด้วยการตรวจสอบจากภายนอก
2. มีจุดประสงค์ให้ผลการดำเนินงานกลับมาสู่ผู้ถูกประเมินในรูปแบบข้อมูลป้อนกลับ เพื่อแก้ไข ปรับปรุงจุดบกพร่อง
3. ประกอบด้วยโครงสร้าง 2 แขน คือ แขนกระบวนการควบคุมคุณภาพ และแขนกระบวนการเรียนการสอน
4. แขนกระบวนการเรียนการสอน ประกอบด้วย การรับเข้า (Input) กระบวนการจัดการเรียนการสอน (Process) และผลผลิต (Output)
5. แขนกระบวนการควบคุมคุณภาพ มี 3 ระบบย่อยคือ ระบบควบคุม (Control) ระบบสนับสนุน (Support) และระบบประเมิน (Evaluate) ซึ่งดำเนินงานในลักษณะวงจรป้อนต่อ (feeding cycle) และครบวงจรทุกระยะ 4 ปี
6. มีการดำเนินงานใน 3 ระดับคือ ระดับภาควิชา ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัย
7. เป็นระบบที่ดำเนินการให้จุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัย ดังแผนตามที่ปรากฏข้างล่าง

นี้บรรลุผล

- รักษามาตรฐานคุณภาพของการสอนในทุกระดับ โดยให้มีระบบประเมินคุณภาพทางวิชาการ
- ปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
- สร้างเสริมศาสตร์พื้นฐานทุกสาขาวิชาให้แข็งแกร่ง พร้อมกับส่งเสริมการจัดโปรแกรมการศึกษาที่มีการผสมผสานระหว่างศาสตร์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและสังคม

- สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้มีความเป็นสากลมากขึ้น
- ให้การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาวิชาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ผลงานวิชาการ และทรัพย์สินทางปัญญา
- สนับสนุนและส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย เพื่อผลิตองค์ความรู้และการวิจัยต่อเนื่องระยะยาว ที่มุ่งแสวงหาและสะสมความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาของสังคม
- พัฒนาคุณภาพของนิสิตและบุคลากรให้เป็นผู้ที่เทียบพร้อมไปด้วยความรู้ ความสามารถ พละนามัย คุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้เป็นสมาชิกที่มีคุณภาพของประเทศ และของโลกในกระแสของการเปลี่ยนแปลง
- ส่งเสริมให้งานกิจการนิสิตเป็นภารกิจและหน้าที่หลักของอาจารย์ บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่จะต้องมีการผสมผสานเป็นกระบวนการเดียวกันกับการเรียนการสอน

8. มีระบบการดำเนินงานที่แตกต่างจากกัน แต่อยู่ในโครงสร้างรวมของมหาวิทยาลัย

9. เป็นระบบหลักที่มีความเชื่อมโยงกับระบบประกันคุณภาพการวิจัย และระบบการประกันคุณภาพการบริหาร

10. เป็นระบบที่มีฝ่ายวิชาการเป็นหน่วยงานกลางระดับมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ประสานงาน แต่หน่วยงานหลักในการดำเนินการประกันคุณภาพโดยตรงคือ ภาควิชา โดยมี คณะดูแล ประสานงาน และควบคุมคุณภาพ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพดังนี้ (วิจิตร ศรีสุพรรณ, 2540)

1. ส่งบุคลากรไปดูงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
2. จัดอบรม สัมมนา ทั้งก่อนและหลังการประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย
3. ตั้งคณะทำงาน ศึกษาแนวทางการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ
4. เตรียมความพร้อมที่จะร่างนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
5. เผยแพร่ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ รวมทั้งแลกเปลี่ยนข้อมูลการประกันคุณภาพระหว่างคณะต่าง ๆ

## มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการประกันคุณภาพดังนี้ ( สัจจิตรา เหลืองอมรเลิศ, 2540 )

1. ร่างนโยบายพัฒนาระบบการประกันคุณภาพเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อประกาศใช้ต่อไป
2. รณรงค์เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญ และเกิดความรับผิดชอบในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ และการสร้างบัณฑิตที่พึงประสงค์
3. ด้านการผลิตบัณฑิต มีการกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการผลิตบัณฑิต มีองค์กรดูแลเรื่องคุณภาพการผลิตบัณฑิต มีการกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และกำหนดองค์ประกอบที่สำคัญในการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ 6 ประการ ได้แก่ หลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน นักศึกษา คณาจารย์ ระบบบริหาร และ Facilities ต่าง ๆ
4. ศึกษาดูงานระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
5. ศึกษาสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำมาพัฒนาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
6. กำหนดองค์กรที่ทำหน้าที่ดูแล และรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
7. มีเอกสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ
8. สร้างผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการประกันคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญจากอังกฤษ และออสเตรเลีย
9. สร้างระบบตรวจสอบและประเมินผลภายในมหาวิทยาลัย

## มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพดังนี้ (ทวีเลิศบุญญาภรณ์, 2540)

1. มีองค์กรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษายภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่
  - สภามหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย
  - สภาวิชาการ ทำหน้าที่กำกับดูแลคุณภาพการศึกษา
  - กรรมการประจำสำนักวิชาการ ทำหน้าที่กำกับดูแลการจัดการศึกษา
  - หน่วยงานประกันคุณภาพ มีคณะกรรมการประกันคุณภาพ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ทำหน้าที่ให้คำแนะนำในด้านที่เกี่ยวกับนักศึกษา อาจารย์ หลักสูตร

ประสิทธิภาพการสอน เทคโนโลยีการสอน และปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ

2. กำหนดวิธีการคัดเลือก และติดตามประเมินผลการเรียนของนักศึกษา
3. กำหนดวิธีการคัดเลือกการประเมินผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาคุณภาพ
4. มีคณะกรรมการด้านประเมินผลงาน ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารงาน

บุคคล คณะกรรมการพัฒนาระบบงานส่งเสริมประสิทธิภาพการสอนและคณะกรรมการ  
พิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ

สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศไทยได้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ  
การศึกษาไปบ้างแล้ว แต่ยังไม่สมบูรณ์ เป็นต้นว่า มีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพ  
การศึกษา มีการจัดตั้งองค์กร / หน่วยงานในการดำเนินการประกันคุณภาพ มีการกำหนดองค์  
ประกอบที่สำคัญในการผลิตบัณฑิต มีการสร้างระบบตรวจสอบประเมินผลภายใน และตาม  
ด้วยการตรวจสอบจากภายนอก

## 2. การประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ

### 2.1 นโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ เริ่มต้นจากคณะกรรมการสภา  
สถาบันราชภัฏ อาศัยอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏตามมาตราที่ 20  
(11), (7), (14) และ (15) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ได้ประกาศ  
นโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2539 เพื่อ  
แสดงเจตจำนงร่วมกันที่จะดำเนินการพัฒนาคุณภาพของผลิตผลการบริการ การบริหารและ  
การจัดการให้สอดคล้องอุปสงค์ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโดยมีนโยบาย 5 ข้อดังนี้  
(สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2540)

1. เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย มาตรฐาน  
การส่งเสริม การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผลคุณภาพการจัดการศึกษา การ  
บริหารและการจัดการ โดยให้มีการกำหนดความรู้พื้นฐานและคุณลักษณะที่สำคัญ และจำเป็น  
ของนักศึกษา การกำหนดมาตรฐานภารกิจของอาจารย์ การกำหนดกิจกรรม และเกณฑ์การ  
พัฒนาอาจารย์และบุคลากร กำหนดเกณฑ์การนำเทคโนโลยีมาใช้ พัฒนาตัวชี้วัด ส่งเสริม  
ควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา เป็นต้น

2. เร่งรัดให้มีกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกระดับ โดยให้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสภา และระดับสถาบัน ให้มีการประเมินการทำงานของอาจารย์ โปรแกรมวิชา หน่วยงานและสถาบัน ให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ เป็นต้น

3. เร่งดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยระยะเริ่มแรกให้มุ่งเน้นคุณภาพบัณฑิต การบริหารและการจัดการ โดยมีการติดตามผู้สำเร็จการศึกษา มีการตรวจสอบคุณภาพบัณฑิต ช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาด้านเศรษฐกิจ แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระหว่างสถาบันราชภัฏ และสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ พัฒนาระบบเครือข่าย ระบบการวางแผน และการจัดสรรงบประมาณในรูปของแผนงาน เป็นต้น

4. เร่งรัดให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถาบันกับบุคคล องค์กร และหน่วยงานภายนอกสถาบันในกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งเสริมให้มีสมาคมหรือชมรมวิชาการของโปรแกรมต่าง ๆ ให้มีคณะกรรมการที่ปรึกษาประจำโปรแกรมวิชา คณะกรรมการประเมินคุณภาพระดับคณะวิชา คณะกรรมการตรวจเยี่ยมและประเมินผลระบบและกลไกการประกันคุณภาพในสถาบัน และให้มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เป็นต้น

5. ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอก โดยจัดทำข้อมูลเผยแพร่ข่าวสารและผลงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงมาตรฐานการศึกษา ให้นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครอง และท้องถิ่นใช้ประกอบการพิจารณาศึกษาต่อในสถาบันราชภัฏ เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ และกลไกการดำเนินงานในการประกันคุณภาพทั้งหมด สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำ " คู่มือการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ " ขึ้นประกอบด้วยอธิการบดี รองอธิการบดี อาจารย์ และบุคลากรของหน่วยศึกษานิเทศก์ เพื่อจัดทำแนวความคิดและกระบวนการทำงานที่เป็นแกนกลางให้สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

## 2.2 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ มีโครงสร้างของระบบเป็นดังนี้

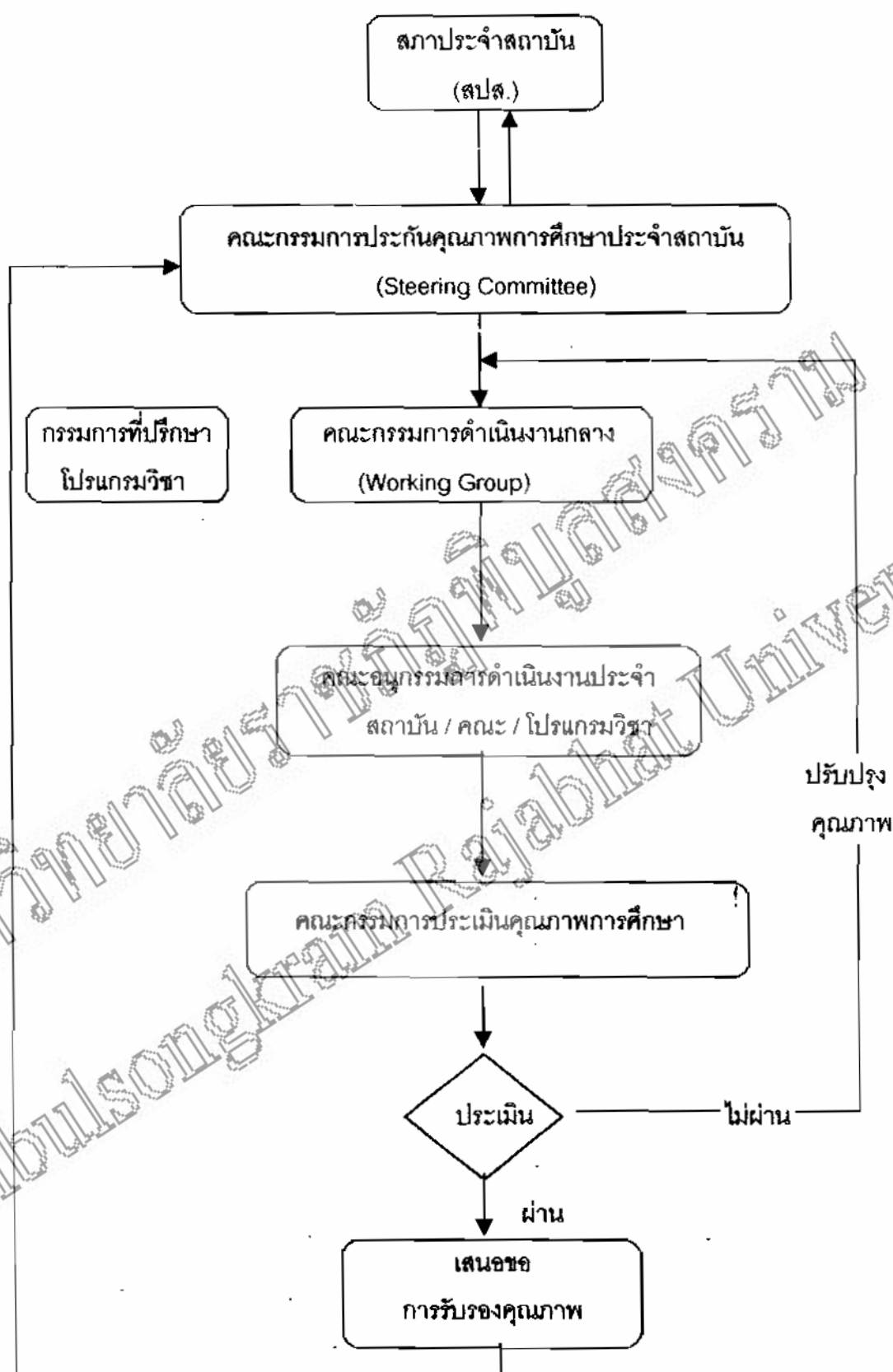
1. การควบคุมคุณภาพ (Quality control) จะประกันว่ามีการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพ การควบคุมดังกล่าว เน้นที่ระบบการกำกับดูแลตนเอง (Self - regulation system) ในระดับบุคคล ภาควิชา คณะและสถาบัน

2. การประเมินคุณภาพ (Quality assessment) หมายถึงการประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการจัดการศึกษา คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของการสอน เป็นต้น โดยมีจุดเน้นที่โปรแกรมวิชา การประเมินจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง(Self-study)การประเมินจากกัลยาณมิตรทางวิชาการจากภายนอก (External peer review ) และการใช้ตัวชี้วัดพฤติกรรม (Performance indicators)

3. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality audit) หมายถึงการตรวจสอบในระดับสถาบัน ทั้งการตรวจสอบด้วยตนเอง และการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบจากภายนอก เน้นที่กระบวนการประกันคุณภาพ ซึ่งได้แก่ การกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ การสนับสนุนช่วยเหลือ และหลักฐานต่าง ๆ วิธีการที่ใช้คือ การตรวจสอบหลักฐานหรือรายงาน และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ ปฏิบัติงาน และนักศึกษา

ในส่วนที่เป็นกลไกการดำเนินงาน จะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนการประกันคุณภาพจากภายนอกได้แก่ ระดับคณะกรรมการกลาโหมสถาบันราชภัฏ และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก และระดับการประกันคุณภาพภายในสถาบันราชภัฏ ทั้ง 2 ระดับนี้จะแสดงด้วยแผนภูมิดังนี้

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏ



ที่มา : คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ

## ระบบประกันและรับรองคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ



ที่มา : คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ



### 2.3 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำสถาบัน ประกอบด้วย

1. อธิการบดี
  2. รองอธิการบดี (จำนวนตามที่เห็นสมควร)
  3. คณบดี หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เทียบเท่า (จำนวนตามที่เห็นสมควร)
  4. ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
- มีหน้าที่

