

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สมพล พุ่งหว่า¹ พงศ์เทพ จิระโร² สมศักดิ์ ลีลา³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประเภทการวิจัยและพัฒนา (the research and development) มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และทดลองใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในดังกล่าวที่ได้พัฒนาขึ้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ (1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 17 ท่าน ที่ใช้ในขั้นตอนการร่างระบบการประกันคุณภาพภายใน (2) แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 17 ท่าน พิจารณาร่างระบบการประกันคุณภาพภายใน ทั้งประเด็นความเหมาะสม และความเป็นไปได้ และ (3) การจัดสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทดลองใช้ระบบนี้

ผลการวิจัย พบว่า เมื่อทำการทดลองใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตที่ได้พัฒนาขึ้น และทำการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพภายในนี้ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น จะได้ระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ประกอบด้วย (1) การดำเนินงานการใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มี 6 รายการ (2) กระบวนการในระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มี 10 รายการ และ (3) องค์ประกอบ และดัชนีบ่งชี้คุณภาพ สำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ประกอบด้วย องค์ประกอบคุณภาพด้านอาจารย์ มีจำนวนตัวบ่งชี้ 18 ตัว องค์ประกอบคุณภาพด้านหลักสูตร มีจำนวนตัวบ่งชี้ 15 ตัว องค์ประกอบคุณภาพด้านทรัพยากรสนับสนุนการศึกษา มีจำนวนตัวบ่งชี้ 28 ตัว องค์ประกอบคุณภาพด้านการบริหาร มีจำนวนตัวบ่งชี้ 14 ตัว องค์ประกอบคุณภาพด้านการเรียนการสอน และการประเมินผล มีจำนวนตัวบ่งชี้ 27 ตัว และองค์ประกอบคุณภาพด้านนักศึกษา มีจำนวนตัวบ่งชี้ 22 ตัว

คำสำคัญ : การพัฒนาระบบ; การประกันคุณภาพภายใน; หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
อีเมล: sptwa@hotmail.com

^{2,3} คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

THE DEVELOPMENT OF AN INTERNAL QUALITY ASSURANCE SYSTEM FOR EDUCATION MANAGEMENT IN THE MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

Sompon Thungwha¹ Pongthep Jiraro² Somsak Lila³

Abstract

In this qualitative research and development (R&D) project, the researchers develop an internal quality assurance system for educational management in the Master of Business Administration Program (MBAP) and thence implement this system. The research tools are as follows : (1) The semi-structured questionnaire for interviewing seventeen stakeholders in the management of MBAP for the step of developing the internal quality assurance system draft for educational management for MBAP (2) The five rating scale questionnaire for the internal quality assurance system draft consideration by seventeen experts as to appropriateness and feasibility (3) The focus group discussion of engaging discussants actively concerned with the program

Findings concerning the implementation of the internal quality assurance system for the educational management of the improved MBAP are as follows: (1) Six items pertained to the operation of the system, (2) System processes involved ten items, and (3) Components and indices indicating the quality of the educational management of MBAP consisted of the components of lecturer quality with eighteen indicators; the components of curriculum quality with fifteen indicators; the components of the quality of resources supporting education with twenty-eight indicators; the components of quality in administration with fourteen indicators; the components of quality in instruction and study and evaluation with twenty-seven indicators; and the components of student quality with twenty-two indicators.

Keywords : System Development; Internal Quality Assurance; Master of Business Administration Programs

¹ Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Huamark, Bangkok, Thailand 10240
E-mail: sptwa@hotmail.com

^{2,3} Faculty of Education, Burapa University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) หรือ หลักสูตร Master of Business Administration (M.B.A.) เป็นหลักสูตรสายวิชาชีพระดับสูง เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรให้สอดคล้องกับตำแหน่งการบริหารในอนาคต ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวถูกจัดให้มีขึ้นในแทบทุกหนแห่งของโลก ภายใต้ความเชื่อถือว่าหลักสูตร M.B.A เป็นหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของระบบธุรกิจที่ต้องบ่มเพาะบุคลากรในตำแหน่งบริหาร โดยไม่จำกัดว่าอุตสาหกรรมเหล่านั้น เป็นอย่างไรหรืออยู่ในภาคธุรกิจประเภทใด อีกทั้งยังไม่จำกัดว่าบริบทของเศรษฐกิจจะเป็นเช่นใด

ความนิยมในหลักสูตร M.B.A. ซึ่งเริ่มมีมากขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะในช่วง 15-20 ปีที่ผ่านมา

(360° Weekly Manager, 2007) ส่วนหนึ่งเป็นเพราะความสามารถทางเทคนิค หรือความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง ที่ส่งให้บุคคลได้รับตำแหน่ง หรือความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ในอดีตนั้น มีความสำคัญลดลง ขณะที่ความรู้ในการจัดระบบงานให้องค์กรสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง มีความสำคัญมากขึ้น พฤติกรรมขององค์กรที่เปลี่ยนไป ประกอบกับสภาพทางเศรษฐกิจ การเมือง การแข่งขัน ที่มีความสลับซับซ้อนเพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรต่างๆ พยายามคัดสรรบุคลากรที่มีทักษะในการจัดการเข้าสู่องค์กรมากขึ้น ซึ่งทำให้ผู้คนจำนวนมากหันมาให้ความสนใจในหลักสูตร M.B.A. ด้วยหวังว่าจะทำให้มีโอกาสในอาชีพการงานเพิ่มขึ้น

