

**การปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**
The Operations of Suan Dusit Rajabhat University in Accordance with
Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX)

เต็มใจ มนต์ไธสงค์*
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
Temchai Montaisong*
Office of the President, Suan Dusit University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และ 2) เปรียบเทียบการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยจำแนกตามสังกัด ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 320 คน ได้มาจากรายการสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วน และการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทั้งหมด 7 หมวด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเซฟเฟ ผลจากการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สังกัดคณะ / โรงเรียน มีตำแหน่งงานอยู่ในสายวิชาการ ระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัยอยู่ระหว่าง 3 – 6 ปี และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
e-mail: montaisong14@hotmail.com

1 - 3 ปี 2) บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายหมวดพบว่า มีการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ อยู่ในระดับมากทุกหมวด

คำสำคัญ : เกณฑ์คุณภาพการศึกษา การดำเนินการที่เป็นเลิศ

Abstract

This research was aimed 1) to study operations of Suan Dusit Rajabhat University in accordance with Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) and 2) to compare operations of Suan Dusit Rajabhat University in accordance with Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) categorized by departments, positions, educational levels, duration of work in Suan Dusit Rajabhat University and experience with the Internal Quality Assessment. The 320 samples of academics and support staff of Suan Dusit Rajabhat University were obtained by proportional stratified and simple randomized sampling. The research tool was a questionnaire which consisted of 2 sections. Section 1 included questions about interviewees' demographics. Section 2 included questions using a 5-point rating scale about the operations of Suan Dusit Rajabhat University in accordance with the 7 categories of Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX). The responses were statistically analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation (S.D.). The hypothesis was justified by t-test, one-way ANOVA and Scheffé's comparison test. Research findings were as follow: 1) Most respondents were from the faculties and were academics with master degree. Most samples had worked in Suan Dusit Rajabhat University for 3 - 6 years and experienced Internal Quality Assessment for 1-3 years. 2) Overall, academics and staff of Suan Dusit Rajabhat University operated in accordance with Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) in the high level. Considering each category, all the categories were performed highly

Keywords : Education Criteria, Performance Excellence

บทนำ

การจัดการศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการผลิตทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถเพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการขึ้นนำสังคม และเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ผลิตคนให้มีความรู้ความสามารถ จึงมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานสู่ระดับสากล โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดภารกิจที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติไว้ 4 ประการคือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การให้บริการวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งในการดำเนินการกิจทั้ง 4 ภารกิจนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Office of the Higher Education Commission, 2011)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาไทยให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล จึงได้นำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) ซึ่งเป็นกรอบมาตรฐานเดียวกันกับ Thailand Quality Award (TQA) ที่มีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของการบริหารจัดการการศึกษาในระดับสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด โดยมุ่งหวังให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษาต่อไปในอนาคต (Office of the Higher Education Commission, 2011) เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายและแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา อีกทั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตยังมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความเข้มแข็งภายใน ทั้งทางด้านการบริหารวิชาการและการบริหารงานทั่วไป เพื่อให้ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานและด้านผลผลิตเป็นที่ยอมรับ โดยมีเป้าหมายที่จะสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นทั่วทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อส่งผลถึงคุณภาพการศึกษา และความยั่งยืนของมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดนโยบายให้มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX) มาเป็นหลักในการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2552 – 2556 และบูรณาการกับระบบการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) รวมถึงการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อให้เป็นระบบบริหารจัดการคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่เป็นเอกภาพ (Suan Dusit Rajabhat University, 2011)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้รับคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดโครงการดังกล่าวขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ และแนวปฏิบัติที่ดีในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ไปสู่การปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาได้ โดยการดำเนินโครงการดังกล่าวมีสถาบันการศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้นจำนวน 7 สถาบัน จากการได้เข้าร่วมโครงการทำให้มหาวิทยาลัยได้มีโอกาสนในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกณฑ์ EdPEX มากขึ้น

มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการตามเกณฑ์ EdPEX อย่างต่อเนื่องจึงได้กำหนดนโยบายประจำปี พ.ศ. 2556 – 2559 ข้อหนึ่งว่า “บริหารจัดการภายใต้ปรัชญาการมีความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งของการอยู่รอดอย่างยั่งยืน (Survivability) และธรรมาภิบาล มีการบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX เพื่อผลักดันกระบวนการทำงานทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนให้เชื่อมโยงกันเป็นระบบ และให้การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง” โดยสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้ความเห็นชอบในการประชุมครั้งที่ 8(8)/2555 วันที่ 11 ธันวาคม 2555 (Suan Dusit Rajabhat University, 2012) ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงนำเกณฑ์ EdPEX มาเป็นเครื่องมือหลักในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ และขับเคลื่อนการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์อย่างจริงจัง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เห็นว่ามามีมหาวิทยาลัยหลายแห่งที่มีศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศได้ จึงมีนโยบายส่งเสริม สนับสนุน ให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีความเข้มแข็งนำเกณฑ์ EdPEX มาเป็นทางเลือกให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีความพร้อมใช้แทนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

- 1 ต้องเป็นสถาบันที่มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้มาตรฐานในระดับดีมาก หรือผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกรอบสามได้มาตรฐานในระดับดีมาก
- 2 ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX ได้ 200 คะแนน
- 3 หากสถาบันใดสมัครเข้าร่วมโครงการและผ่านการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX ได้ 200 คะแนน จะไม่ต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เป็นระยะเวลา 4 ปี โดยในระยะเวลา 4 ปี หากผลการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX ไม่มีความก้าวหน้า (คะแนนต่ำกว่า 300 คะแนน) มหาวิทยาลัยต้องกลับมาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้สมัครเข้าร่วมโครงการดังกล่าว แต่ยังไม่ผ่านการคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการ โดยมีหน่วยงานที่ผ่านการประเมินให้นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการประกันคุณภาพภายใน 4 หน่วยงาน เป็นคณะแพทยศาสตร์ทั้งหมด สำหรับหน่วยงานที่ไม่ผ่านการประเมิน คณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้สนับสนุนให้เสนอใหม่ในรอบต่อไป ซึ่งมหาวิทยาลัยยังคงมุ่งมั่นและมีนโยบายให้ใช้เกณฑ์