1. กำหนดนโยบาย
2. กำกับมาตรฐานของหน่วยงานภายใน
3. พิจารณาประกันคุณภาพและเสนอขอการรับรอง

### คณะกรรมการดำเนินงานกลาง ประกอบด้วย

1. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
2. คณบดีหรือผู้แทนคณะทุกคน
3. กรรมการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

#### มีหน้าที่

1. วางระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน
2. กำหนดแนวทางการประเมินและการตรวจสอบ
3. พิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถาบัน

### คณะอนุกรรมการดำเนินงานประจำสถาบัน / คณะ / โปรแกรมวิชา ประกอบด้วย

กรรมการในแต่ละระดับ (ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการประกัน

คุณภาพประจำสถาบัน)

#### มีหน้าที่

1. ดำเนินงานตามนโยบายและกรอบการดำเนินงานที่กำหนดขึ้นโดยคณะ

กรรมการดำเนินงานกลาง

2. ดำเนินงานศึกษาตนเอง
3. เตรียมความพร้อมเพื่อขอรับการประเมินและการตรวจสอบ

### คณะกรรมการประเมินภายใน ประกอบด้วย

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประจำสาขา / โปรแกรมวิชา ทั้งภายนอกและภายใน  
สถาบัน ในสัดส่วนตามความเหมาะสม

#### มีหน้าที่

1. ประเมินการดำเนินงานตามมาตรฐาน
2. จัดทำรายงาน

### 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ

ในการดำเนินการกิจของสถาบันอุดมศึกษา มีปัจจัย 13 ปัจจัย ที่จะส่งผลต่อคุณภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นตัวแปรที่สถาบันราชภัฏจะควบคุมให้เกิดคุณภาพ ปัจจัยดังกล่าวได้แก่

1. ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน
2. หลักสูตร
3. อาจารย์
4. นักศึกษา
5. การจัดการเรียนการสอน
6. กิจกรรมนักศึกษา
7. แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้
8. การบริหารและการจัดการ
9. การเงินและงบประมาณ
10. บุคลากรสนับสนุน
11. อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
12. การวิจัย
13. การติดตามและการรายงาน

ในแต่ละปัจจัย ได้อธิบายความหมาย ความสำคัญ เกณฑ์ ตัวชี้วัด (Performance indicators) และหลักฐานแสดงในการดำเนินงาน

### 2.5 การประกันคุณภาพระดับภาควิชา / โปรแกรมวิชา

อมรวิทย์ นาคทรพ (2540) กล่าวว่า การประกันคุณภาพนั้น จุดสำคัญจะไปอยู่ที่ภาควิชา เพราะ เป็นหน่วยงานซึ่งใกล้กับงานปฏิบัติมากที่สุด คุณภาพเป็นเรื่องของ

จิตสำนึก ความใส่ใจ เป็นเรื่อง "คนใน" เป็นเรื่องของคนปฏิบัติข้างสุดมากที่สุด โดยหลักการแล้ว มหาวิทยาลัยใด ๆ ก็ตาม หัวใจอยู่ที่ภาควิชา การทำคุณภาพในระดับภาควิชา นั้น ต้องคิดว่าเป็นหน้าที่ที่เราต้องรับผิดชอบต่อคนที่เราสอน (Accountable) ซึ่งสิ่งที่ทำถือว่าเป็นการศึกษาตนเอง (Self - study) มีประโยชน์ที่จะสำรวจตนเองว่า ได้ทำอะไร ไปได้มากน้อยเพียงใดในรอบปี

ในส่วนของการประกันคุณภาพนั้น จะต้องประกอบไปด้วย

1. ฐานข้อมูล (Baseline Data) ซึ่งมีการจัดเก็บที่เป็นกิจลักษณะ ข้อมูลที่ใช้ต้องเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเก็บเฉพาะที่สำคัญ เช่น ข้อมูลนิสิต ข้อมูลอาจารย์ ข้อมูลทรัพยากร ข้อมูลหลักสูตร เป็นต้น

2. จัดให้มีกิจกรรมประเมินผล โดยทำเป็นข้อตกลงเป็นทางยาวของภาควิชาจะทำกิจกรรมอะไรบ้าง โดยใช้วิธีการสำรวจในลักษณะที่เป็นแบบ Mini - survey หรือ External Peer Review ก็ได้

3. หาสิ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ (Indicators) จึงเป็นตัวบอก "ชี้แนวความล้าเร้า" ของภารกิจของภาควิชา โดยต้องแปลงพันธกิจ (Mission) มาเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อจะกำหนดตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน ซึ่งตัวบ่งชี้นี้ ให้มองเป็นระบบ ครอบคลุม 4 เรื่องคือ Input Process Output และ Outcome

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษา จึงเน้นที่การตรวจสอบการดำเนินงานภายในสถาบันด้วยตัวสถาบันเอง (Self Evaluation) โดยเริ่มจากระดับภาควิชา / โปรแกรมวิชา จนแน่ใจว่าสถาบันของตนได้ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานแล้ว จึงมีการตรวจสอบจากบุคคลภายนอก เสนอผลสู่สาธารณชน ในรูปผลสรุปจากตัวบ่งชี้

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้น ก็ได้มีการทดลองระบบตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) ในระดับภาควิชา / สาขาวิชา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้ภาควิชาจัดทำรายงานการดำเนินงานของภาควิชาให้ครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติ
2. ความรับผิดชอบของภาควิชาในปัจจุบัน
3. หลักสูตร
4. นิสิต
5. อาจารย์

6. บุคลากรสนับสนุนการทำงานของอาจารย์
7. ห้องสมุด / อุปกรณ์ (การเรียนการสอน) / แหล่งทรัพยากร
8. วิจัย
9. บัณฑิต

องค์ประกอบย่อยของแต่ละหัวข้อมีดังต่อไปนี้

1. ประวัติของภาควิชา
2. ความรับผิดชอบของภาควิชาในปัจจุบัน
  - 2.1 พันธกิจของภาควิชา
  - 2.2 จุดมุ่งหมายของภาควิชา
  - 2.3 หน้าที่และลำดับความสำคัญของหน้าที่
  - 2.4 แผนงานของภาควิชา
  - 2.5 โครงสร้างการบริหารงานของภาควิชา

### 3. หลักสูตร

- 3.1 จำนวนหลักสูตรที่ต้องดูแล
- 3.2 จุดประสงค์ของหลักสูตร
- 3.3 จุดเด่นของหลักสูตร
- 3.4 ลักษณะของหลักสูตรที่ภาควิชาใช้
- 3.5 ลักษณะการบริหารหลักสูตร
- 3.6 ลักษณะการจัดการสอนในหลักสูตร
- 3.7 ลักษณะการวัดผลการเรียน
- 3.8 การพัฒนาหลักสูตร
- 3.9 การเปิด / ปิดรายวิชา หรือการปรับปรุงหลักสูตร
- 3.10 การประเมินหลักสูตร

### 4. นิสิต

- 4.1 คุณสมบัติของนิสิต
- 4.2 การคัดเลือกนิสิต
- 4.3 ระบบที่ใช้ในการพัฒนานิสิต
- 4.4 ระบบการประกันคุณภาพมีระบบการตรวจสอบ

### 5. อาจารย์

- 5.1 การคัดเลือกอาจารย์

- 5.2 สัดส่วนจำนวนอาจารย์ต่อนิสิต
- 5.3 สัดส่วนอาจารย์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์: รองศาสตราจารย์: ศาสตราจารย์
- 5.4 สัดส่วนคุณวุฒิอาจารย์
- 5.5 สัดส่วนอายุ
- 5.6 ระบบการพัฒนาอาจารย์ของภาควิชา
- 5.7 ระบบภาระงานของอาจารย์
- 5.8 วิธีการประเมินสัมฤทธิ์ผลในเรื่องการสอน

## 6. บุคลากรสายสนับสนุนสาย ข และสาย ค

- 6.1 การคัดเลือก
- 6.2 วิธีที่ใช้ในการคัดเลือก
- 6.3 การพัฒนา
- 6.4 ภาระงาน
- 6.5 วิธีการประเมินการปฏิบัติงาน

## 7. ห้องสมุด / อุปกรณ์ (การเรียนการสอน) / แหล่งทรัพยากร

- 7.1 ภาควิชาดูแลห้องแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้อย่างไร
- 7.2 ภาควิชาให้ความสำคัญเรื่องบริการหนังสือ หรือบริการในห้องปฏิบัติการอย่างไร
- 7.3 อัตราส่วนนิสิตต่อจำนวนหนังสือที่อาจารย์กำหนดให้ค้นคว้าในห้องสมุดภาควิชา

## 8. วิจัย

- 8.1 บทความวิจัย
- 8.2 แหล่งทุนวิจัย
- 8.3 จำนวนสิ่งประดิษฐ์ / สิทธิบัตร
- 8.4 การจัดประชุมวิชาการ
- 8.5 การจัดอบรมวิชาการ

## 9. บัณฑิต

# 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

## 3.1 ความหมายของตัวบ่งชี้ ( Indicators )

ตัวบ่งชี้ ตรงกับคำว่า Indicator ในภาษาอังกฤษ ในภาษาไทยมีชื่อเรียกอย่างอื่นหลายคำ เช่น ดัชนี ตัวชี้วัด เครื่องบ่งชี้ ดัชนีบ่งชี้ เป็นต้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คำว่า "ตัวบ่งชี้" เนื่องจากมีความหมายครอบคลุม เป็นกลาง สอดคล้องกับบริบทการศึกษา และนิยมใช้ในการประเมินการดำเนินงานทางด้านการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้ไม่สับสนความหมายกับคำว่า "ดัชนี" ( Index )

ความหมายของตัวบ่งชี้ มีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้ดังนี้

จอห์นสโตน (Johnstone,1981) ให้ความหมายว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกปริมาณเชิงสัมพัทธ์ หรือสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดในเวลาใดเวลาหนึ่ง

เจือจันทร์ จงสถิตย์อยู่ และแสง ปิ่นมณี (2529) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้เป็นสารสนเทศอย่างหนึ่งที่ได้มาจากการประมวลผลข้อมูล โดยใช้มาตรการทางสถิติคำนวณขึ้น เพื่อให้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย การวางแผนและการบริหารงาน การติดตามผลการดำเนินงาน และการจัดลำดับการพัฒนา

อำรุง จันทวานิช (2533) ให้ความหมายไว้ว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่ช่วยในการวินิจฉัยและชี้สถานะ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานทางการศึกษาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

ศิริชัย กาญจนวาสี (2537) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งใช้บ่งบอกสถานการณ์หรือลักษณะการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน

ความหมายโดยสรุปของตัวบ่งชี้ คือ สารสนเทศหรือตัวประกอบที่บอกหรือชี้ให้เห็นภาพหรือผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในเชิงปริมาณหรือคุณภาพ

### 3.2 กรอบความคิดในการพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

การพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษา ได้อาศัยแนวคิด "ทฤษฎีวิเคราะห์เชิงระบบ"

(System Analysis Theory) มาเป็นกรอบ โดยพิจารณาว่าระบบการศึกษาเป็นระบบ ๗ หนึ่งในสังคม และมีบทบาทสำคัญยิ่งในการช่วยพัฒนาสังคม ระบบการศึกษาตามแนวคิดดังกล่าว ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า / ตัวป้อน (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ซึ่งแต่ละกลุ่ม จอห์นสโตน (Johnstone, 1981) ได้ให้คำอธิบายไว้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่เป็นปัจจัย (Input Indicators) ได้แก่ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลและงบประมาณ และมักให้ค่าในเชิงปริมาณ เช่น เงิน อาคาร / สถานที่ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

ตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการ (Process Indicators) ได้แก่ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรหรือประโยชน์จากปัจจัยนำเข้า ช่วยเปลี่ยนหรือผลิตปัจจัยที่ได้รับมาเป็นผลผลิต

ตัวบ่งชี้ที่เป็นผลผลิต (Output Indicators) ได้แก่ตัวบ่งชี้ที่เป็นผลสัมฤทธิ์หรือผลผลิตขององค์กรหรือหน่วยงาน

### 3.3 การพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

จอห์นสโตน (Johnstone, 1981) ได้กล่าวถึงการพัฒนาตัวบ่งชี้ว่า โดยทั่วไปมีอยู่ 2 วิธี ใหญ่ ๆ คือ

1. การจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสถานะที่ต้องการจะแสดง โดยยึดหลักเหตุผลทางทฤษฎี แล้วดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของตัวแปรเหล่านั้นตามหลักเกณฑ์เพื่อสังเคราะห์ตัวแปรขึ้นเป็นตัวบ่งชี้
2. การสร้างตัวบ่งชี้โดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่นำมาวิเคราะห์ แล้วจัดกลุ่มตัวแปรโดยใช้หลักเกณฑ์ทางสถิติเป็นพื้นฐานในการพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

การพัฒนาตัวบ่งชี้ขึ้น จอห์นสโตน (Johnstone, 1981) กล่าวว่า มีสิ่งที่ควรคำนึงอยู่ 3 ประการ คือ

1. การคัดเลือกตัวแปร จะต้องมีการระบุคุณลักษณะของสิ่งที่มุ่งศึกษาอย่างละเอียด และชัดเจน โดยอาศัยความรู้จากเอกสาร หรือฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญ (Expert consensus) ในการนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้ โดยต้องคัดเลือกตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของสิ่งที่มุ่งศึกษา ถ้าตัวแปร 2 ตัวขึ้นไปมีความสัมพันธ์กันเองสูง ให้คัดตัวที่สมบูรณ์ที่สุดไว้เพียงตัวเดียว เพื่อไม่ให้เกิดความซับซ้อนในการประเมินสิ่งที่ศึกษาภายหลัง

2. การสังเคราะห์ตัวแปร มี 2 วิธีใหญ่ ๆ คือ

- 1) การบวกทางพีชคณิต ถ้าตัวแปรแต่ละตัวสามารถทดแทนหรือชดเชยกันได้ ก็ให้นำองค์ประกอบของตัวแปรมารวมกัน โดยวิธีการบวก

2) การคูณ ในกรณีนี้ที่ตัวแปรไม่อาจทดแทนหรือชดเชยกันได้ เพราะการเปลี่ยนแปลงของค่าตัวแปรหนึ่งตั้งอยู่บนฐานของอีกตัวแปรหนึ่ง

### 3. การกำหนดน้ำหนักของตัวแปร

มีหลักวิธีในการกำหนด 2 วิธี คือ

1) เป็นการลงความเห็นในหมู่นักวิจัยและนักวางแผน โดยสมาชิกแต่ละคนจะเสนอค่าน้ำหนักตัวแปร แล้วจึงพิจารณาคำข้อยุติ ด้วยการหาค่าเฉลี่ยหรืออภิปรายลงความเห็น หากต้องการความคิดเห็นที่หลากหลายออกไป อาจขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในแขนงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบค่าร้อยละ ที่ผู้ตอบเห็นด้วยกับความสำคัญของตัวแปรนั้น หรืออาจใช้วิธีการที่เป็นระบบมากขึ้น เช่น การใช้เทคนิคเดลฟาย เป็นต้น

2) เป็นการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน เช่น การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) หรือการใช้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย จากสมการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ เป็นต้น

สำหรับทบวงมหาวิทยาลัยของไทย ก็ได้กำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยเน้นที่ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) โดยอิงองค์ประกอบ 14 ตัว เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้ในการตรวจสอบ ประเมินตนเองของสถาบัน ตลอดจนใช้วัดผลสำเร็จ และผลการดำเนินงานของสถาบัน