เนื่องจากความต้องการและความสนใจในหลักสูตร M.B.A. ที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งของรัฐและเอกชนมีการแข่งขันกันในการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร M.B.A. กันมาก จนทำให้กระแสสังคมมีการห่วงกังวลมากในเรื่องคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน ดังนั้นการพัฒนา

ระบบการประกันคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เป็นการเฉพาะจะเป็นประโยชน์ในการประเมินเพื่อปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรนี้ โดยปัจจุบันนี้ในประเทศไทยยังไม่มีระบบการประกันคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เป็นการเฉพาะ มีแต่ระบบการรับรองการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตในระดับนานาชาติ ซึ่งได้แก่ ระบบการรับรอง AACSB (Association to Advance Collegiate) EQUIS (European quality improvement system) EPAS (European Foundation for Management Development Programme accreditation system) AMBA (Associations of MBAs) เท่านั้น แต่การที่จะได้รับการรับรองนี้ ควรต้องมีระบบการประกันคุณภาพที่เป็นการเตรียมพร้อมไปสู่การรับรองระดับนานาชาติดังกล่าว ดังนั้นการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ขึ้นมาใช้ภายในสถาบันการศึกษา จึงถือว่ามีมีความสำคัญอย่างยิ่ง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. พัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
2. ทดลองใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้พัฒนาขึ้นในข้อ 1

นิยามศัพท์

1. ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ องค์ประกอบของระบบ

ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และ ข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

2. ระบบการประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการทำงานด้านการประกันคุณภาพที่เริ่มจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ซึ่งรวมทั้งการกำหนดตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาบรรลุเป้าประสงค์ และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษา มีการสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

3. การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน สำหรับการจัดการศึกษา หมายถึง การสร้างแนวทางหรือข้อกำหนดอย่างละเอียดในการประเมินผลติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้นให้เหมาะสม และความเป็นไปได้ต่อการนำไปปฏิบัติ

4. การดำเนินงานการใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การกระทำกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันการศึกษา เพื่อที่จะทำให้การนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้เกิดประโยชน์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพ

5. กระบวนการในระบบการประกันคุณภาพ หมายถึง กลไกหรือกระบวนการดำเนินงานคุณภาพตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบเพื่อให้ดำรงไว้ซึ่งคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

6. องค์ประกอบคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบันที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา

7. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่าการ

ดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

8. การจัดการศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ มีเป้าหมายชัดเจน ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง มีบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าร่วมดำเนินการ มีรูปแบบ ขั้นตอน กติกา และวิธีการดำเนินการ มีทรัพยากรต่างๆ สนับสนุน และต้องมีกระบวนการประเมินผลการจัดการศึกษาที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้ด้วย ทั้งนี้ ผลผลิตของการจัดการศึกษาได้แก่ผู้ที่ได้รับการศึกษา ส่วนผลลัพธ์หรือผลสะท้อนสุดท้ายคือการมีพลเมืองที่มีคุณภาพ และสังคมมีสภาพที่พึงประสงค์

9. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มคนต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้สอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักธุรกิจ ผู้บริหารธุรกิจ นายจ้างของมหาบัณฑิตศิษย์เก่า และนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รวมจำนวน 17 คน

2. ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับงานวิจัยนี้ มีจำนวนทั้งหมด 17 ท่าน โดยมีคุณสมบัติ คือ เป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยต่างๆ หรืออาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับระดับประเทศ

3. การจัดสนทนากลุ่ม (focus group) สำหรับงานวิจัยนี้ มีการจัดทำ 2 กลุ่ม คือ คณะกรรมการบริหารโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย

รามคำแหง ในฐานะเป็นผู้ใช้ระบบการประกันคุณภาพนี้ จำนวนทั้งสิ้น 4 คน และผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในฐานะผู้ตรวจประเมิน จำนวน 3 คน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมและเป็นไปได้สำหรับการนำไปใช้ เพื่อประโยชน์ด้านการผลิตมหาบัณฑิตด้านบริหารธุรกิจให้มีคุณภาพ พัฒนาคณะวิชาสู่ความเป็นเลิศ และสามารถสร้างความมั่นใจในคุณภาพของคณะวิชา

2. การนำระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจที่พัฒนาขึ้นนี้มาใช้ สามารถช่วยให้มีความพร้อมมากขึ้นในการที่จะพัฒนาไปสู่ระบบการรับรองในการจัดการเรียนการสอนสำหรับหลักสูตรนี้ในระดับสากล ได้แก่ ระบบการรับรอง AACSB, EQUIS, EPAS, AMBA

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด หลักการ เกี่ยวกับการจัดการหลักสูตรและการสอน ของ Sinlarat (2011) การจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ของ Ma-oon (2016) แนวทางการสร้างหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) โดย Kleiman and Kass (as cited in Supmonchai & Rompho, 2011) หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา จาก Ueawong (2014)

ศึกษามาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอุดมศึกษา ที่ออกประกาศโดยกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ Higher Education Standards (2006);

National Standards for Higher Education (2009); Higher Education Institutions Standards (2011) พร้อมทั้งได้ศึกษาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่กำหนดขึ้นและนำมาใช้ในมหาวิทยาลัยของประเทศไทย ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 โดยคณะกรรมการ การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา Subcommittee on Quality Assurance in Higher Education Education (2015) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence--EdPEX) Higher Education (2015) การประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA โดย Council of the University Presidents of Thailand (2015) และการประกันคุณภาพหลักสูตรตามมาตรฐานของ Asian University Network Quality Assurance (AUN-QA) (2011)