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงอาศัยแนวคิดทฤษฎีวิเคราะห์เชิงระบบ มาเป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้ เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ในสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ โดยใช้เทคนิคเดลฟายเป็นวิธีสำคัญในการวิจัย

### 4. เทคนิคเดลฟาย

เทคนิคเดลฟาย เป็นเทคนิคการวิจัยที่ถูกค้นพบและพัฒนาโดยนักวิจัยบริษัท แรนด์ (Rand Corporation) ชื่อ Olaf Helmer และ Norman Dalkey เมื่อต้นปี ค.ศ. 1950 เพื่อใช้ในการถาม และเก็บความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพยากรณ์ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟายนี้ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็วทั่วโลกและเป็นที่ยอมรับใช้ในหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น รัสเซีย และประเทศในทวีป



ยุโรป มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหลายสาขาวิชาด้วย เช่น เศรษฐศาสตร์ การศึกษา จิตวิทยา ธุรกิจ เป็นต้น และในปัจจุบัน มีการนำเทคนิคนี้มาใช้ในการแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการรวบรวมความคิดเห็นที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มคนได้อีกด้วย

#### 4.1 ความหมายของเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)

มีผู้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายไว้ดังต่อไปนี้

เดลเบค และคณะ (Delbecq et al., 1975) กล่าวถึงความหมายของเทคนิคเดลฟายไว้ว่า หมายถึง การรวบรวมความคิดเห็นอย่างเป็นระบบในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามที่มีการออกแบบอย่างรอบคอบ มีการให้ข้อมูลสรุป และข้อมูลย้อนกลับของความคิดเห็นที่ได้จากการตอบกลับในรอบก่อน

ลินสโตน และทูรอฟ (Linstone and Turoff, 1975) ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นกระบวนการที่ใช้สื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อการรวบรวมความคิดเห็น การตัดสินใจต่อประเด็นปัญหาต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พร้อมทั้งมีการให้ข้อมูลสรุปและผลย้อนกลับ (Feedback) ให้บุคคลนั้น ๆ ได้พิจารณา

ประยูร ศรีประสาธน์ (2523) ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายไว้ว่า คือ กระบวนการที่จะเสาะหาความคิดเห็นที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มคน เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในอนาคต ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเวลา ปริมาณ และ/หรือสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็น ทั้งนี้ โดยใช้วิธีเสาะหาความคิดเห็นด้วยการใช้แบบสอบถามแทนการเรียกประชุม

ใจทิพย์ เรือรัตนพงษ์ (2528) ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า คือ ขบวนการรวบรวมความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับอนาคตจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยที่ผู้ทำการวิจัยไม่ต้องนัดสมาชิกในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้มาประชุมพบปะกัน แต่ขอร้องให้สมาชิกแต่ละคนแสดงความคิดเห็น หรือตัดสินใจปัญหาในรูปแบบของการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเทคนิคนี้จะทำให้ผู้ทำการวิจัยสามารถระดมความคิดเห็น จากผู้เชี่ยวชาญในที่ต่าง ๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัด รวมทั้งยังประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายอีกด้วย นอกจากนี้เทคนิคเดลฟายยังช่วยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละ

คนแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพลทางความคิดเห็นของผู้อื่นหรือเสียงส่วนใหญ่

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า

เทคนิคเดลฟายคือ กระบวนการรวบรวมความคิดเห็น หรือการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องถูกต้อง น่าเชื่อถือมากที่สุด

#### 4.2 กระบวนการของเทคนิคเดลฟาย

กระบวนการของเทคนิคเดลฟาย มีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมาย

2. เลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ควรเลือกผู้มีความรู้ความสามารถเป็นเลิศในสาขานั้นๆ อย่างแท้จริง สำหรับจำนวนผู้เชี่ยวชาญนั้น ไม่มีข้อกำหนดตายตัวว่าควรมีกี่คน โดยทั่วไปจำนวนที่เหมาะสม คือ 10 ถึง 20 คน จากผลการวิจัยของ Thomas T. Macmillan (อ้างถึงในเกษม บุญอ่อน, 2522) พบว่า ถ้าใช้ผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราความคลาดเคลื่อนจะลดน้อยลงมาก ดังนั้นจำนวนผู้เชี่ยวชาญจึงไม่ควรน้อยกว่า 17 คน

3. ส่งแบบสอบถามไปยังผู้เชี่ยวชาญ โดยทั่วไป 3-4 รอบ เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น แบบสอบถามที่ส่งไปนั้นมี 2 ชนิดคือ แบบสอบถามปลายเปิด และแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า การเก็บข้อมูลรอบแรก มักใช้แบบสอบถามปลายเปิด รอบต่อไปให้แบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในแต่ละรอบ มีดังนี้

รอบที่ 1 แบบสอบถามมักเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้คำถามอย่างกว้าง ๆ ผู้วิจัยอาจใช้แบบสอบถามปลายปิดก็ได้ แต่ควรเว้นช่องว่างในส่วนท้ายของคำถาม เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

รอบที่ 2 นำคำตอบของแบบสอบถามในรอบที่ 1 มาสังเคราะห์ และพัฒนาเป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า (Likert Scale) แล้วส่งกลับไปยังผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง เพื่อจัดระดับความสำคัญของแต่ละข้อ

**รอบที่ 3** นำคำตอบแต่ละข้อจากรอบที่ 2 มาหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile range) แล้วนำค่าเหล่านี้ใส่เพิ่มไปในแบบสอบถามรอบที่ 3 ที่มีคำถามคงเดิม โดยแสดงค่าในรูปของสัญลักษณ์หรือตัวเลข พร้อมทั้งแสดงคำตอบเดิมของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 ให้เห็นอีกครั้งในแบบสอบถามรอบที่ 3 ด้วย เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาทบทวนอีกครั้งโดยเทียบความคิดเห็นของตนเองกับกลุ่มว่า จะยืนยันคำตอบเดิมหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่ ถ้าคำตอบของตนเองไม่สอดคล้องกับกลุ่ม ถ้ายืนยันคำตอบเดิม ก็จะได้รับรางวัลให้เขียนเหตุผลสั้น ๆ ประกอบด้วย

**รอบที่ 4** เช่นเดียวกับรอบที่ 3 แต่โดยทั่วไปมักตัดรอบนี้ออก แล้วใช้ผลที่ได้ในรอบที่ 3 เสนอผลการวิจัย เพราะรอบที่ 3 กับรอบที่ 4 มีความแตกต่างของความคิดเห็นน้อยมาก

**การวิเคราะห์ข้อมูล** นำผลการถามครั้งสุดท้ายไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป ซึ่งมักจะวิเคราะห์ด้วยมัธยฐานและพิสัยควอไทล์ดังกล่าวแล้ว

#### ข้อดีของเทคนิคเดลฟาย

จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า เทคนิคเดลฟายมีข้อดีดังต่อไปนี้

1. สามารถรวบรวมและรายงานความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้ โดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อ
2. ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ไม่อยู่ภายใต้แรงกดดันของสังคม ไม่ตกอยู่ภายใต้อำนาจทางความคิด หรืออำนาจของเสียงส่วนใหญ่
3. ไม่จำเป็นต้องมีการประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่ำ
4. เป็นเทคนิคในการแลกเปลี่ยนการศึกษาความเชี่ยวชาญของผู้เชี่ยวชาญทางตรงโดยที่เขาไม่รู้ตัว เพราะกระบวนการของเทคนิคนี้จะช่วยผสมผสานความเชี่ยวชาญของผู้เชี่ยวชาญไปด้วย
5. ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เพราะเป็นความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ อย่างแท้จริง และเป็นข้อมูลที่ได้จากการถามซ้ำหลายรอบ ถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่ผ่านการกลั่นกรองแล้วอย่างรอบคอบ
6. ผู้วิจัยสามารถลำดับความสำคัญของข้อมูลและเหตุผลในการตอบ รวมถึงความสอดคล้องในเรื่องความคิดเห็นได้เป็นอย่างดี

## ข้อจำกัดของเทคนิคเดลฟาย

แม้ว่าเทคนิคเดลฟายจะมีข้อดีหลายประการ แต่ก็มีข้อจำกัดในกรณีต่อไปนี้

1. ข้อมูลอาจขาดความน่าเชื่อถือได้ หากการคัดเลือกและเกณฑ์การพิจารณาเลือกผู้เชี่ยวชาญไม่เหมาะสม
2. ผู้เชี่ยวชาญไม่เต็มใจให้ความร่วมมือในการวิจัยอย่างแท้จริงโดยตลอด
3. ผู้ทำการวิจัยขาดความรอบคอบหรือมีความลำเอียงในการพิจารณาวิเคราะห์คำตอบที่ได้ในแต่ละรอบ
4. การสูญหายระหว่างทางของการส่งแบบสอบถาม หรือไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบในแต่ละรอบ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## งานวิจัยภายในประเทศ

บุญรอด วุฒิสวรรค์กุล (2535) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์พิจารณาความเป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารวิชาการในระดับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ คณบดี และหัวหน้าภาควิชา พบว่า องค์ประกอบของความเป็นเลิศของสถาบันมี 5 ประการ เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้

1. คุณภาพของอาจารย์หรือผู้สอน มีเกณฑ์ที่ควรคำนึงถึงดังนี้
  - 1.1 จำนวนอาจารย์ประจำในคณะ / ภาควิชาที่สามารถสอนวิชาเอกในระดับปีที่ 3 หรือ 4
  - 1.2 จำนวนอาจารย์ประจำในคณะ/ภาควิชาที่มีคุณวุฒิตั้งแต่ระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่าขึ้นไป
  - 1.3 การพัฒนาอาจารย์โดยการให้ทุนศึกษาต่อ ให้เข้าสัมมนา สักอบรมในแต่ละปีการศึกษา
  - 1.4 จำนวนอาจารย์ประจำในคณะ / ภาควิชาที่เขียนบทความ หรือ แต่งตำรา และได้รับการตีพิมพ์ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา
2. หลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอน มีเกณฑ์ที่ควรคำนึงถึงดังนี้
  - 2.1 เนื้อหาของหลักสูตรมีความลึกซึ้งทางวิชาการ และตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

2.2 มีกิจกรรมเสริมหลักสูตร และประสบการณ์ในวิชาชีพอย่างเพียงพอ

2.3 มีการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรอยู่ตลอดเวลา

3. ห้องสมุดหรือศูนย์การค้นคว้า มีเกณฑ์ที่ควรคำนึงถึงดังนี้

3.1 จำนวนหนังสือ วารสาร หนังสืออ้างอิง และเอกสารอื่น ๆ ของสาขา

วิชาอย่างเพียงพอและทันสมัย

3.2 ห้องสมุดให้บริการ และเอื้อต่อการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์เป็น

อย่างยิ่ง

3.3 มีงบประมาณเพียงพอที่จัดซื้อหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ที่ทันสมัย

เข้าห้องสมุด

3.4 อาจารย์ในคณะ / ภาควิชาให้ห้องสมุดซื้อหนังสือตามความต้องการ

ของคณะ / ภาควิชาได้

4. คุณภาพของนักศึกษา มีเกณฑ์ที่ควรคำนึงถึงดังนี้

4.1 การจัดจำนวนนักศึกษาพอเหมาะกะกับลักษณะวิชาที่เรียน

4.2 ได้รับการชมเชยจากอาจารย์ผู้สอนต่อการเอาใจใส่ในด้านการเรียน

ของนักศึกษา

4.3 ความสนใจของนักศึกษาต่อการทำและร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร

4.4 การกวาดขันด้านกิริยา มารยาท ความประพฤติของนักศึกษา

5. การวิจัยและการสร้างผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ มีเกณฑ์ดังนี้

5.1 ให้อาจารย์เข้าสัมมนา/ฝึกอบรม เพื่อกระตุ้นให้ทำวิจัยในแต่ละปีการ

ศึกษา

5.2 งบประมาณของสถาบันที่จะสนับสนุนการวิจัย

5.3 นโยบายของสถาบันมีส่วนส่งเสริม และสนับสนุนให้อาจารย์ทำการ

วิจัยและผลิตผลงานทางวิชาการ

5.4 ปริมาณงานประจำที่ได้รับมอบหมายเอื้อต่อการทำวิจัย หรือผลิต

ผลงานวิชาการอย่างต่อเนื่อง

อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์ (2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาดัชนีสู่

ความเป็นเลิศทางวิชาการของคณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยการวิเคราะห์  
จากเอกสารและใช้เทคนิคกระบวนการ EDFA ได้คุณลักษณะของความเป็นเลิศ 20 คุณ  
ลักษณะ มีดัชนีบ่งชี้ 121 ดัชนี นำคุณลักษณะและดัชนีที่ได้มาวิเคราะห์ห้วงล้ออนาคตและ

ตารางปฏิสัมพันธ์ ได้แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามดัชนี นำมาสร้างภาพของดัชนีบ่งชี้ได้ 19 ภาพ นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน ทดลองใช้ในสถาบันการศึกษาพยาบาล 1 แห่ง พบว่าใช้ได้ผลดี ซึ่งดัชนีที่พัฒนาขึ้นนั้น ประกอบด้วย **คุณลักษณะของปัจจัยนำเข้า (Input)** ได้แก่ ปรัชญา และเป้าหมายของสถาบัน คุณลักษณะของนิสิตใหม่ อาจารย์ประจำ ผู้บริหาร สถานภาพทางการเงิน งบประมาณ ทรัพยากรสนับสนุนทางวิชาการ **คุณลักษณะของกระบวนการ (Process)** ได้แก่ หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ การบริหาร การพัฒนาคณาจารย์ การดำเนินงานให้ผลิตผลงานทางวิชาการ งานกิจกรรม นักศึกษา และการประเมินตนเองของสถาบัน **คุณลักษณะของผลิตผล (Output)** ได้แก่ สมรรถนะของบัณฑิต เจตนคติของบัณฑิตต่อวิชาชีพ พัฒนาการทางบุคลิกภาพ และทักษะทางสังคมของบัณฑิต และผลิตผลทางด้านวิชาการของสถาบัน

อัจฉรา วัฒนานรงค์ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย โดยศึกษาวิธีการควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชน 14 แห่ง ใน 5 ด้านคือ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุด ด้านนักศึกษา และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหาร 45 คน อาจารย์ 193 คน และเป็นทั้งผู้บริหารและอาจารย์ 121 คน ผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีระดับปฏิบัติการบริหารจัดการควบคุมคุณภาพภายในโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับวิธีการในการควบคุมคุณภาพในด้านต่าง ๆ บางแห่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของระดับปฏิบัติการในการบริหารจัดการงานวิชาการเพื่อการควบคุมคุณภาพภายในรายด้าน ในภาพรวมดำเนินการจัดการศึกษา โดยมีการควบคุมคุณภาพภายในอยู่ในระดับที่ดี

อาทิตยา ดวงมณี (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการวิจัยการศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ได้ผลดังนี้

1. ผลการพิจารณาคัดเลือกตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการวิจัยการศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้ตัวบ่งชี้รวม 6 ตัวบ่งชี้ หรือ 6 มิติ / องค์ประกอบของความเป็นเลิศทางวิชาการ ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้ย่อยจำนวน 61 ตัวบ่งชี้เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้

1) ตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพอาจารย์ 16 ตัวบ่งชี้

- 2) ตัวบ่งชี้ด้านการวิจัย / ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ 9 ตัวบ่งชี้
  - 3) ตัวบ่งชี้ด้านทรัพยากรสนับสนุนทางวิชาการ 8 ตัวบ่งชี้
  - 4) ตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพนิสิต / นักศึกษา 12 ตัวบ่งชี้
  - 5) ตัวบ่งชี้ด้านหลักสูตรที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน 7 ตัวบ่งชี้ และ
  - 6) ตัวบ่งชี้ด้านภาวะผู้นำทางวิชาการของหัวหน้าภาค / สาขาวิชา 9 ตัวบ่งชี้
- เมื่อจำแนกตามระบบการศึกษาแล้ว พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ได้นี้ ประกอบด้วยตัว

บ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Indicators) 16 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ (Process Indicators) 27 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต (Output Indicators) 18 ตัวบ่งชี้

2. ผลการวิเคราะห์ความเป็นเลิศทางวิชาการ ตามตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการศึกษาระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนความสำคัญของตัวบ่งชี้รวม พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนความสำคัญกับมิติต่าง ๆ จากคะแนนเต็ม 500 คะแนน ดังนี้

- 1) คุณภาพอาจารย์ คิดเป็น 90 คะแนน
- 2) การวิจัย / ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ คิดเป็น 90 คะแนน
- 3) ทรัพยากรสนับสนุนทางวิชาการ คิดเป็น 80 คะแนน
- 4) คุณภาพนิสิต / นักศึกษา คิดเป็น 80 คะแนน
- 5) หลักสูตรที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน คิดเป็น 80 คะแนน
- 6) ภาวะผู้นำทางวิชาการของหัวหน้าภาค / สาขาวิชา คิดเป็น 80 คะแนน

สุวิมล ราชธนบริบาล (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร และแบบสอบถามผู้บริหาร และอาจารย์ ผลการวิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการเผยแพร่หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มีรูปแบบกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบคือ รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับ ระบบสนับสนุน และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับรูปแบบที่ 1 และมีการเน้นการพัฒนาบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การประกันคุณภาพการศึกษา รูปแบบที่ 3 มีการแบ่งกระบวนการเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างการยอมรับและความเข้าใจ

ตลอดจนกำหนดกรอบแนวคิด ระยะที่ 2 จัดตั้งองค์กรรับผิดชอบการดำเนินงาน ระยะที่ 3 ออกเยี่ยมชมหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ นอกจากนี้ยังพบว่า สถาบันมีการจัดประชุมชี้แจงนโยบาย และแนวปฏิบัติภายในสถาบัน และคณะวิชา จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระดับสถาบันและคณะ จัดตั้งหน่วยงาน จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ มีการกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคและมีการกระจายอำนาจในการดำเนินการให้คณะ

ในด้านความคิดเห็นของผู้บริหาร และอาจารย์ต่อวิธีดำเนินการควบคุมคุณภาพในหน่วยงาน พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อวิธีดำเนินงานด้านหลักสูตรมากที่สุด ส่วนอีก 4 ด้านได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก สำหรับอาจารย์ ให้ความสำคัญต่อวิธีดำเนินการด้านหลักสูตรมากที่สุดเช่นกัน อีก 4 ด้าน ให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้งผู้บริหาร และอาจารย์ ให้ความสำคัญด้านนิสิตนักศึกษาในระดับปานกลาง

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติ และมีความเข้าใจว่า การประกันคุณภาพเป็นการตรวจสอบ หรือจับผิดการทำงานของบุคลากร นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนผู้บริหาร ทำให้การดำเนินงานระหว่างสถาบัน คณะ และภาควิชาขาดความต่อเนื่อง ทบวงมหาวิทยาลัยขาดความชัดเจนในเรื่องแนวทางการปฏิบัติ ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการตัวอย่างของมหาวิทยาลัยที่ประสบความสำเร็จ ต้องการคู่มือในการพัฒนา กลไกภายในสถาบัน และแนวปฏิบัติในการนำไปใช้

#### งานวิจัยในต่างประเทศ

อมรวิทย์ นาคกรทรัพย์ (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ในกระแสแห่งคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ประเทศต่าง ๆ ดำเนินการอยู่ มุ่งเน้นประเทศที่เป็นหลัก 4 ประเทศ คือ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสาร โดยสืบค้นโดยตรงจากฐานข้อมูล ERIC และสืบค้นจากระบบ Internet ผลการวิจัย พบว่า ประเทศต่าง ๆ มีลักษณะร่วมกันของระบบการประกันคุณภาพคือ

1. ความมีอิสระ และความสามารถตรวจสอบได้
2. มีการจัดตั้งหน่วยงานกลางระดับชาติ ทั้งที่เป็นของรัฐและอิสระ ขึ้นมาดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษา



3. มีการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีกลไกตรวจสอบการทำงานของตนเอง ควบคู่ไปกับการตรวจสอบจากภายนอก
4. กลไกตรวจสอบจากภายนอกนั้น เน้นการใช้ประโยชน์จาก "เพื่อนร่วมวงการ" (peer) เป็นสำคัญ
5. มีและให้ข้อมูลอย่างเต็มประสิทธิภาพ กล่าวคือ การมีฐานข้อมูลการบริหารที่ดี และมีการพัฒนาตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (Performance indicators)
6. การกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์ที่สำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพ

เว็บสเตอร์ (Webster, 1981) กล่าวถึงการประเมินคุณภาพว่า มีมากมายหลายวิธี แต่ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา มีวิธีการประเมินคุณภาพที่นิยมใช้มากกว่าวิธีอื่น ๆ อยู่ 6 วิธี โดยที่ 3 วิธี ขึ้นอยู่กับความสำเร็จของอาจารย์มหาวิทยาลัย อีก 2 วิธี ขึ้นอยู่กับความสำเร็จของนักศึกษา และอีก 1 วิธี ขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพของแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้

วิธีแรก เป็นการจัดอันดับคุณภาพโดยใช้เกณฑ์ความมีชื่อเสียง (Reputational Ranking) คือให้ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ คณบดี หัวหน้าภาค และนักวิชาการในสาขาวิชานั้น ๆ เป็นผู้จัดอันดับ วิธีนี้มีข้อดีอยู่ที่ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของผู้เชี่ยวชาญ แต่มีข้อเสียคือ มีโอกาสเกิด Halo effect เนื่องจากความลำเอียงของผู้เชี่ยวชาญได้

วิธีที่ 2 ใช้เกณฑ์ความสำเร็จของอาจารย์ (Faculty awards, honors and prizes) โดยดูจากชื่อเสียง รางวัล และเกียรติยศที่อาจารย์ได้รับ วิธีนี้มีข้อดีคือ มีความเป็นปรนัยมากกว่าวิธีแรก

วิธีที่ 3 ใช้เกณฑ์จำนวนการอ้างอิงในดัชนีการอ้างอิงทางวิชาการ (Citations in Citation Indexes) โดยนับจำนวนการอ้างอิงทางวิชาการของอาจารย์แต่ละคนจากเอกสารที่พิมพ์เผยแพร่ ซึ่งจะแสดงฝีมือหรืออิทธิพล และความชำนาญ ถ้ามีการอ้างถึงบ่อย ๆ แต่วิธีนี้ก็ยังมีข้อเสียคือ ถ้าไม่ได้เขียนในสาขาที่เป็นที่นิยมนัก ก็มักไม่ถูกอ้าง หรืออ้างเฉพาะในช่วงเวลาที่เรื่อนั้นกำลังเป็นที่นิยมเท่านั้น

วิธีที่ 4 ใช้เกณฑ์ความสำเร็จในชีวิตของนักศึกษา (Students Achievements in Later Life) วิธีนี้เป็นการวัดคุณภาพนักศึกษาอย่างแท้จริง แต่มีข้อเสียคือ ใช้เวลานาน และความสำเร็จของบัณฑิต อาจจะไม่ได้อาจมาจากกระบวนการผลิตของสถาบันเพียงอย่างเดียว

วิธีที่ 5 ใช้เกณฑ์คะแนนสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักศึกษา โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐาน ข้อดีของวิธีนี้คือ เก็บรวบรวมข้อมูลได้ง่าย ข้อเสียคือ คำนี้ถึงความสามารถของนักศึกษาใหม่เพียงอย่างเดียว ไม่ได้ดูว่า สถาบันให้การศึกษามีคุณภาพจริงหรือไม่

วิธีที่ 6 ใช้เกณฑ์ปริมาณทรัพยากรทางวิชาการของสถาบัน (Institutional Academic Resources) ข้อดีคือ สามารถวัดและเปรียบเทียบระหว่างสถาบันได้ง่าย แต่ก็มีข้อเสียคือ แม้จะมีทรัพยากรมากมาย แต่ถ้านักศึกษาไม่ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ก็ไม่สามารถพัฒนาให้เกิดคุณภาพได้

แอสติน และ โซลมอน (Astin and Solmon, 1981) ได้เสนอเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดอันดับคุณภาพโปรแกรมการศึกษาระดับปริญญาตรี 6 เกณฑ์ดังนี้

1. คุณภาพโดยรวมของการศึกษาระดับปริญญาตรี
2. การเตรียมนักศึกษาเพื่อศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาหรือโรงเรียนวิชาชีพ
3. การเตรียมนักศึกษาเพื่อทำงานหลังจบการศึกษา
4. การอุทิศตนของอาจารย์ต่อการสอนในระดับปริญญาตรี
5. ความสำเร็จทางด้านวิชาการหรือวิชาชีพของอาจารย์
6. การมีนวัตกรรมในด้านหลักสูตรและวิธีสอน

ลีไวน์ (Levine, 1982) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับเกณฑ์ความเป็นเลิศทางวิชาการว่า สถาบันใดจะมีความเป็นเลิศต้องมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล และมาตรฐานของแต่ละสาขาวิชา

เกณฑ์ความเป็นเลิศที่เป็นมาตรฐานสำหรับการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกสาขาวิชา ประกอบด้วยเกณฑ์ต่อไปนี้

1. เกณฑ์การรับเข้า (Admissions)
  - 1.1 เกณฑ์การรับนักศึกษาเข้าเรียนจะต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อพิจารณาทางการศึกษาและนโยบายของรัฐ และจะต้องรับเฉพาะผู้ที่มีศักยภาพที่จะเรียนสำเร็จตามหลักสูตรเท่านั้น
  - 1.2 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์สถาบัน และรายละเอียดการรับเข้า เช่น แผนรับประชาสัมพันธ์สถาบัน ต้องมีความครบถ้วน สมบูรณ์ ทันสมัย เทียบตรง และเข้าใจง่าย

2. เกณฑ์การสอน คุณภาพทางด้านการสอนของอาจารย์ และวิชาใน

หลักสูตร

- 2.1 มีการคิดค้นวิธีสอนแบบใหม่ ๆ และมีการประเมินการสอนอยู่เสมอ
- 2.2 โปรแกรมการศึกษาที่เปิดขึ้นใหม่ ต้องมีทรัพยากรสนับสนุนเพียงพอ

มีความทันสมัย สมบูรณ์แบบตามเกณฑ์มาตรฐาน

2.3 คณาจารย์ต้องได้รับการฝึกอบรมด้านวิธีสอนที่เหมาะสมและทันสมัย

2.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ต้องทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอ

3. เกณฑ์เกี่ยวกับกิจกรรมเสริม เช่น การให้คำปรึกษาแนะแนว การสอนซ่อมเสริม เป็นต้น

3.1 กิจกรรมเสริม ต้องเหมาะสมกับธรรมชาติของสาขาวิชา และตัวนักศึกษา

3.2 กิจกรรมซ่อมเสริม ต้องมีไว้เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ไม่สามารถเรียนเต็มเวลาได้

3.3 อาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีจิตใจที่จะช่วยเหลือนักศึกษาอย่างแท้จริง

4. เกณฑ์เกี่ยวกับการประเมินผล เช่น การประเมินผลการเรียนของนักศึกษา ต้องยุติธรรม สมเหตุสมผล และเหมาะสม

5. เกณฑ์เกี่ยวกับการให้ปริญญา การอนุมัติปริญญา จะต้องสำเร็จการศึกษา และมีคุณสมบัติครบถ้วนตรงตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

นอกจากเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากลแล้ว จะต้องผ่านเกณฑ์คุณภาพของแต่ละสาขาวิชาด้วยจึงจะบรรลุความเป็นเลิศ ซึ่งได้แก่

1. ทุก ๆ สาขาวิชาต้องมีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตว่า ต้องการให้บัณฑิตมีคุณลักษณะเช่นไร การจัดหลักสูตรต้องคำนึงถึง และสอดคล้องกับความสามารถ และความต้องการของนักศึกษาด้วย จึงจะถือว่าจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ !

2. หลักสูตรที่ใช้ควรให้คณาจารย์ทุกคนได้รับการฝึกอบรมจนมีความชำนาญ และมีความสนใจที่จะทำวิจัย

3. โปรแกรมที่สอนต้องมีทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอในทุก ๆ ด้าน

4. หลักสูตรที่จะมีความเป็นเลิศได้ ต้องสอดคล้องกับพันธกิจ (Mission) และประเพณี (Tradition) หรือบริบท (Context) ของสถาบัน

มาร์คัส (Marcus, 1983) ให้ความเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศทางวิชาการหรือคุณภาพของสถาบันว่า การที่สถาบันจะบรรลุถึงควมมีคุณภาพได้นั้น ควรเกิดจากการควบคุมภายในสถาบันเอง ซึ่งทำได้โดยการศึกษาหรือควบคุมตนเอง (Self- study or Self - regulation) ทุกสถาบันควรมีระบบประเมินตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ 6 ด้านคือ

1. มีการชี้แจงถึงพันธกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goal) และวัตถุประสงค์ (Objective) ของสถาบัน และโปรแกรมการศึกษานั้น ๆ อย่างชัดเจน
2. การวัดผลผลิต (Outcome) ทางด้านการศึกษาและด้านอื่น ๆ ของโปรแกรม
3. มีการประเมินหลักสูตรว่า สามารถสร้างผลิตผลได้ตามที่ต้องการหรือไม่
4. การประเมินความเพียงพอของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะสนับสนุนโปรแกรมการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย
5. มีการตรวจสอบกระบวนการวางแผนและวินิจฉัยสั่งการต่าง ๆ
6. มีการแปลผลในการประเมินด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมา เพื่อที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยลดจุดอ่อน และเพิ่มจุดแข็ง

คอนราด และแบล็คเบิร์น (Conrad and Blackburn, 1985) ได้ศึกษาวิจัยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของภาควิชา ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยของรัฐ 22 แห่ง ทั้งในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก จากภาควิชาต่าง ๆ 5 ภาควิชา คือ ชีววิทยา เคมี การศึกษา ประวัติศาสตร์ และคณิตศาสตร์ ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลเพียงพอ 45 ภาควิชาจากประชากรทั้งหมด 110 ภาควิชา ภาควิชาเหล่านี้ เป็นตัวแทนของสถาบัน 14 แห่ง ประกอบด้วย ภาควิชาชีววิทยา 12 ภาควิชา ภาควิชาเคมี 9 ภาควิชา ภาควิชาการศึกษา 6 ภาควิชา ภาควิชาประวัติศาสตร์ 10 ภาควิชา และภาควิชาคณิตศาสตร์ 8 ภาควิชา มีตัวแปรทั้งสิ้น 73 ตัวแปร แยกเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์ 41 ตัวแปร นักศึกษา 6 ตัวแปร โปรแกรมวิชา 25 ตัวแปร สิ่งอำนวยความสะดวก 1 ตัวแปร ศึกษาโดยใช้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพของภาควิชา หาความสัมพันธ์โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ( Simple correlation coefficients) และวิเคราะห์การถดถอย ( Regression analysis ) ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านผลงานทางวิชาการของอาจารย์ ( Scholarly Productivity) 7 ตัว มีความสัมพันธ์สูงกับคุณภาพของภาควิชา และสามารถพยากรณ์คุณภาพได้ 28 % โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาระงานของอาจารย์ ( teaching workload ) เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรย่อยอื่น ๆ แล้ว พบว่า สามารถบ่งชี้ความเป็นเลิศของภาควิชาได้ 12 % ในส่วนตัวแปรด้านนักศึกษา พบว่า จำนวนการเข้าศึกษาของนักศึกษา มีความสัมพันธ์ปานกลางถึงมากกับคุณภาพของภาควิชา สามารถพยากรณ์คุณภาพของภาควิชาได้ 32 % ความสัมพันธ์นี้ชี้ให้เห็นว่า ขนาดของสถาบันหรือภาควิชา ซึ่งวัดจากจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของคุณภาพของภาควิชา ในส่วนของความสามารถทางด้านวิชาการของนักศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ปานกลางกับคุณภาพของภาควิชา สามารถพยากรณ์คุณภาพได้ 9 % สำหรับกลุ่ม

ตัวแปรด้านหลักสูตร พบว่า มีความสัมพันธ์สูงกับคุณภาพของภาควิชา สามารถพยากรณ์  
คุณภาพของภาควิชาได้ถึง 30 %

เนล บอมการ์ท (Neil Baumgart, 1987 อ้างถึงใน อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์, 2536) ได้ศึกษาวิจัยเพื่อหาคุณภาพของการศึกษาในระดับปริญญาตรีของออสเตรเลีย  
ในหลายสาขาวิชา และหลายสถาบัน โดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

# 1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs)

1.1 การจัดสรรงบประมาณของรัฐบาลเพื่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษามี  
ความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

1.2 บุคลากร (Staffing) ในแต่ละปีมีการเพิ่มบุคลากรมากน้อยเพียงใด มี  
ตำแหน่งทางวิชาการมากน้อยเพียงใด

1.3 เงินทุนวิจัย มีเงินสนับสนุนให้ทำวิจัยมากน้อยเพียงใด

# 2. การปรับปรุงการเรียนการสอน

2.1 คุณภาพของภาระงานหรือกิจกรรมของอาจารย์ในด้าน

- การทำวิจัย ดูจากจำนวนงานวิจัยที่ลงตีพิมพ์ และดูแลอ้างอิง
- การสอน ดูจากการประเมินของนักศึกษา และคณาจารย์ด้วยกัน
- การบริการวิชาการในสถาบัน เช่น การเป็นกรรมการต่าง ๆ งาน

บริหาร การผลิตอุปกรณ์การสอน งานธุรการ งานวารสาร งานที่ปรึกษา ฯลฯ ตลอดจนงาน  
บริการชุมชนภายนอกสถาบัน

2.2 การพัฒนาคณาจารย์ทั้งด้านการสอน การวิจัย และการบริหาร โดยดู  
ว่ามีหน่วยพัฒนาคณาจารย์หรือไม่ มีแผนงานอะไรบ้าง มีกิจกรรมอะไรบ้างในแต่ละปี

2.3 อัตราส่วนระหว่างอาจารย์ต่อนักศึกษา ถ้าอัตราส่วนยิ่งน้อย ยิ่งทำ  
ให้คุณภาพสูงขึ้น

2.4 งานทางวิชาการของอาจารย์

2.5 งานบุคลากรนักศึกษา ได้แก่งานบริการและสวัสดิการด้านต่าง ๆ

2.6 ปริมาณงานของนักศึกษา ดูว่านักศึกษาใช้เวลาในการเรียนใน  
แต่ละวันอย่างไร ทั้งในและนอกห้องเรียน

2.7 การประเมินผลการเรียน มีความยุติธรรม เหมาะสมหรือไม่

2.8 สิ่งช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาในด้านการเรียน เช่น หนังสือใน  
ห้องสมุด การสอนเสริม การมีคอมพิวเตอร์ช่วยประกอบการเรียน เป็นต้น

3. ผลผลิต (Outputs) ดัชนีที่บ่งชี้ว่าผลผลิตของการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคุณภาพหรือไม่ ดูได้จากปริมาณนักศึกษาที่สามารถเรียนต่อได้ในระดับปริญญาโท

แฟร์เวเธอร์ และ บราวน์ (Fairweather and Brown,1991) ได้ศึกษามิติหรือโครงสร้างของโปรแกรมการศึกษาที่มีคุณภาพ โดยศึกษาจากโปรแกรมวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา 3 สาขา วิชาคือ วิทยาการคอมพิวเตอร์ วิศวกรรมไฟฟ้า และวิศวกรรมเครื่องกล โดยกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพออกเป็น 5 ด้าน คือ คุณภาพของอาจารย์ คุณภาพของนักศึกษา ขนาด ทรัพยากร และความมีชื่อเสียงของสถาบันหรือโปรแกรมวิชา ทำการวัด / ประเมินคุณภาพทั้งในระดับสถาบัน และระดับโปรแกรมวิชา ผลการศึกษาพบว่า มิติหรือโครงสร้างของโปรแกรมวิชาที่มีคุณภาพนั้นประกอบด้วย 4 มิติ คือ คุณภาพของนักศึกษา ขนาด ทรัพยากร และคุณภาพของอาจารย์และความมีชื่อเสียง โดยที่คุณภาพของอาจารย์และความมีชื่อเสียงนั้น นับเป็นมิติเดียว เพราะมีความสัมพันธ์กันสูง

แทน (Tan,1992) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ตัวแปรพหุในการประเมินคุณภาพของภาควิชาที่เปิดสอนหลักสูตรปริญญาเอกทางสังคมวิทยา เพื่อหากลุ่มตัวแปรที่ใช้ในการบ่งชี้ความเป็นเลิศทางวิชาการของภาควิชา และเพื่อหากลุ่มของตัวแปรที่ใช้จัดอันดับโปรแกรมวิชา ตัวแปรที่ศึกษามีทั้งหมด 12 ตัวแปร ใช้วิธีการวิเคราะห์ ตัวประกอบของส่วนประกอบหลัก (Principle component factor analysis) ร่วมด้วยตารางหมุนแกนแบบวาริแมกซ์ (Varimax) โดยมีสมมติฐานว่า คุณภาพนั้นเกิดจากมิติหลายมิติประกอบกัน ผลการศึกษาได้กลุ่มตัวแปร 3 กลุ่มใหญ่

กลุ่มที่ 1 คือกลุ่มตัวแปรการวิจัยของอาจารย์ (Faculty research) ได้แก่ จำนวนผลงานทางวิชาการโดยเฉลี่ยของอาจารย์ ร้อยละของอาจารย์ที่มีผลงานตีพิมพ์ 1 เรื่อง หรือมากกว่า การได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยของอาจารย์ และทรัพยากรห้องสมุด

กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มตัวแปรปัจจัยนำเข้า (Input variables) ได้แก่ จำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาในโปรแกรม จำนวนอาจารย์ ค่าใช้จ่ายในการวิจัยของภาควิชา จำนวนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร

กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มนักศึกษา (Student cluster) ได้แก่ระยะเวลาที่นักศึกษาใช้ในการศึกษาระดับปริญญาเอก ความสำเร็จในการมีงานทำหลังจบการศึกษา

จากตัวแปร 3 กลุ่มดังกล่าว Tan นำมาสร้างเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของภาควิชาได้ 7 ตัวบ่งชี้ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ได้แก่กลุ่มตัวแปรการวิจัยของอาจารย์

ตัวบ่งชี้ที่ 2 ได้แก่กลุ่มตัวแปรปัจจัยนำเข้า

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ได้แก่กลุ่มตัวแปรนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 4 เกิดจากการรวมกันของกลุ่มตัวแปรการวิจัยของอาจารย์กับกลุ่มตัวแปรปัจจัยนำเข้า

ตัวบ่งชี้ที่ 5 เกิดจากการรวมกันของกลุ่มตัวแปรการวิจัยของอาจารย์กับกลุ่มตัวแปรนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 6 เกิดจากการรวมกันของกลุ่มตัวแปรปัจจัยนำเข้ากับกลุ่มตัวแปรนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 7 เกิดจากการรวมกันของกลุ่มตัวแปรการวิจัยของอาจารย์กับกลุ่มตัวแปรปัจจัยนำเข้า และกลุ่มตัวแปรนักศึกษา

และพบว่าตัวบ่งชี้ที่ 4 และ 7 เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีกว่าในการจัดอันดับคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุด ได้แก่ตัวบ่งชี้ที่เกิดจากตัวบ่งชี้ที่ 1 และ 2 เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมนสูงสุด คือ .896 ตัวบ่งชี้ที่ตรงลงมา ได้แก่ตัวบ่งชี้ที่เกิดจากตัวบ่งชี้ที่ 1 2 และ 3 รวมกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมนสูงรองลงมา คือ .833

จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ / ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของภาควิชา/โปรแกรมวิชา สามารถสรุปเป็นกรอบทฤษฎีได้ดังนี้

องค์ประกอบ/ปัจจัย	เอกสารอ้างอิง/งานวิจัย
1. หลักสูตร	บุญรอด (2535) อุไรพรรณ (2537) อัจฉรา (2539) อาทิตยา (2540) คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ (2542) Astin & Solmon (1981), Marcus (1983), Conrad & Blackburn (1985)
2. อาจารย์	บุญรอด (2535) อุไรพรรณ (2537) อาทิตยา (2540) คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ (2542)

องค์ประกอบ/ปัจจัย	เอกสารอ้างอิง/งานวิจัย
	Astin & Solmon (1981), Conrad & Blackburn (1985), Fairweather & Brown (1991), Tan (1992) Baumgart (1987)
3. นักศึกษา	บุญรอด (2535) อุไรพรรณ (2537) คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ (2542) Astin & Solmon (1981) Conrad & Blackburn (1985) Fairweather & Brown (1991) Tan (1992)
4. การเรียนการสอน	อุไรพรรณ (2537) Levine (1982)
5. ทรัพยากรการเรียนรู้ / ห้องสมุด	บุญรอด (2535) อุไรพรรณ (2537) อัจฉรา (2539) อาทิตยา (2540) คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ (2542) Webster (1981), Levine (1982) Marcus (1983), Baumgart (1987) Fairweather & Brown (1991), Tan (1992)
6. การวิจัย	บุญรอด (2535) อาทิตยา (2540) คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ (2542) Baumgart (1987), Tan (1992)

จากกรอบทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบตัวบ่งชี้สำหรับใช้  
ในการประเมินคุณภาพการศึกษาของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ในสถาบันราชภัฏ  
ภาคเหนือ โดยจำแนกตัวบ่งชี้ตามแนวคิดทฤษฎีวิเคราะห์เชิงระบบ (System Analysis Theory)  
ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output)



องค์ประกอบ	Input Indicators	Process Indicators	Output Indicators
1. หลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"><li>- มีแผนการเรียน</li><li>- ตลอดหลักสูตร</li><li>- มีเกณฑ์มาตรฐาน</li><li>- โปรแกรมวิชา</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- มีการกำกับและบริหาร</li><li>- หลักสูตรโดยคณะ</li><li>- กรรมการประจำ</li><li>- โปรแกรมวิชา</li><li>- รายวิชาที่จัดขึ้นตอบ</li><li>- สมองวัตถุประสงค์ของ</li><li>- หลักสูตร เหมาะสม</li><li>- กับระดับการศึกษา</li><li>- ความต้องการของ</li><li>- ผู้เรียน</li><li>- การจัดอาจารย์เข้า</li><li>- สอนตรงตามคุณวุฒิ</li><li>- ความรู้ ความสามารถ</li><li>- และประสบการณ์</li><li>- การเปิด/ปิดรายวิชา มี</li><li>- การดำเนินการเพื่อตอบ</li><li>- สมองความต้องการของ</li><li>- ท้องถิ่น/สังคมใน</li><li>- ปัจจุบัน</li><li>- มีการประเมิน/ทบทวน</li><li>- รายวิชาทุก 2 ปี</li><li>- ในรายวิชาที่มีการสอน</li><li>- ร่วมกัน มีการประชุมจัด</li><li>- ทำข้อสอบร่วมกัน และมี</li><li>- กรรมการกลางตรวจ</li><li>- สอบคุณภาพข้อสอบ</li><li>- มีการจัดประชุมทบทวน</li><li>- ข้อสอบรายวิชาต่าง ๆ</li></ul>	

องค์ประกอบ	Input Indicators	Process Indicators	Output Indicators
		<ul style="list-style-type: none"><li>- การพิจารณาผลสอบและการตัดสินใจเกรดของทุกรายวิชา ให้ผู้สอนรับผิดชอบ แต่มีประธานโปรแกรมและกรรมการกลางตรวจสอบและท้วงติง</li><li>- มีแผนจำนวนรับนักศึกษาและจำนวนนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา</li><li>- มีการติดตามการทำงานของบัณฑิต</li></ul>	
2. อาจารย์	<ul style="list-style-type: none"><li>- สัดส่วนคุณวุฒิอาจารย์ในโปรแกรม</li><li>- ปริญาตรี : ปริญาโท : ปริญาเอก</li><li>- ประสบการณ์ของอาจารย์</li><li>- ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- สัดส่วนจำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษา</li><li>- สัดส่วนภาระงานด้านการสอน วิจัย บริการทางวิชาการ และอื่น ๆ</li><li>- จำนวนคาบสอนเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของอาจารย์</li><li>- จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของอาจารย์ที่ไปอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการ</li><li>- จำนวนชั่วโมงที่ให้นักศึกษาเข้าขอคำแนะนำปรึกษาไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง / สัปดาห์</li></ul>	

องค์ประกอบ	Input Indicators	Process Indicators	Output Indicators
3. นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"><li>- จำนวนผู้สนใจสมัครเข้าเรียน</li><li>- คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ใช้เพื่อสอบเข้า</li><li>- คะแนนสอบเข้าเทียบกับมาตรฐานหรือค่าเฉลี่ยของคะแนนสอบเข้าในแต่ละโปรแกรมวิชา</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- มีการกำหนดเกณฑ์การรับนักศึกษา</li><li>- วิธีการที่ใช้คัดเลือกนักศึกษามีรูปแบบที่ชัดเจน</li><li>- คณะกรรมการโปรแกรมมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์การรับและคัดเลือกนักศึกษา</li><li>- มีการประเมินรูปแบบการรับนักศึกษา</li><li>- มีการสรรหานักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษ</li><li>- มีระบบที่ช่วยในการพัฒนานักศึกษา เช่น ระบบปฐมนิเทศ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบฝึกงานและอื่น - อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา</li><li>- ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด</li><li>- จำนวนผู้ตกออกไม่เกินร้อยละ 5</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ผลการเรียนเฉลี่ยของนักศึกษา</li><li>- จำนวนบัณฑิตที่มีงานทำหลังสำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 50</li></ul>