ศึกษามาตรฐานของหน่วยงานหรือสถาบันที่ให้การรับรองมาตรฐานสากลของการศึกษาทางด้านการบริหารธุรกิจ ได้แก่ มาตรฐานการรับรองของ AACSB ซึ่งย่อมาจาก The Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB) (2013) มาตรฐานและเกณฑ์ระดับคณะวิชา EQUIS (European Quality Improvement System) ซึ่งดำเนินการโดย European Foundation for Management Development (EFMD Quality Improvement System, 2017) มาตรฐานและเกณฑ์ระดับหลักสูตร EPAS (EFMD Program Accreditation System) ซึ่งเป็นการรับรองหลักสูตรการเรียนการสอนนานาชาติทางด้านธุรกิจและการจัดการ ซึ่งดำเนินการโดย European Foundation for Management Development หรือ EFMD Programme Accreditation System (2017) และ

เกณฑ์การรับรองหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) ของสมาคมหลักสูตร M.B.A. (Associations of MBAs) (Associations of MBAs Be in Brilliant Company)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังศึกษาวิธีการพัฒนาระบบ การประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษางาน วิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพการศึกษา เช่น การพัฒนาระบบประกัน คุณภาพภายในสำหรับการศึกษาเฉพาะทางของกอง ท้าเรือ โดย Jiraro (2003) การพัฒนาระบบการ ประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน ของ Maneesang (2000) การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของ Konkanchana (2004) วิจัย เรื่อง รูปแบบการประกันคุณภาพ

การศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ โดย Tharwonkit (2000) การพัฒนารูปแบบการเพิ่ม คุณภาพการจัดการศึกษา สำหรับสาขาวิชาการ บริหารการศึกษา ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิตใน มหาวิทยาลัยของรัฐ โดย Prathumsri (2004) งาน วิจัยเรื่อง ตัวบ่งชี้ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา หลักสูตรปริญญาเอกสาขาสังคมศาสตร์ ของ Tan (1992) งานวิจัยเรื่อง ตัวบ่งชี้คุณภาพการสอนและ คุณภาพการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ อังกฤษ โดย Patrick & Stanley (1998) และการ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ของ Silavong (2008) เป็นต้น

- แนวคิด หลักการ การจัดการหลักสูตรและการส
- การจัดการการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ
- แนวทางการสร้างหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- มาตรฐานต่างๆ ที่ออกประกาศโดยกระทรวงศึกษาธิการ
- ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่กำหนดขึ้นและนำมาใช้ใน มหาวิทยาลัยของประเทศไทย
- มาตรฐานสากลของการศึกษาทางด้านการบริหารธุรกิจ
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา



ระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการ จัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประเภท การวิจัยและพัฒนา (research and development) โดยมีกระบวนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ร่างระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการ จัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- ขั้นตอนนี้ทำได้โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงาน วิจัยที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรม พร้อมกับ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการ จัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งได้แก่ ผู้สอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักธุรกิจผู้บริหารธุรกิจ นายจ้างของมหาบัณฑิต ศิษย์เก่าและนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง รวมจำนวน 17 คน มาสังเคราะห์ได้เป็นร่างของระบบการประกัน คุณภาพภายใน สำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ผู้บริหารธุรกิจ นายจ้าง ของมหาบัณฑิต ศิษย์เก่าและนักศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้าง รวมจำนวน 17 คน มาสังเคราะห์ได้เป็น ร่างของระบบการประกันคุณภาพภายใน สำหรับการ จัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

2. พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 นำร่างของระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในที่ได้จากขั้น 1 มาเป็นกรอบและแนวคิด เพื่อสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิตอบ โดยแบบสอบถาม นี้จะให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความ เทียบตรงเชิงพิพจน์ (face validity) เพื่อดูความเข้าใจ ความสามารถในการอ่าน ความชัดเจนของข้อคำถาม ความยากง่ายของแบบสอบถาม ระยะเวลาที่ใช้ และ ผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

2.2 นำแบบสอบถามที่ได้จากขั้น 2.1 ส่งให้ ผู้ทรงคุณวุฒิตอบ โดยการนำส่งและรับกลับมาด้วย ตัวผู้วิจัยเอง และผู้ทรงคุณวุฒิ ในที่นี้คืออาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของ มหาวิทยาลัยต่างๆ ในประเทศไทย หรืออาจารย์ ผู้สอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่มีชื่อ เสียงเป็นที่ยอมรับระดับประเทศ รวมจำนวน 17 คน พิจารณาแบบสอบถามที่สร้างมาจากร่างของระบบ การประกันคุณภาพภายใน ตามขั้นตอนที่ 2.1 ทั้ง ประเด็นความเหมาะสม และความเป็นไปได้ โดยทั้ง สองประเด็นดังกล่าว นั้น จะนำมาวิเคราะห์ทั้ง ระดับ ความเห็นด้วย ด้วยค่ามัธยฐาน (Median) และความ สอดคล้องของความคิดเห็น ด้วยค่าพิสัยระหว่าง ควอร์ไทล์ (Interquartile Ranges) ซึ่งเกณฑ์ที่ ถือว่าผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นด้วย คือ มีค่ามัธยฐาน

(Median) ตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป และหากค่ามัธยฐาน (Median) ต่ำกว่า 3.5 แสดงว่าไม่เห็นด้วย สำหรับ เกณฑ์ที่ถือว่าผู้ทรงคุณวุฒิมีความสอดคล้องของ ความคิดเห็น คือ มีค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ (Interquartile Ranges) ไม่เกิน 1.5 และหากค่าพิสัย ระหว่าง ควอร์ไทล์ เกิน 1.5 แสดงว่าความคิดเห็น ไม่สอดคล้อง รายการที่สามารถนำไปใช้ได้เพื่อเป็น ระบบการประกันคุณภาพต้องมีทั้งความเหมาะสม และความเป็นไปได้ ซึ่งความเหมาะสมและความ เป็นไปได้ของแต่ละรายการนั้นจะต้องผ่านเกณฑ์ของ ทั้งระดับความเห็นด้วย และความสอดคล้อง หลังจากทำขั้นตอนนี้เสร็จเรียบร้อยแล้ว จะได้ระบบการ ประกันคุณภาพภายใน โดยจัดทำในลักษณะคู่มือ การประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ฉบับทดลองใช้) เพื่อจะนำไปทดลองใช้ต่อไป

3. การทดลองใช้ระบบการประกันคุณภาพ ภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต โดยมีความมุ่งหมายเพื่อจะทำให้ได้ข้อมูล ซึ่งสะท้อนความเป็นจริงจากการทดลองใช้ เพื่อการ ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

3.1 ขออนุมัติจากคณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อการทดลองใช้ระบบการ ประกันคุณภาพภายในที่ได้พัฒนาขึ้น

3.2 ดำเนินการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 3 ท่าน คณะ กรรมการบริหารโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย รามคำแหง ในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการ ดำเนินงานประกันคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จำนวน 4 ท่าน

และอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จำนวน 5 ท่าน ในฐานะผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษานี้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพภายใน ที่ได้พัฒนาขึ้น พร้อมทั้งแจกคู่มือการประกันคุณภาพภายใน สำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้พัฒนาขึ้นให้แก่ผู้เข้ารับการศึกษาทุกคน

3.3 เมื่อการฝึกอบรมในข้อที่ 2 ผ่านไปแล้ว และการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดำเนินไปตามระบบการประกันคุณภาพภายใน ที่ได้พัฒนาขึ้น เป็นเวลา 2 ภาคการศึกษา คณะกรรมการบริหารโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 4 คนจะดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) หลังจากนั้นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 3 คน จะเข้าทำการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามวัน เวลา ที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำหนด

3.4 เมื่อผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 3 คน ทำการประเมินและเขียนรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการจัดสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทดลองใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ทั้งหมด โดยจัด 2 กลุ่ม คือ คณะกรรมการบริหารโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนทั้งสิ้น 4 ท่าน และผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 3 ท่าน เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้พัฒนาขึ้น โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

3.5 ทำการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพภายใน หลังจากที่ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในที่ได้พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพภายในให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น และจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ฉบับสมบูรณ์ เพื่อที่จะนำไปใช้ต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถนำเสนอตามขั้นตอนของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ร่างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ร่างของระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย

1.1 ร่างการดำเนินงานการใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ทั้งหมด 10 รายการ

1.2 ร่างกระบวนการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ทั้งหมด 27 รายการ

1.3 ร่างองค์ประกอบ และดัชนีบ่งชี้คุณภาพสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พบว่า องค์ประกอบคุณภาพมี 6 องค์

ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบคุณภาพด้านอาจารย์ องค์ประกอบคุณภาพด้านหลักสูตร องค์ประกอบคุณภาพด้านทรัพยากรสนับสนุนการศึกษา องค์ประกอบคุณภาพด้านการบริหาร องค์ประกอบคุณภาพด้านการเรียนการสอน และการประเมินผล และองค์ประกอบคุณภาพด้านนักศึกษา โดยแต่ละองค์ประกอบมีจำนวนตัวบ่งชี้ ดังนี้ (1) องค์ประกอบคุณภาพด้านอาจารย์ มีจำนวนตัวบ่งชี้ 35 ตัว (2) องค์ประกอบคุณภาพด้านหลักสูตร มีจำนวนตัวบ่งชี้ 23 ตัว (3) องค์ประกอบคุณภาพด้านทรัพยากรสนับสนุนการศึกษา มีจำนวนตัวบ่งชี้ 29 ตัว (4) องค์ประกอบคุณภาพด้านการบริหาร มีจำนวนตัวบ่งชี้ 18 ตัว (5) องค์ประกอบคุณภาพด้านการเรียนการสอน และการประเมินผล มีจำนวนตัวบ่งชี้ 43 ตัว และ (6) องค์ประกอบคุณภาพด้านนักศึกษา มีจำนวนตัวบ่งชี้ 29 ตัว

2. พัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เมื่อวิเคราะห์ร่างของระบบการประกันคุณภาพภายใน ทั้งประเด็นความเหมาะสม และความเป็นไปได้ โดยทั้งสองประเด็นดังกล่าวนี้ จะนำมาวิเคราะห์ทั้ง ระดับความเห็นด้วย ด้วยค่ามัธยฐาน (Median) และความสอดคล้องของความคิดเห็น ด้วยค่าพิสัยระหว่าง ควอร์ไทล์ (Interquartile Ranges) รายการที่สามารถนำไปใช้ได้เพื่อเป็นระบบการประกันคุณภาพต้องมีทั้งความเหมาะสม และความเป็นไปได้ ซึ่งความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแต่ละรายการนั้นจะต้องผ่านเกณฑ์ของทั้งระดับความเห็นด้วย และความสอดคล้องซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า