องค์ประกอบ	Input Indicators	Process Indicators	Output Indicators
4. การเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"><li>- อาจารย์มีสมุดประจำรายวิชา</li><li>- ทุกวิชาต้องมีเอกสารประกอบ การสอนอย่างน้อย 1 ชิ้น และมีรายชื่อเอกสารอ่านประกอบ มีแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและกิจกรรมเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- อาจารย์จัดทำแผนการสอนซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดของวิชา ข้อตกลงในการเรียนการสอน ให้แก่นักศึกษาในสัปดาห์แรกของการเรียน</li><li>- อาจารย์ทุกคนใช้หรือผลิตสื่อการสอนสำหรับแต่ละวิชา</li><li>- อาจารย์จัดกิจกรรมการเรียนการสอนในหลายรูปแบบ</li><li>- มีการประเมินผล การสอนของอาจารย์โดยนักศึกษาทุกคนเรียน</li><li>- มีการนำผลกิจกรรมการเรียนการสอน มาใช้เพื่อการพัฒนา</li><li>- มีการกลั่นกรองผล การเรียนรายวิชา ก่อนนำเสนอคณะกรรมการประจำคณะพิจารณารับรอง</li><li>- อัตราการใช้ห้อง</li></ul>	
5. ทรัพยากรการเรียนรู้อ/ห้องสมุด	<ul style="list-style-type: none"><li>- จำนวนหนังสือวารสาร ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรที่มีอยู่</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- สมุดของนักศึกษา</li><li>- อาจารย์สามารถให้ห้องสมุดข้อหนังสือได้ตามต้องการ</li></ul>	

องค์ประกอบ	Input Indicators	Process Indicators	Output Indicators
	ในห้องสมุด - อัตราส่วนระหว่าง จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของโปรแกรมที่ให้บริการ สำหรับนักศึกษาในการสืบค้นหรือ ปฏิบัติต่อจำนวน นักศึกษาทั้งหมดใน โปรแกรม	- โปรแกรมมีการจัด ระบบหนังสือ เอกสาร เพื่อให้บริการ - โปรแกรมมีวิธีการจัด สรรเงินที่ได้รับสำหรับ หนังสือและสื่อการ เรียนที่ชัดเจน - มีการบันทึกการใช้ บริการทั้งนักศึกษา และอาจารย์ - มีแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ เหมาะสม	
6. การวิจัย			- จำนวนอาจารย์ที่ได้ รับทุนวิจัยจากแหล่ง ทุนภายในสถาบัน ในรอบ 5 ปี - จำนวนอาจารย์ที่ได้ รับทุนจากองค์กร ภายนอก ในรอบ 5 - จำนวนงานวิจัยที่ได้ รับการตีพิมพ์เผยแพร่ - จำนวนงานวิจัยที่นำไปใช้ในการพัฒนา

จากกรอบแนวคิดตัวบ่งชี้ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้  
สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ในสถาบันราชภัฏภาค  
เหนือ โดยใช้เทคนิคเดลฟายเป็นหลักในการพิจารณาความเหมาะสมของตัวบ่งชี้

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้ สำหรับใช้ในการประเมินคุณภาพการ  
ศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ในสถาบันราชภัฏภาคเหนือ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับพิจารณาประเมินค่าตัวบ่งชี้ว่ามีความเหมาะสม  
เพียงใดในการบ่งชี้คุณภาพของแต่ละองค์ประกอบด้วยเทคนิคเดลฟาย ได้แก่ คณบดีคณะ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประธานโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ และอาจารย์ประจำ  
โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ โดยพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive  
sampling) จากประชากรผู้เชี่ยวชาญ 21 คน จากสถาบันราชภัฏภาคเหนือ 8 แห่ง ดังนี้

1. สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
  - 1.1 นางพูนรัตน์ แสงหนุ่ม คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
  - 1.2 นางบุญเรือน วัฒนวงศ์ อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ
2. สถาบันราชภัฏเวียงชัย
  - 2.1 นายวรรณะ รัตนพงษ์ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
3. สถาบันราชภัฏลำปาง
  - 3.1 นายประชุม บุญน้อม คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
  - 3.2 นางสาวศิริพร พัดพันธ์ หัวหน้าภาควิชาภาษาต่างประเทศ
  - 3.3 นางสาวศิริพรพรรณ กาจกำแหง อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาต่างประเทศ
4. สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์
  - 4.1 ผศ. ผจง คุรุติธิกานันท์ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
  - 4.2 นางสาววย คัลลายชม ประธานโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษและภาษาอังกฤษธุรกิจ
  - 4.3 นางจิรพรรณ ทองมาก อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษและภาษาอังกฤษธุรกิจ
5. สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์
  - 5.1 นายปรีชา ศรีเรืองฤทธิ์ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
  - 5.2 นางอัญญา ศรีเรืองฤทธิ์ ประธานโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 5.3 นายสำราญ ท้าวเงิน              | อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ |
| 6. สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม         |                                   |
| 6.1 ผศ. วิโรจน์ อังกสิทธิ์         | คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| 6.2 นายสกล เกิดผล                  | อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ |
| 6.3 นายทวีศักดิ์ ชันยศ             | อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ |
| 7. สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร           |                                   |
| 7.1 ผศ. ศิริรัตน์ เจริญจันทร์      | คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| 7.2 นางสาวเจือจันทร์ วงศ์พลกานันท์ | ประธานโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ       |
| 7.3 นางวรรณพร พรหมเยี่ยม           | อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ |
| 8. สถาบันราชภัฏนครสวรรค์           |                                   |
| 8.1 นายเสรี ซาเหลา                 | คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| 8.2 นางสาวมาลี สาดเงินพงษ์         | ประธานโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ       |
| 8.3 นางดาเรศ นฤมล                  | อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สำหรับใช้ประเมินคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ในสถาบันราชภัฏภาคเหนือ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย เป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิดรวมกัน ใช้ในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ควรแก้ไขปรับปรุงข้อความ หรือควรเพิ่มเติมตัวบ่งชี้

ฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่นำเสนอผลการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาผลการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเปรียบเทียบกับผลการตอบของตนเอง ซึ่งมีการแสดงค่ามัธยฐาน ( Median ) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ( Interquartile Range ) และคะแนนเต็มของแต่ละคนไว้

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟายนี้ ได้แก่แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดรวมกัน ซึ่งมีลำดับขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ/ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของโปรแกรมวิชา/ภาควิชา

2. สร้างกรอบแนวคิดโดยรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์ตัวบ่งชี้สำหรับประเมินคุณภาพการศึกษา ตามระบบของตัวบ่งชี้ทางการศึกษา Input - Process- Output Model จำแนกตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพได้ 6 ด้าน คือ หลักสูตร อาจารย์ นักศึกษา การเรียนการสอน ทรัพยากรการเรียนรู้/ห้องสมุด และวิจัย

3. สร้างแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตรประมาณค่า 5 ระดับ และปลายเปิดรวมกันรอบที่ 1

แบบสอบถามประกอบด้วยช่องสำหรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในการบ่งชี้คุณภาพ และช่องสำหรับแก้ไขข้อความ สำหรับรายละเอียดของความหมายในการตอบแต่ละช่องมีดังนี้

5 หมายความว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมมากที่สุด ในการบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบนั้น ๆ

4 หมายความว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมมาก ในการบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบนั้น ๆ

3 หมายความว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมพอสมควร ในการบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบนั้น ๆ

2 หมายความว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมน้อย ในการบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบนั้น ๆ

1 หมายความว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมน้อยที่สุดหรือไม่เหมาะสม ในการบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบนั้น ๆ



ตัวอย่าง ตอนที่ 1 ตัวบ่งชี้ในด้านหลักสูตร

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ					ควรแก้ไขข้อความดังนี้
	5	4	3	2	1	
00. มีแผนการเรียนตลอดหลักสูตร ควรเพิ่มเติม	✓					..... .....
01. ....						

คำอธิบาย คำตอบ ✓ ในช่องอันดับคะแนน 5 แสดงว่า ผู้ตอบเห็นว่าตัวบ่งชี้ดังกล่าวมีความเหมาะสมมากที่สุดในการประเมินคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษในสถาบันราชภัฏภาคเหนือ

ตารางที่ 1 จำนวนตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของควมมีคุณภาพในแบบสอบถามรอบที่ 1 จำแนกตามระบบของตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

องค์ประกอบ	Input Indicators	Process Indicators	Output Indicators	รวม
1. ด้านหลักสูตร	2	1	2	16
2. ด้านอาจารย์	7	5	3	15
3. ด้านนักศึกษา	3	8	7	18
4. ด้านการเรียนการสอน	3	9	-	12
5. ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ ห้องสมุด	3	6	-	9
6. ด้านวิจัย	-	4	4	8
รวม	18	43	16	77

4. สร้างแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตรประมาณค่า 5 ระดับ รอบที่ 2

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบกลับแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตรประมาณค่า 5 ระดับและปลายเปิดรวมกัน ในรอบที่ 1 มาวิเคราะห์ทางสถิติ หาค่ามัธยฐาน ( Median ) และ

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ( Interquartile Range ) แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิด ชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ในรอบที่ 2 ซึ่งมีข้อความเกี่ยวกับตัวบ่งชี้เหมือนกับในรอบที่ 1 และมีตัวบ่งชี้เพิ่มเติมในบางองค์ประกอบ ตามที่ผู้เชี่ยวชาญบางท่านได้เสนอแนะไว้ในแบบสอบถามรอบที่ 1 ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาในรอบที่ 2 ด้วย และยังได้แสดงค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และคะแนนคำตอบเดิมของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนในรอบที่ 1 ในรูปแบบของตัวเลขที่คำนวณได้และสัญลักษณ์ เพื่อใช้พิจารณาการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เปรียบเทียบกับการตอบของแต่ละคน แล้วปรับเปลี่ยนหรือคงคะแนนคำตอบเดิม ในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญต้องการคำตอบเดิมในรอบที่ผ่านมา ซึ่งไม่อยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์การตอบของกลุ่ม ต้องแสดงเหตุผลประกอบ

ตัวอย่าง ตอนที่ 2 ตัวบ่งชี้ในด้านอาจารย์

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Median	$Q_3 - Q_1$	
2.10 จำนวนคาบสอนเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของอาจารย์								

คำอธิบาย ผลการตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 นั้น มีค่ามัธยฐาน = 4.73 กล่าวคือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมมากที่สุด ในการบ่งชี้คุณภาพ โดยมีขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ =  $5.12 - 4$  ถือว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน

จากคำตอบเดิม ให้ค่าน้ำหนักคะแนนตัวบ่งชี้ = 4 หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมมากในการบ่งชี้คุณภาพ แต่เมื่อได้เปรียบเทียบผลการตอบเดิมกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแล้ว พบว่า ไม่อยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ ผู้เชี่ยวชาญได้ปรับเปลี่ยนคำตอบใหม่เป็น 5 ซึ่งอยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ แสดงว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเรื่องความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สอดคล้องกับกลุ่ม

ตารางที่ 2 จำนวนตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของควมมีคุณภาพ ในแบบสอบถาม  
รอบที่ 2 จำแนกตามระบบของตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

องค์ประกอบ	Input Indicators	Process Indicators	Output Indicators	รวม
1. ด้านหลักสูตร	2	12	3	17
2. ด้านอาจารย์	7	5	3	15
3. ด้านนักศึกษา	3	9	8	20
4. ด้านการเรียนการสอน	3	9	-	12
5. ด้านทรัพยากรการเรียนรู้/ ห้องสมุด	3	8	-	11
6. ด้านวิจัย	-	4	4	8
รวม	18	47	18	83

6. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้อง  
ความครอบคลุมของตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบ ความเหมาะสมในด้านการใช้ภาษาและการสื่อ  
ความหมาย แล้วนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้ชัดเจนและครอบคลุมตัว  
บ่งชี้ที่พัฒนานั้นทุกตัว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบ  
สอบถามถึงผู้เกี่ยวข้องทั้ง 21 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิค  
เดลฟาย โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ทั้งรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ยกเว้น ผู้เชี่ยวชาญที่  
ส่งแบบราชภัฏพิบูลสงคราม ที่ส่งด้วยตนเอง ซึ่งผลการส่งแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รับกลับคืน  
ครบ 21 ฉบับ ทั้ง 2 รอบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการพิจารณาคัดเลือกตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ในสถาบันราชภัฏภาคเหนือ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

#### 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิจารณาฉันทามติ ( consensus )

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน กับคำตอบของกลุ่ม โดยคำนวณหาค่ามัธยฐาน ( Median ) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ( Interquartile Range ) จาก Microsoft Excel ในโปรแกรม Windows 97 และค่าฐานนิยม ( Mode )

เกณฑ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการพิจารณาฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ในรอบที่ 1 และ 2 คือ

1.1.1 ตัวบ่งชี้ใดที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐานไม่เกิน 1.00 แสดงว่า ตัวบ่งชี้ดังกล่าวได้รับฉันทามติ

1.1.2 ตัวบ่งชี้ใดที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เกิน 1.50 หรือมีค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐานเกิน 1.00 แสดงว่า ตัวบ่งชี้ดังกล่าวไม่ได้รับฉันทามติ

#### 1.2 การวิเคราะห์ระดับความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่คำนวณได้ในตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบ ของความมีคุณภาพ และกำหนดเกณฑ์แปลผลค่ามัธยฐาน ( Median ) จากการวิเคราะห์ที่ได้ ดังนี้

ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมมากที่สุดในการบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบนั้น ๆ

ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมมากในการบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบนั้น ๆ

ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมพอสมควรในการบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบนั้น ๆ

ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมน้อยในการบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบนั้น ๆ

ค่ามัธยฐานต่ำกว่า 1.50 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ตัวบ่งชี้มีความเหมาะสมน้อยที่สุดหรือไม่เหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบนั้น ๆ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ และพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ในสถาบันราชภัฏภาคเหนือ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเพื่อพิจารณาอันดับผู้วิจัยใช้ Microsoft Excel ในโปรแกรม Window 97 เพื่อคำนวณหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนกับคำตอบของกลุ่ม วิเคราะห์ระดับความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม โดยพิจารณาค่ามัธยฐานที่คำนวณได้ ในตัวบ่งชี้แต่ละข้อประกอบ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการพิจารณาอันดับของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคเดลฟายรอบที่ 1

ผลการวิเคราะห์อันดับของผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 ในแต่ละข้อประกอบที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 3 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบ  
ด้านหลักสูตร

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	ชั้นทามติ
Input Indicators			
1.1 มีแผนการเรียนรู้ตลอดหลักสูตร	0.16	0.65	ได้
1.2 มีเกณฑ์มาตรฐานโปรแกรมวิชา	0.25	1.07	ได้
Process Indicators			
1.3 มีการกำกับและบริหารหลักสูตรโดย คณะกรรมการประจำโปรแกรมวิชา	0.1	1.15	ได้
1.4 รายวิชาที่จัดขึ้น ตอบสนองวัตถุประสงค์ ของหลักสูตรเหมาะสมกับระดับการศึกษา และความต้องการของผู้เรียน	1.45	1.2	ได้
1.5 การจัดอาจารย์เข้าสอนตรงตามคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์	0.2	0.77	ได้
1.6 การเปิด/ปิดรายวิชา มีการดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น สังคมในปัจจุบัน	0.45	1.19	ได้
1.7 มีการประเมินบทบทนรายวิชาทุก 2 ปี	0.15	1.32	ได้
1.8 ในรายวิชาที่มีการสอนร่วมกันโปรแกรมมี การประชุมจัดทำข้อสอบร่วมกันและมี กรรมการกลางตรวจสอบคุณภาพข้อสอบ	0.37	1.81	ไม่ได้
1.9 มีการจัดประชุมทบทวนข้อสอบรายวิชา ต่าง ๆ	0.92	1.92	ไม่ได้
1.10 การพิจารณาผลการสอบและการตัดสิน เกรดของทุกรายวิชาให้ผู้สอนรับผิดชอบแต่ มีประธานโปรแกรมและกรรมการกลาง ตรวจสอบและท้วงติง	0.31	1.95	ไม่ได้
1.11 มีแผนจำนวนรับนักศึกษาและจำนวน นักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา	0.25	0.98	ได้
1.12 มีการติดตามการทำงานของบัณฑิต	0.57	1.3	ได้