2.1 รายการที่สามารถนำมาใช้เป็นการดำเนินงานการใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งเป็นรายการที่มีทั้งความเหมาะสมและความเป็นไปได้ มีทั้งหมด 9 รายการ จากฉบับร่างซึ่งเดิมมี 10 รายการ มีรายการเดียวที่ไม่สามารถนำมาใช้ได้คือ รายการที่ 9

2.2 รายการที่สามารถนำมาใช้เป็นกระบวนการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งเป็นรายการที่มีทั้งความเหมาะสมและความเป็นไปได้ มีทั้งหมด 25 รายการ จากฉบับร่างซึ่งเดิมมี 27 รายการ มีรายการที่ไม่สามารถนำมาใช้ได้คือ รายการที่ 4 และ รายการที่ 24

2.3 จากร่างองค์ประกอบ และดัชนีบ่งชี้คุณภาพ สำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งพบว่า องค์ประกอบคุณภาพมี 6 องค์ประกอบ นั้น เมื่อนำมาวิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ พบว่า

2.3.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพที่มีทั้งความเหมาะสมและความเป็นไปได้ มีทั้งหมด 24 ตัว จากฉบับร่างซึ่งเดิมมี 35 ตัว โดยตัวบ่งชี้คุณภาพที่ไม่สามารถนำมาใช้ได้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 4, 6, 12, 13, 14, 16, 25, 26, 27, 29, และ 34

2.3.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพที่มีทั้งความเหมาะสมและความเป็นไปได้ มีทั้งหมด 18 ตัว จากฉบับร่างซึ่งเดิมมี 23 ตัว โดยตัวบ่งชี้คุณภาพที่ไม่สามารถนำมาใช้ได้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 3, 4, 12, 18, และ 20

2.3.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพที่มีทั้งความเหมาะสมและความเป็นไปได้ มีทั้งหมด 27 ตัว จากฉบับร่างซึ่งเดิมมี 29 ตัว โดยตัวบ่งชี้คุณภาพที่ไม่สามารถนำมาใช้ได้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 20 และ 22

2.3.4 ตัวบ่งชี้คุณภาพที่มีทั้งความเหมาะสมและความเป็นไปได้ มีทั้งหมด 13 ตัว จาก

ฉบับร่างซึ่งเดิมมี 18 ตัว โดยตัวบ่งชี้คุณภาพที่ไม่สามารถนำมาใช้ได้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 5, 7, 13, 15, และ 16

2.3.5 ตัวบ่งชี้คุณภาพที่มีทั้งความเหมาะสมและความเป็นไปได้ มีทั้งหมด 40 ตัว จากฉบับร่างซึ่งเดิมมี 43 ตัว โดยตัวบ่งชี้คุณภาพที่ไม่สามารถนำมาใช้ได้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 20, 27, และ 37

2.3.6 ตัวบ่งชี้คุณภาพที่มีทั้งความเหมาะสมและความเป็นไปได้ มีทั้งหมด 24 ตัว จากฉบับร่างซึ่งเดิมมี 29 ตัว โดยตัวบ่งชี้คุณภาพที่ไม่สามารถนำมาใช้ได้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 11, 12, 13, 16, และ 21

จากระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้พัฒนาขึ้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ฉบับทดลองใช้) เพื่อนำไปทดลองใช้

3. ทดลองใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยทำการทดลองใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในที่ได้พัฒนาขึ้น ที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยเมื่อผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจประเมินคุณภาพภายในของการจัดการศึกษา ของ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และเขียนรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการจัดสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการ

ทดลองใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ทั้งหมด โดยจัด 2 กลุ่ม คือ ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับ อุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 3 คน และคณะกรรมการบริหารโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนทั้งสิ้น 4 ท่าน เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในที่ได้พัฒนาขึ้น แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ได้ผลดังนี้

3.1 ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 3 ท่าน ได้พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้ (1) ตัวบ่งชี้คุณภาพ ไม่ได้มีการระบุไว้ ว่า เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพประเภทใด นั่นคือ บังคับนำเข้ากระบวนการ หรือผลลัพธ์ ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ในการทำให้เกิดการวิเคราะห์ได้หลากหลาย ดังนั้น ตัวบ่งชี้คุณภาพแต่ละตัวจะต้องมีการระบุให้ชัดว่าเป็นตัวบ่งชี้ประเภทใด บังคับนำเข้า กระบวนการ หรือผลลัพธ์ (2) ตัวบ่งชี้คุณภาพของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพที่เป็นเรื่องเดียวกันหรือกลุ่มเดียวกัน อยู่กระจัดกระจายกันทำให้การตรวจประเมินยุ่งยาก ดังนั้น จึงต้องจัดให้ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือเรื่องเดียวกันเรียงอยู่ใกล้ๆ กัน เช่น ตัวบ่งชี้คุณภาพที่เกี่ยวกับวุฒิการศึกษาของอาจารย์ผู้สอน หรือตัวบ่งชี้คุณภาพที่เกี่ยวกับผลงานของอาจารย์ ให้อยู่เรียงต่อเนื่องกัน เป็นต้น (3) ตัวบ่งชี้คุณภาพบางตัว ไม่เกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพด้านนั้นๆ เช่น ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพด้านอาจารย์ ข้อที่ 20, 21, 22, 23, และ 24 ไม่ใช่ขององค์ประกอบคุณภาพด้านอาจารย์ แต่เป็นองค์ประกอบคุณภาพด้านทรัพยากรสนับสนุนการศึกษา และตัวบ่งชี้ของ