ตารางที่ 3 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านหลักสูตร  
(ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	$ Mo - Mdn $	$Q_1 - Q_3$	อันดับ
1.13 หลักสูตรได้รับการประเมินทุก ๆ 5 ปี	0.45	1.71	ไม่ได้
Output Indicators			
1.14 หลักสูตรทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการ ของสังคม	0.25	0.98	ได้
1.15 หลักสูตรมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น จัดแบบเอก-คู่ (เอกภาษาอังกฤษ โทภาษาญี่ปุ่น หรือเอกภาษาอังกฤษ โทภาษาจีน เป็นต้น)	0.45	1.11	ได้

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 15 ตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบด้านหลักสูตรได้รับ อันดับจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม ( $Q_3 - Q_1$  ไม่เกิน 1.5) 12 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.11, 1.12, 1.14 และ 1.15 ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้รับอันดับเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพมี 4 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ ที่ 1.8 ในรายวิชาที่มีการสอนร่วมกัน โปรแกรมมีการประชุมจัดทำข้อสอบร่วมกันและมีกรรมการกลางตรวจสอบคุณภาพข้อสอบ ตัวบ่งชี้ที่ 1.9 มีการจัดประชุมพบทบทวนข้อสอบรายวิชาต่าง ๆ ตัวบ่งชี้ที่ 1.10 การพิจารณาผลสอบและการตัดสินใจเกรดของทุกรายวิชา ให้ผู้สอนรับผิดชอบแต่มีประธานโปรแกรม และกรรมการกลางตรวจสอบและตัดสิน และตัวบ่งชี้ที่ 1.13 หลักสูตรได้รับการประเมินทุก ๆ 5 ปี

ตารางที่ 4 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ  
ด้านอาจารย์

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	จำแนกตาม
Input Indicators			
2.1 สัดส่วนคุณวุฒิอาจารย์ในโปรแกรม ปริญญาตรี : ปริญญาโท : ปริญญาเอก	0.31	1.15	ได้
2.2 ร้อยละของอาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาจาก ต่างประเทศ	0.31	1.78	ไม่ได้
2.3 ร้อยละของอาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาใน ประเทศ	0.96	0.79	ได้
2.4 ร้อยละของอาจารย์ที่เคยได้รับทุนไปศึกษา หรือฝึกอบรมทางด้านการสอนภาษา อังกฤษหรือที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ	0.71	1.38	ได้
2.5 มีอาจารย์อัตราจ้างชาวต่างประเทศซึ่งเป็น เจ้าของภาษามาช่วยสอน	0.02	0.8	ได้
2.6 ประสบการณ์ของอาจารย์ (จำนวนปีการสอน)	0.55	1.05	ได้
2.7 ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	0.95	1.1	ได้
Process Indicators			
2.8 สัดส่วนจำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษา	0.69	1.26	ได้
2.9 สัดส่วนภาระงานของอาจารย์ด้านการสอน วิจัย บริการทางวิชาการ บริหาร และอื่น ๆ (ต่อสัปดาห์)	0.2	0.9	ได้
2.10 จำนวนคาบสอนเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของ อาจารย์	0.25	1.07	ได้
2.11 จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของอาจารย์ที่ไป อบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการ	0.58	1.44	ได้
2.12 จำนวนชั่วโมงที่ให้นักศึกษาเข้าขอคำแนะนำ ปรึกษาในรายวิชาที่สอนไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง/สัปดาห์	1.67	1.17	ได้
Output Indicators			
2.13 อาจารย์มีผลงานทางวิชาการเช่น ตำรา เอกสารประกอบการสอน	0.25	1.5	ได้



ตารางที่ 4 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้าน  
อาจารย์ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	$ Mo - Mdnl $	$Q_1 - Q_3$	อันดับ
2.14 อาจารย์มีผลงานวิจัย	0.6	2.23	ไม่ได้
2.15 อาจารย์ได้รับเชิญเป็น วิทยากร กรรมการผู้ทรง คุณวุฒิในสาขาวิชาที่สอน	0.58	1.44	ได้

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ 15 ตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบด้านอาจารย์ ได้รับอันดับจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม ( $Q_3 - Q_1$  ไม่เกิน 1.5) 13 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13 และ 2.15 ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้รับอันดับเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ มี 2 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ร้อยละของอาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ และตัวบ่งชี้ที่ 2.14 อาจารย์มีผลงานวิจัย

ตารางที่ 5 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบด้านนักศึกษา

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	ชั้นตามติ
Input Indicators			
3.1 จำนวนผู้สนใจสมัครเข้าเรียน	0.78	1.2	ได้
3.2 คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ใช้เพื่อ สอบเข้า	0.19	1.36	ได้
3.3 คะแนนสอบเข้า เทียบกับมัธยมศึกษาหรือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนสอบเข้าในแต่ละ โปรแกรมวิชา	0.4	1.66	ไม่ได้
Process Indicators			
3.4 มีการกำหนดเกณฑ์การรับนักศึกษา	0.65	1.09	ได้
3.5 วิธีการที่ใช้คัดเลือกนักศึกษามีรูปแบบที่ ชัดเจน	0.34	0.99	ได้
3.6 คณะกรรมการโปรแกรมมีส่วนร่วมในการ กำหนดเกณฑ์การรับและคัดเลือกนักศึกษา	0.16	0.65	ได้
3.7 มีการประเมินรูปแบบการรับนักศึกษา	0.45	1.31	ได้
3.8 มีการสรรหานักศึกษาที่มีความสามารถ พิเศษทางภาษาต่างประเทศ	0.58	1.49	ได้
3.9 มีกิจกรรมนักศึกษาที่ส่งเสริมให้ได้ใช้ ภาษาอังกฤษ	0.37	1.31	ได้
3.10 นักศึกษาจัดกิจกรรมที่ได้ใช้ภาษา ต่างประเทศ	0.45	1.26	ได้
3.11 มีระบบที่ใช้ในการพัฒนานักศึกษา เช่น ระบบปฐมนิเทศ ระบบปัจฉิมนิเทศ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบฝึกงาน และอื่น ๆ	0.2	0.8	ได้
Output Indicators			
3.12 อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา	0.08	0.81	ได้
3.13 ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จ การศึกษา ภายในระยะเวลาที่กำหนด	0.81	1.31	ได้

ตารางที่ 5 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านนักศึกษา  
(ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdnl	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	อันดับ
3.14 จำนวนผู้ตกออกไม่เกิน ร้อยละ 5	0.14	1.68	ไม่ได้
3.15 ผลการเรียนรู้เฉลี่ยของนักศึกษา	0.86	1.46	ได้
3.16 จำนวนบัณฑิตที่มีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50	0.78	1.2	ได้
3.17 จำนวนบัณฑิตที่ได้ทำงานที่ ได้ใช้ภาษา	0.92	1.63	ไม่ได้
3.18 บัณฑิตได้รับการยอมรับและเป็นที่ต้องการของสังคม	0.25	1.07	ได้

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 18 ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านนักศึกษาได้รับ  
อันดับจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม (Q<sub>3</sub> - Q<sub>1</sub> ไม่เกิน  
1.5) 15 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13,  
3.15, 3.16 และ 3.18 ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้รับอันดับเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ มี 3 ตัวบ่งชี้  
คือ ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 คะแนนสอบเข้า เทียบกับมาตรฐานหรือค่าเฉลี่ยของคะแนนสอบเข้าในแต่ละ  
โปรแกรมวิชา ตัวบ่งชี้ที่ 3.14 จำนวนผู้ตกออกไม่เกินร้อยละ 5 และตัวบ่งชี้ที่ 3.17 จำนวนบัณฑิตที่  
ได้ทำงานที่ได้ใช้ภาษา

ตารางที่ 6 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ  
ด้านการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	$ Mo - Mdnl $	$Q_1 - Q_3$	จันทามติ
Input Indicators			
4.1 อาจารย์มีสมุดบันทึกประจำรายวิชา	0.45	1.81	ไม่ได้
4.2 ทุกวิชาต้องมีเอกสารประกอบการสอน อย่างน้อย 1 ชิ้น และมีรายชื่อเอกสาร อ่านประกอบ	0.16	0.65	ได้
4.3 มีแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและ กิจกรรมเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน	0.31	1.06	ได้
Process Indicators			
4.4 อาจารย์จัดทำประมวลรายวิชาให้แก่ นักศึกษาในสัปดาห์แรกของการเรียน	0.09	0.58	ได้
4.5 อาจารย์ทุกคนใช้หรือผลิตสื่อการสอน สำหรับแต่ละวิชา	0.67	1.17	ได้
4.6 อาจารย์ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการสอน มากกว่าใช้ภาษาไทย	0.37	1.5	ได้
4.7 อาจารย์จัดกิจกรรมการเรียนการสอน ตรงตามหลักวิธีการสอนภาษา	0.31	1.15	ได้
4.8 การกำหนดงานให้ทำของอาจารย์ส่งเสริม การค้นคว้าในห้องสมุด	0.57	1.3	ได้
4.9 อาจารย์มีวิธีประเมินผลที่ชัดเจนและมี มาตรฐาน	0.31	0.94	ได้
4.10 มีการประเมินผลการสอนของอาจารย์โดย นักศึกษาทุกรายวิชา ทุกภาคเรียน	0.45	1.31	ได้
4.11 มีการนำผลการประเมินการเรียนการสอน มาใช้ในการพัฒนา	0.25	0.98	ได้

ตารางที่ 6 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านการเรียนการสอน (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	ชั้นทามติ
4.12 มีการกลั่นกรองและตรวจสอบผลการเรียน ของนักศึกษาทุกรายวิชาก่อนนำเสนอ คณะกรรมการประจำคณะพิจารณารับรอง	0.37	1.1	ได้

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 12 ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านการเรียนการสอนได้  
รับชั้นทามติจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม (Q<sub>3</sub> - Q<sub>1</sub>  
ไม่เกิน 1.5) 11 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11, และ 4.12  
ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้รับชั้นทามติเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพมี 1 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 4.1  
อาจารย์มีสมุดบันทึกประจำรายวิชา

ตารางที่ 7 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ  
ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ / ห้องสมุด

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	ชั้นทามติ
Input Indicators			
5.1 จำนวนหนังสือ วารสารที่ใช้ประกอบ การเรียนการสอนตามหลักสูตร โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษที่มีอยู่ใน ห้องสมุด	0.56	1.18	ได้
5.2 อัตราส่วนระหว่างจำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ของโปรแกรมที่ให้บริการ สำหรับนักศึกษาของโปรแกรมในการสืบค้น หรือปฏิบัติต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมดใน โปรแกรม	0.37	1.31	ได้
5.3 จำนวนเวลาที่เปิดให้บริการ	0.46	1.2	ได้
Process Indicators			
5.4 อัตราการใช้ห้องสมุดของนักศึกษวโปรแกรม วิชาภาษาอังกฤษ	0.69	1.26	ได้
5.5 อาจารย์ สามารถนำห้องสมุดชื่อหนังสือได้ ตามต้องการ	0.75	1.11	ได้
5.6 โปรแกรมมีการจัดระบบให้บริการยืม หนังสือแก่นักศึกษา	0.45	1.11	ได้
5.7 โปรแกรมมีวิธีการจัดสรรเงินที่ได้รับสำหรับ หนังสือ และสื่อการเรียนการสอนในสัดส่วน ที่มาก	0.65	1.01	ได้
5.8 มีห้องปฏิบัติการทางภาษาที่ทันสมัย นักศึกษได้มีโอกาสใช้เพื่อฝึกทักษะทาง ภาษา อย่างทั่วถึง	0.2	0.8	ได้
5.9 มีแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่นักศึกษา ได้ใช้ภาษาในการฝึกงานอย่างเต็มที่	0.25	0.92	ได้

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 9 ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านทรัพยากรการเรียนรู้ /  
ห้องสมุด ได้รับชั้นทามติจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม  
(Q<sub>3</sub> - Q<sub>1</sub> ไม่เกิน 1.5) ทุกตัวบ่งชี้

ตารางที่ 8 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านการวิจัย

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	จันทามติ
Process Indicators			
6.1 การจัดอบรมวิชาการ	0.81	1.31	ได้
6.2 การจัดตั้งหน่วยให้คำแนะนำปรึกษา การวิจัยทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.37	1.31	ได้
6.3 การจัดประชุม สัมมนาแสดงผลงานวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.37	1.18	ได้
6.4 การจัดให้มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยทางด้านการวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.45	1.31	ได้
Output Indicators			
6.5 จำนวนอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยทางด้านการวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.37	2	ไม่ได้
6.6 จำนวนอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยทางด้านการวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.37	1.5	ได้
6.7 จำนวนงานวิจัยทางด้านการวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.45	1.31	ได้
6.8 จำนวนงานวิจัยทางด้านการวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.31	1.29	ได้

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 8 ตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบด้านการวิจัย ได้รับจันทามติจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม (Q<sub>3</sub> - Q<sub>1</sub> ไม่เกิน 1.5) 7 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 6.7 และ 6.8 ตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้รับจันทามติเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพมี 1 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 6.5 จำนวนอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัยจากแหล่งทุนภายในสถาบันในรอบ 5 ปี

ตอนที่ 2 ผลการพิจารณาอันดับของข้อมูลผู้เชี่ยวชาญจากการตอบแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย รอบที่ 2

ในรอบที่ 2 นี้ จำนวนตัวบ่งชี้ที่ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์มีจำนวนมากกว่าในรอบที่ 1 กล่าวคือ ในรอบที่ 1 มีตัวบ่งชี้รวมทั้งสิ้น 78 ตัวบ่งชี้ ส่วนในรอบที่ 2 มีตัวบ่งชี้รวมทั้งสิ้น 83 ตัวบ่งชี้ ทั้งนี้เนื่องจากมีตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญบางท่านได้เสนอแนะเพิ่มเติมมาในการตอบแบบสอบถาม รอบที่ 1 5 ตัว ได้แก่ เพิ่มตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านหลักสูตร 1 ตัว คือ ตัวบ่งชี้ที่ 1.17 เพิ่มตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านนักศึกษา 2 ตัว คือ ตัวบ่งชี้ที่ 3.12 และ 3.20 เพิ่มตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านทรัพยากรการเรียนรู้ / ห้องสมุด 2 ตัว คือ ตัวบ่งชี้ที่ 5.10 และ 5.11 ผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูลให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสมในรอบที่ 2 ด้วย ผลการวิเคราะห์ที่อันดับของข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ ปรากฏดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
Pibulsongkram Rajabhat University



ตารางที่ 9 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบ  
ด้านหลักสูตร

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	$Q_1 - Q_3$	อันดับ
<b>Input Indicators</b>			
1.1 มีแผนการเรียนรู้ตลอดหลักสูตร	0.02	0.53	ได้
1.2 มีเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตร	0.16	0.65	ได้
<b>Process Indicators</b>			
1.3 มีการกำกับและบริหารหลักสูตรโดย คณะกรรมการประจำโปรแกรมวิชา	0.16	0.65	ได้
1.4 รายวิชาที่จัดขึ้น ตอบสนองวัตถุประสงค์ ของหลักสูตร	0.25	0.88	ได้
1.5 รายวิชาที่จัดให้เรียนเหมาะสมกับระดับ การศึกษาและความต้องการของสังคมผู้ใช้ บัณฑิต	0.2	0.77	ได้
1.6 การจัดอาจารย์เข้าสอนตรงตามความรู้ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์	0.16	0.65	ได้
1.7 การเปิดปิดรายวิชา มีการดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น / สังคมในปัจจุบัน	0.45	0.99	ได้
1.8 มีการประเมินทบทวนรายวิชาทุก 2 ปี	0.21	1.17	ได้
1.9 ในรายวิชาที่มีการสอนร่วมกันโปรแกรมมี การประชุมจัดทำเครื่องมือวัดและ ประเมินผลร่วมกันและมีการตรวจสอบ คุณภาพของเครื่องมือ	0.37	0.98	ได้
1.10 มีการจัดประชุมทบทวนแนวการสอนและ เกณฑ์การประเมินผล	0	0.8	ได้
1.11 การพิจารณาผลการสอบและการตัดสิน เกรดของทุกรายวิชาให้ผู้สอนรับผิดชอบแต่ มีประธานโปรแกรมและกรรมการกลาง ตรวจสอบ	0.25	0.98	ได้
1.12 มีแผนจำนวนรับนักศึกษาและจำนวน นักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา	0.31	0.94	ได้

ตารางที่ 9 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ  
ด้านหลักสูตร (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	ชั้นทามติ
1.13 มีการติดตามผลภายหลังนักศึกษาสำเร็จการศึกษา	0.45	0.99	ได้
1.14 หลักสูตรได้รับการประเมินทุก ๆ 5 ปี	0.71	1.38	ได้
Output Indicators 1.15 หลักสูตรทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการ ของสังคม	0.2	0.77	ได้
1.16 หลักสูตรมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น จัดแบบเอก-คู่ (เอกภาษาอังกฤษ โทภาษาญี่ปุ่น หรือเอกภาษาอังกฤษ โทภาษาจีน เป็นต้น)	0.37	1.1	ได้
1.17 หลักสูตรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ เหมาะสมกับท้องถิ่นและสามารถปฏิบัติได้จริง	0.45	1.11	ได้

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 17 ตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบด้านหลักสูตรได้  
รับชั้นทามติจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม (Q<sub>3</sub> - Q<sub>1</sub> ไม่  
เกิน 1.5) ทุกตัวบ่งชี้

ตารางที่ 10 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้าน  
อาจารย์

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	อันดับ
Input Indicators			
2.1 สัดส่วนคุณวุฒิอาจารย์ในโปรแกรม ปริญญาตรี : ปริญญาโท : ปริญญาเอก	0.45	1.05	ได้
2.2 ร้อยละของอาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาจาก ต่างประเทศ (ที่ใช้ภาษาอังกฤษ)	0.17	1.17	ได้
2.3 ร้อยละของอาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาใน ประเทศ	0.04	0.75	ได้
2.4 ร้อยละของอาจารย์ที่เคยได้รับทุนไปศึกษา หรือฝึกอบรมทางด้านการสอนภาษา อังกฤษหรือที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ	0.31	0.94	ได้
2.5 มีอาจารย์อัตราจ้างชาวต่างประเทศซึ่งเป็น เจ้าของภาษามาช่วยสอน	0.31	0.94	ได้
2.6 ประสบการณ์ของอาจารย์ (จำนวนปีการสอน)	0.45	1.2	ได้
2.7 ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	0.12	1.18	ได้
Process Indicators			
2.8 สัดส่วนจำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษา	0.04	0.75	ได้
2.9 สัดส่วนภาระงานของอาจารย์ด้านการสอน วิจัย บริการทางวิชาการ บริหาร และอื่น ๆ (ต่อสัปดาห์)	0.2	0.8	ได้
2.10 จำนวนคาบสอนเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของ อาจารย์	0.31	1.06	ได้
2.11 จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของอาจารย์ที่ไป อบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการ (ต่อปี)	0.13	0.7	ได้
2.12 จำนวนชั่วโมงที่ให้นักศึกษาเข้าขอคำแนะนำ ปรึกษาในรายวิชาที่สอนไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง/สัปดาห์	0	0.7	ได้

ตารางที่ 10 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ  
ด้านอาจารย์ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	อันดับ
Output Indicators 2.13 อาจารย์มีผลงานทางวิชาการเช่น ตำรา เอกสารประกอบการสอน	0.45	1.31	ได้
2.14 อาจารย์มีผลงานวิจัย	0.31	1.59	ไม่ได้
2.15 อาจารย์ได้รับเชิญเป็น วิทยากร กรรมการผู้ทรง คุณวุฒิในสาขาวิชาที่สอน ตามความจำเป็นของท้องถิ่น	0.03	0.66	ได้

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวอย่างทั้ง 15 ตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบด้านอาจารย์ ได้รับ  
อันดับจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม  
(Q<sub>3</sub> - Q<sub>1</sub> ไม่เกิน 1.5) 14 ตัวบ่งชี้ ยกเว้น ตัวบ่งชี้ที่ 2.14 อาจารย์มีผลงานวิจัย ที่ไม่ได้รับ  
อันดับ

ตารางที่ 11 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบด้าน  
นักศึกษา

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	ฉันทามติ
Input Indicators			
3.1 จำนวนผู้สนใจสมัครเข้าเรียน	0	0.56	ได้
3.2 คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ใช้เพื่อ สอบเข้า	0.25	0.92	ได้
3.3 คะแนนสอบเข้า เทียบกับมัธยมศึกษาหรือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนสอบเข้าในแต่ละ โปรแกรมวิชา	0.35	1.15	ได้
Process Indicators			
3.4 มีการกำหนดเกณฑ์การรับนักศึกษา	0.04	0.76	ได้
3.5 วิธีการที่ใช้คัดเลือกนักศึกษามีรูปแบบที่ ชัดเจน	0.31	0.99	ได้
3.6 คณะกรรมการโปรแกรมมีส่วนร่วมในการ กำหนดเกณฑ์การรับและคัดเลือกนักศึกษา	0.08	0.58	ได้
3.7 มีการประเมินรูปแบบการรับนักศึกษา	0.37	0.98	ได้
3.8 มีการสรรหานักศึกษาที่มีความสามารถ พิเศษทางภาษาอังกฤษ	0.03	0.58	ได้
3.9 มีกิจกรรมนักศึกษาที่ส่งเสริมให้ได้ใช้ ภาษาอังกฤษ	0	0.7	ได้
3.10 นักศึกษาจัดกิจกรรมที่ได้ใช้ภาษาอังกฤษ	0.45	0.99	ได้
3.11 มีระบบที่ใช้ในการพัฒนานักศึกษา เช่น ระบบปฐมนิเทศ ระบบปัจเจกนิเทศ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบฝึกงาน และอื่นๆ	0.25	0.88	ได้
3.12 มีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาไป ศึกษาอบรม และฝึกงานต่างประเทศ (ที่ใช้ ภาษาอังกฤษ)	0.75	3.32	ไม่ได้
Output Indicators			
3.13 อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา	0	0.56	ได้

ตารางที่ 11 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้าน  
นักศึกษา (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdnl	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	ชั้นทามติ
3.14 ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จ การศึกษา ภายในระยะเวลาที่กำหนด	0	0.62	ได้
3.15 จำนวนผู้ตกออกไม่เกิน ร้อยละ 5	0.11	0.75	ได้
3.16 ผลการเรียนเฉลี่ยของนักศึกษา	0.09	1.01	ได้
3.17 จำนวนบัณฑิตที่มีงานทำหลังสำเร็จ การศึกษา ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50	0	0.62	ได้
3.18 จำนวนบัณฑิตที่ได้ทำงานที่ ได้ใช้ภาษา	0	0.8	ได้
3.19 บัณฑิตได้รับการยอมรับและ เป็นที่ต้องการของสังคม	0.45	0.99	ได้
3.20 ผลคะแนนเฉลี่ยเฉพาะวิชา เนื้อหา	0.21	0.98	ได้

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 20 ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านนักศึกษาได้รับ  
ชั้นทามติจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม  
(Q<sub>3</sub> - Q<sub>1</sub> ไม่เกิน 1.5) 19 ตัวบ่งชี้ ยกเว้นตัวบ่งชี้ที่ 3.12 มีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาไป  
ศึกษา อบรม และฝึกงานต่างประเทศ (ที่ใช้ภาษาอังกฤษ) ที่ไม่ได้รับชั้นทามติ

ตารางที่ 12 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้าน  
การเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	$ Mo - Mdnl $	$Q_1 - Q_3$	อันดับ
Input Indicators			
4.1 อาจารย์มีสมุดบันทึกประจำรายวิชา	0.45	1.11	ได้
4.2 ทุกวิชาต้องมีเอกสารประกอบการสอน อย่างน้อย 1 ชิ้น และมีรายชื่อเอกสาร อ่านประกอบ	0.05	0.55	ได้
4.3 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพและกิจกรรม เสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนได้ผล ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	0.37	1.03	ได้
Process Indicators			
4.4 อาจารย์จัดทำโครงการสอนให้นักศึกษา ในสัปดาห์แรกของการเรียน	0.08	0.58	ได้
4.5 อาจารย์ทุกคนใช้หรือผลิตสื่อการสอน สำหรับแต่ละวิชา	0.31	0.99	ได้
4.6 อาจารย์ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการสอน มากกว่าใช้ภาษาไทย	0.45	1.11	ได้
4.7 อาจารย์จัดกิจกรรมการเรียนการสอน ตรงตามกระบวนการสอนภาษา	0.37	1.03	ได้
4.8 งานที่อาจารย์กำหนดให้นักศึกษาทำ ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ใช้แหล่งการเรียนรู้ และสื่อสมัยใหม่ เช่น Internet	0.2	0.77	ได้
4.9 อาจารย์ใช้วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนการสอนอย่างหลากหลายและ สอดคล้องกับความสามารถที่แท้จริงของ นักศึกษา	0.45	0.99	ได้
4.10 มีการประเมินผลการสอนของอาจารย์โดย นักศึกษาทุกภาคเรียน	0.45	1.05	ได้
4.11 มีการนำผลการประเมินการเรียนการสอน มาใช้ในการพัฒนา	0.31	0.94	ได้

ตารางที่ 12 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้าน  
การเรียนการสอน (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	ชั้นทามติ
4.12 มีการกลั่นกรองและตรวจสอบผลการเรียน ของนักศึกษาทุกรายวิชาก่อนนำเสนอ คณะกรรมการประจำคณะพิจารณารับรอง	0.45	1.05	ได้

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 12 ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านการเรียนการสอนได้รับชั้นทามติจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม (Q<sub>3</sub> - Q<sub>1</sub> ไม่เกิน 1.5) ทุกตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
Pibulsongkram Rajabhat University



ตารางที่ 13 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้าน  
ทรัพยากรการเรียนรู้ / ห้องสมุด

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	อันดับ
<b>Input Indicators</b>			
5.1 จำนวนหนังสือ วารสารสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตร โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษที่มีอยู่ใน ห้องสมุด	0.04	088	ได้
5.2 อัตราส่วนระหว่างจำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ของโปรแกรมที่ให้บริการ สำหรับนักศึกษาของโปรแกรมในการสืบค้น หรือปฏิบัติต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมดใน โปรแกรม	0.71	1.38	ได้
5.3 จำนวนเวลาที่เปิดให้บริการ	0.31	0.94	ได้
<b>Process Indicators</b>			
5.4 อัตราการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาโปรแกรม วิชาภาษาอังกฤษ (ต่อสัปดาห์)	0.03	0.66	ได้
5.5 ห้องสมุดจัดหนังสือสารคดีเกี่ยวกับ การเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้า ของอาจารย์ และนักศึกษาได้อย่างพอเพียง	0.17	1.17	ได้
5.6 โปรแกรมมีการจัดระบบให้บริการยืม หนังสือแก่นักศึกษา	0.17	1.17	ได้
5.7 โปรแกรมจัดสรรงบประมาณสำหรับ จัดซื้อจัดหาหนังสือ และสื่อการเรียน การสอนอย่างเหมาะสม	0.56	1.12	ได้
5.8 มีห้องปฏิบัติการทางภาษาที่ทันสมัยและ เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	0.2	0.9	ได้
5.9 มีแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่นักศึกษา ได้ใช้ภาษาในการฝึกงานอย่างเต็มที่	0.25	0.98	ได้
5.10 อาจารย์ใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษาเพื่อ ฝึกทักษะทางภาษาแก่นักศึกษาอย่าง เหมาะสมและสอดคล้องกับธรรมชาติ ของวิชา	0.71	1.38	ได้

ตารางที่ 13 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้าน  
ทรัพยากรการเรียนรู้ / ห้องสมุด (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	$ Mo - Mdn $	$Q_1 - Q_3$	อันดับ
5.11 มีห้อง Self-access ที่มีการจัดหาสื่อการเรียนการสอน รวมทั้ง CD ROM, Software ไว้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างพอเพียง	0.17	1.17	ได้

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 11 ตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบด้านทรัพยากรการเรียนรู้ / ห้องสมุด ได้รับอันดับจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม ( $Q_3 - Q_1$  ไม่เกิน 1.5) ทุกตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
Pibulsongkram Rajabhat University

ตารางที่ 14 ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านการวิจัย

ตัวบ่งชี้	ความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพ		
	Mo - Mdn	Q <sub>1</sub> - Q <sub>3</sub>	อันดับ
Process Indicators			
6.1 การจัดอบรมด้านการวิจัย	0.37	1.03	ได้
6.2 การจัดตั้งหน่วยให้คำแนะนำปรึกษา การวิจัยทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.45	1.11	ได้
6.3 การจัดประชุม สัมมนาแสดงผลงานวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.45	1.11	ได้
6.4 การจัดให้มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยทางด้านการวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.56	1.12	ได้
Output Indicators			
6.5 จำนวนอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยทางด้านการวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย ในรอบ 5 ปี	0.62	1.73	ไม่ได้
6.6 จำนวนอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยทางด้านการวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย ในรอบ 5 ปี	0.57	1.3	ได้
6.7 จำนวนงานวิจัยทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.57	1.3	ได้
6.8 จำนวนงานวิจัยทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย ทางด้านการวิจัยทางด้านการวิจัย	0.37	1.18	ได้

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 8 ตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบด้านการวิจัย ได้รับ  
อันดับจากผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเหมาะสมในการบ่งชี้คุณภาพของโปรแกรม  
(Q<sub>3</sub> - Q<sub>1</sub> ไม่เกิน 1.5) 7 ตัวบ่งชี้ ยกเว้น ตัวบ่งชี้ที่ 6.5 จำนวนอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยทางด้านการวิจัย  
ที่เกี่ยวกับภาษาจากแหล่งทุนภายใน ในรอบ 5 ปี ที่ไม่ได้รับอันดับ