องค์ประกอบคุณภาพด้านบริหารข้อที่ 7 ไม่ใช่องค์ประกอบคุณภาพด้านการบริหารแต่เป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพด้านอาจารย์ เป็นต้น ดังนั้นจะต้องมีการจัดตัวบ่งชี้คุณภาพให้เข้ากลุ่มองค์ประกอบคุณภาพที่ถูกต้อง และ (4) คำบางคำในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ใช้ไม่ถูกต้อง เช่น คำว่า “ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ” ควรใช้เป็น “ตรวจประเมินคุณภาพ” เป็นต้น

3.2 คณะกรรมการบริหารโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 4 ท่าน ได้พบปัญหาและอุปสรรค (1) การดำเนินงานการใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พบว่า รายการต่างๆ ของการดำเนินงานการใช้ระบบประกันคุณภาพ เขียนไว้ไม่เป็นลำดับขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างยุ่งยาก ดังนั้น ควรมีการจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงานการใช้ระบบการประกันคุณภาพเสียใหม่ รายการที่จัดได้ว่าอยู่ในเรื่องเดียวกัน เขียนแยกกัน ทำให้ผู้ดำเนินงานประกันคุณภาพเกิดความสับสน ดังนั้นควรรวมรายการที่อยู่ในเรื่องเดียวกันเข้าไว้เป็นรายการเดียวกัน และมีบางรายการของการดำเนินงานการใช้ระบบประกันคุณภาพ เขียนในรูปวลี อ่านแล้วเข้าใจยาก เพราะไม่ทราบว่าใครจะต้องเป็นผู้กระทำในรายการนั้น ดังนั้นแต่ละรายการควรเขียนในลักษณะที่เป็นประโยค และ (2) กระบวนการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พบว่า กระบวนการมีขั้นตอนที่ไม่เป็นไปตามลำดับ ควรมีการเรียงลำดับขั้นตอนใหม่ ไม่มีนิยามของ FOCUS-PDCA ทำให้ผู้ตรวจประเมินจะต้องไปหานิยามเพิ่มเติมด้วยตัวเอง ดังนั้นควรมีการให้นิยามของ FOCUS-PDCA ไว้

ด้วยในส่วนของกระบวนการ รายการต่างๆ ที่อยู่ในขั้นตอนเดียวกันมีการเขียนแยกรายการและวางไว้ห่างกัน ทำให้อ่านเข้าใจยาก และยากในการปฏิบัติ ดังนั้นควรเขียนรายการที่อยู่ในขั้นตอนเดียวกันเข้าไว้ในรายการเดียวกัน ได้แก่ วิธีการประเมินคุณภาพจากแหล่งต่างๆ นอกจากการตรวจประเมินจากเอกสารแล้ว ควรเขียนวิธีการประเมินจากแหล่งต่างๆ รวมเข้าไว้ในรายการเดียวกัน และควรเพิ่มการประเมินจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และรายงานผลการประเมินควรรวมเข้าไว้เป็นข้อเดียวกัน อย่าเขียนแยกเป็นหลายข้อ เป็นต้น และคำว่าคณะผู้บริหารในแต่ละรายการอ่านแล้วเข้าใจยากกว่าเป็นใคร ควรเขียนให้ชัดว่า คือ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เนื่องจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเป็นผู้มีหน้าที่บริหารหลักสูตร

หลังจากที่ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในที่ได้พัฒนาขึ้น จากการจัดสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้ที่เกี่ยวข้องตั้งข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ดังกล่าว

เมื่อทำการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพภายในหลังจากที่ทดลองใช้แล้ว ทำให้ได้ระบบการประกันคุณภาพภายใน สำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ดังนี้

1. การดำเนินงานการใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มี 6 รายการ
2. ร่างกระบวนการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มี 10 รายการ
3. องค์ประกอบ และดัชนีบ่งชี้คุณภาพ สำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พบว่า

3.1 องค์ประกอบคุณภาพด้านอาจารย์ มีจำนวนตัวบ่งชี้ 18 ตัว

3.2 องค์ประกอบคุณภาพด้านหลักสูตร มีจำนวนตัวบ่งชี้ 15 ตัว

3.3 องค์ประกอบคุณภาพด้านทรัพยากรสนับสนุนการศึกษา มีจำนวนตัวบ่งชี้ 28 ตัว

3.4 องค์ประกอบคุณภาพด้านการบริหาร มีจำนวนตัวบ่งชี้ 14 ตัว

3.5 องค์ประกอบคุณภาพด้านการเรียนการสอน และการประเมินผล มีจำนวนตัวบ่งชี้ 27 ตัว

3.6 องค์ประกอบคุณภาพด้านนักศึกษา มีจำนวนตัวบ่งชี้ 22 ตัว

โดยจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ฉบับสมบูรณ์ ที่ได้ปรับปรุงแล้ว เพื่อนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการประกันคุณภาพต่อไป

การอภิปรายผล

1. องค์ประกอบคุณภาพที่ได้จากการพัฒนาขึ้นจากงานวิจัยนี้ ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบคุณภาพด้านอาจารย์ ด้านหลักสูตร ด้านทรัพยากรสนับสนุนการศึกษา ด้านการบริหาร ด้านการเรียนการสอน และการประเมินผล และด้านนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของนักวิจัยหลายท่านที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม นั่นคือ โดยทั่วไปแล้วองค์ประกอบคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษาสำหรับหลักสูตรต่างๆ นั้นจะเป็นไปตามองค์ประกอบของการจัดการศึกษา ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Ueawong (2014)

2. ระบบการประกันคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (1) การดำเนิน

การใช้ระบบการประกันคุณภาพ (2) กระบวนการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และ (3) องค์ประกอบ และดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Maneesang (2000)

3. ระบบการประกันคุณภาพที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ มีการระบุตัวบ่งชี้คุณภาพ ว่าเป็นตัวบ่งชี้ประเภทใด ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลลัพธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ueawong (2014) และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Jiraro (2003)

4. ระบบการประกันคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ มีการประเมินคุณภาพภายในโดยตรวจสอบว่าการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีหรือไม่มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพแต่ละด้าน ดังนั้นการตรวจประเมินจึงสามารถทำได้ง่ายและสะดวก แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากการประเมินจะพิจารณาว่าคณะวิชา มีหรือไม่มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ดังนั้น การตรวจประเมินคุณภาพนอกจากจะตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับดัชนีบ่งชี้คุณภาพแล้ว ต้องมีการพบอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และอาจารย์ประจำหลักสูตร ที่จัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พร้อมทั้งอาจารย์ผู้สอน อาจารย์พิเศษ นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้ใช้มหาบัณฑิตด้วย นอกจากนั้นการสังเกตเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่น่าสนใจในกระบวนการตรวจประเมิน

5. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่นำมาใช้ในระดับหลักสูตร ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก สำหรับสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยนั้น ยังไม่มีการประกันคุณภาพในแต่ละรายหลักสูตรของสาขาวิชา ทั้งๆ ที่แต่ละหลักสูตรของแต่ละวิชาและแต่ละระดับการศึกษามีบริบทที่แตกต่างกัน แต่สำหรับระบบการประกันคุณภาพการ

ศึกษาที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ ใช้กับเฉพาะหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตเท่านั้น ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างไปจากหลักสูตรสาขาวิชาอื่นๆ ดังนั้นจึงมีความเหมาะสมในทางปฏิบัติที่จะนำไปใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

6. การจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีระบบการประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นระบบการรับรองในการจัดการเรียนการสอนสำหรับหลักสูตรนี้ในระดับสากล ได้แก่ ระบบการรับรอง AACSB, EQUIS, EPAS, AMBA แล้วก็ตาม แต่การที่จะได้รับการรับรองระบบดังกล่าว จะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง เสียเวลาในการเตรียมการมาก และเป็นระบบการประกันคุณภาพที่มีมาตรฐานการดำเนินงานที่สูง พร้อมทั้งอาจจะมีอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ ดังนั้นจึงอาจจะไม่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของคณะบริหารธุรกิจ ในประเทศไทย ที่ก่อตั้งขึ้นมาอย่างไม่นาน หรือที่มีขนาดเล็ก แต่ระบบการประกันคุณภาพที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเป็นระบบที่สามารถนำมาใช้ได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเตรียมการมาก จึงเหมาะกับการนำมาใช้กับหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของคณะวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอนทางด้านนี้ ที่เพิ่งก่อตั้งใหม่ หรือที่มีขนาดไม่ใหญ่

7. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ เน้นเรื่องการพัฒนาองค์กร และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระดับคณะ และระดับหลักสูตร ควบคู่กันไป เหมือนกับระบบการรับรองการศึกษาในระดับสากลทางด้านบริหารธุรกิจ ของ AACSB และ AMBA แต่ระบบที่พัฒนาขึ้นมาใช้ได้ง่าย พร้อมทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและเวลาในการเตรียมการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. คณะบริหารธุรกิจ หรือคณะที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่เตรียมการหรือมีแผนที่จะขอการรับรองจากระบบการรับรองระดับสากลในการจัดการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หรือคณะวิชาทางด้านบริหารธุรกิจ ซึ่งได้แก่ การขอการรับรองจาก AACSB EFMD และ AMBA สามารถนำระบบการประกันคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น มาใช้การเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อที่จะไปสู่มาตรฐานสากล ทั้งนี้เนื่องจากการจะขอการรับรองคุณภาพในระดับสากล ดังกล่าว จะต้องมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมในเบื้องต้น ซึ่งการนำระบบการประกันคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น มาใช้ ซึ่งใช้ได้ง่าย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ถือว่าเป็นการเตรียมการที่ดีอย่างยิ่ง ในการเข้าสู่การรับรองในระดับสากล

2. เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา มีการกำกับและติดตามโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ดังนั้นการจะนำระบบการประกันคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ ไปใช้ จะต้องใช้ควบคู่กับ การกำกับมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

3. คณะบริหารธุรกิจที่จะนำการนำระบบการประกันคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้ ควรต้องมีการจัดเตรียมระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพของระบบการประกันคุณภาพนี้ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับ ด้าน

อาจารย์ ด้านหลักสูตร ด้านทรัพยากรสนับสนุนการศึกษา ด้านการบริหาร ด้านการเรียนการสอนและการประเมินผล และด้านนักศึกษา ทั้งนี้เพื่อความสะดวกสำหรับผู้รับการตรวจประเมินในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และสำหรับผู้ตรวจประเมินในการง่ายและสะดวกในการตรวจประเมิน

4. เนื่องจากระบบการประกันคุณภาพสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ เป็นระบบการประกันคุณภาพระบบใหม่ ดังนั้น คณะบริหารธุรกิจที่จะนำระบบการประกันคุณภาพนี้ไปใช้จะต้องมีการศึกษาระบบการประกันคุณภาพนี้ให้มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และทำการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของคณะซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการประกันคุณภาพ

5. เนื่องด้วยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาได้ออกประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 โดยระบุให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งอาจจะเป็นระบบที่สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นเอง ทั้งนี้ โดยผ่านการพิจารณาจากสภาสถาบันและเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต้องรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในต่อต้นสังกัดเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณะ (Office of The Higher Education Commission, 2015) ดังนั้น คณะบริหารธุรกิจที่สนใจจะนำระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้ จะต้องนำเสนอระบบการประกันคุณภาพนี้ต่อสถาบันและเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนที่จะนำระบบนี้ไปใช้ พร้อมกันนั้นสถาบันอุดมศึกษาต้องรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในต่อต้นสังกัดเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณะต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยโดยการนำระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ ไปทดลองใช้ในคณะบริหารธุรกิจที่จัดการเรียนการสอน หลักสูตรบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยหลายๆ แห่ง เพื่อหาข้อบกพร่อง หรืออุปสรรคต่างๆ ที่อาจจะมี เมื่อมีการนำระบบการประกันคุณภาพนี้ไปใช้เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงพัฒนาระบบการประกันคุณภาพนี้ให้ดียิ่งขึ้น

2. ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตในครั้งนี้ สามารถนำไปทำวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรอื่นๆ ที่ผู้วิจัยสนใจได้

3. ควรจะมีการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรอื่นๆ ด้วย เนื่องด้วยแต่ละหลักสูตรมีบริบทของการจัดการศึกษาที่แตกต่างกัน

Reference

- AACSB International – The Association to Advance Collegiate Schools of Business. (2013). *Eligibility Procedures and Accreditation Standards for Business Accreditation*. Retrieved January 5, 2016, from <http://www.aacsb.edu>
- ASEAN UNIVERSITY NETWORK QUALITY ASSURANCE (AUN-QA). (2011). *Guide TO AUN ACTUAL QUALITY ASSESSMENT AT PROGRAMME LEVEL*. Retrieved January 5, 2016, from <http://www.qa.kmutnb.ac.th/> [In Thai]
- Associations of MBAs BE IN BRILLIANT COMPANY. (2016). *MBM ACCREDITATION CRITERIA*. Retrieved January 9, 2017, from <http://www.efmd.org/equis>
- Council of the University Presidents of Thailand. (2015). *Education quality assurance manual of Council of the University Presidents of Thailand (CUPT QA) 2015-2017*. Retrieved January 5, 2015, from www.qa.kmutnb.ac.th/ [In Thai]
- EFMD Programme Accreditation System. (2017). *2017 EPAS STANDARDS & CRITERIA*. Retrieved January 9, 2017, from <http://www.efmd.org/equis>
- EFMD Quality Improvement System. (2017). *2017 EQUIS STANDARDS & CRITERIA*. Retrieved January 9, 2017, from <http://www.efmd.org/equis>
- Jiraro, P. (2003). *A development of the internal quality assurance system for specific education of the Royal Thai Navy*. Doctor's thesis, Graduate School, Chulalongkorn University. [In Thai]
- Konkanchana, S. (2004). *A development of quality indicators for public university*. Dissertation, Graduate School, Srinakharinwirot University. [In Thai]
- Maneesang, C. (2000). *The development of quality assurance system for private nursing schools*. Master Education (Educational Administration), Graduate School, Chulalongkorn University. [In Thai]
- Ma-oon, R. (2016). Effective teaching and learning arrangement in higher education. *Journal of Southern Technology*, 9(2), 169-176. [In Thai]
- Ministry of Education. (2006). *Ministry of Education Announcement about Higher Education Standard*. Bangkok. Ministry of Education. [In Thai]
- Ministry of Education. (2011). *Ministry of Education Announcement about Higher Education Institutions Standards*. Bangkok. Ministry of Education. [In Thai]
- Patrick, W. J., & Stanley, E. C. (1998). Teaching and research quality indicators and the Shaping Of higher education. *Research in Higher Education*, 39(1), 19-41. [In Thai]

- Prathumsri, J. (2004). *A development of the educational management quality improvement model for the master degree program in educational administration in public universities*. Doctor's thesis, Graduate studies, Khonkaen University. [In Thai]
- Silavong. (2008). *Developing the Internal Education Quality Assurance System for the Faculty of Education*, The National University of Laos. Dissertation, Graduate School, Mahasarakham University. [In Thai]
- Sinlarat, P. (2011). *Curriculum and Instruction Management*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. [In Thai]
- Supmonchai, S., & Rompho, N. (2011). The usefulness of knowledge gained for MBA program: Case study of faculty of commerce and accountancy, Thammasat. *Journal of Business Administration*, 34(131), 34-45. [In Thai]
- Office of The Higher Education Commission. (2015). *Educational criteria for Performance Excellence 2015-2018*. Retrieved January 5, 2016, from <http://www.edpex.org>. [In Thai]
- Office of The Higher Education Commission. (2015). *Manual for The Internal Quality Assurance for Higher Education 2014*, Nonthaburi: Pappim . [In Thai]
- Tharwonkit, S. (1991). *A model of educational quality assurance in the faculty of education*. Dissertation, Graduate School, Srinakharinwirot University. [In Thai]
- Tan. D. L. (1992). A multivariate approach to the assessment of quality, *Research in Higher Education*, 33(2), 205-226.
- Ueawong, S.(2014). *Educational Policies, Planning and Quality Development*. Nonthaburi, Sukhothaimathirath University Open University Press. [In Thai]
- 360° Weekly Manager. (2007). *Open 10 listed of hot hit to learn and got the job*. Retrieved January 5, 2015, from <http://astv.mobi/AzumEQL>, 27 December 2016, from www.mbaworld.com [In Thai]