EdPEx เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการตามแผนกลยุทธ์ และส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัย ให้ดำเนินการตามภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยยึดหลักการมีเสรีภาพทางวิชาการ (Academic freedom) ความมีอิสระในการกำหนดแนวทางการบริหาร และดำเนินการตามภารกิจของ สถาบัน (Institutional autonomy) ที่ใช้ระบบการทำงานร่วมกัน โดยอาศัยแนวคิดเชิงกระบวนการ (Process quality assurance) ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงเป็นระบบและขั้นตอน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง การปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อนำสารสนเทศที่ได้ไปเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารสถานศึกษา ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการ ปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEx ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์

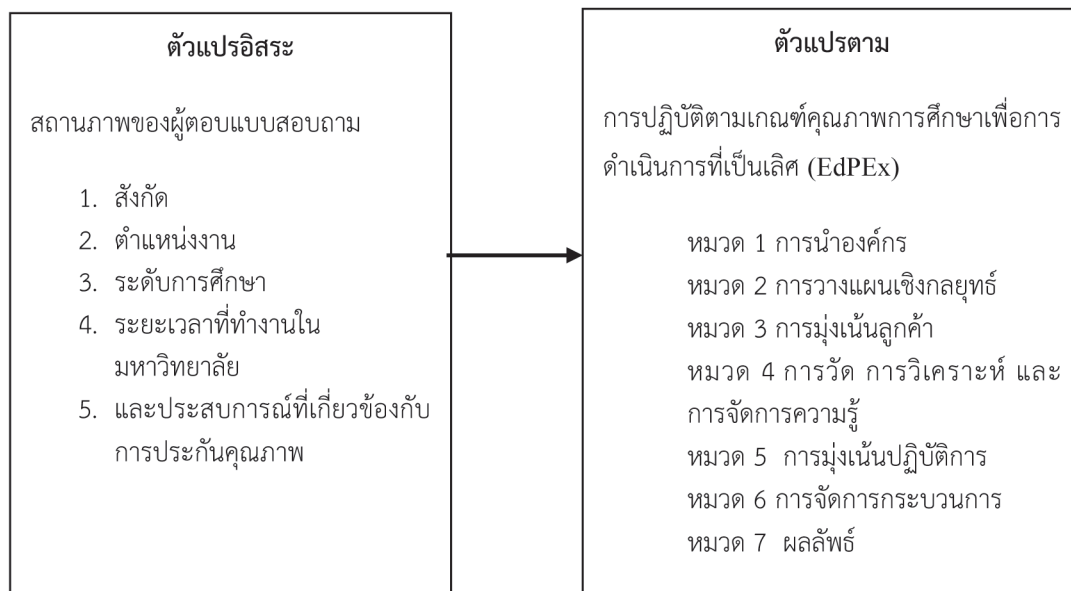
1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยจำแนกตาม สังกัด ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานใน มหาวิทยาลัย และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ค่านิยมหลักและแนวคิดในการดำเนินการ ตามเกณฑ์ EdPEx การบูรณาการค่านิยมหลัก กรอบของเกณฑ์ EdPEx มุมมองเชิงระบบ ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎี ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่ เป็นเลิศ EdPEx ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 832 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 769 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,601 คน (Humanresources Division, Suan Dusit Rajabhat University, 2014)

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน (Yamane, 1970, p. 886 - 887) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 320 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วน และการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามตัวแปรอิสระ ถามในเรื่องระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนด คำตอบไว้ให้ (Forced Choice)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์กร, หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์, หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า, หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้, หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร, หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของไลเคิร์ต (Likert) โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการปฏิบัติมากที่สุด	หมายถึง	5	คะแนน
ระดับการปฏิบัติมาก	หมายถึง	4	คะแนน
ระดับการปฏิบัติปานกลาง	หมายถึง	3	คะแนน
ระดับการปฏิบัติน้อย	หมายถึง	2	คะแนน
ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด	หมายถึง	1	คะแนน

ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 ชุด โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .960

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ นำมาแจกบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม และนัดวัน เพื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3.2 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน จำนวน 320 ชุด มาตรวจหาค่าความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน ทำการบันทึก รหัสคำตอบในแบบสอบถามเพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) และนำเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียงโดยใช้สถิติในการวิจัยแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาเป็นรายข้อ รายหมวด และโดยรวม แปลความหมายค่าเฉลี่ยด้วยการประเมินแบบ Rating Scale 5 ระดับ

ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตกับข้อมูลทั่วไป

ใช้การทดสอบค่าที (t – test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA or F – test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) ที่ระดับความเชื่อมั่น .960

ผลการวิจัย

1. การปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตารางที่ 1 การปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	อันดับ
1. การนำองค์กร	4.24	.51	มาก	1
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์	4.09	.57	มาก	2
3. การมุ่งเน้นลูกค้า	3.95	.58	มาก	3
4. การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	3.89	.64	มาก	4
5. การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน	3.79	.67	มาก	6
6. การจัดการกระบวนการ	3.75	.71	มาก	7
7. ผลลัพธ์	3.82	.67	มาก	5
รวม	3.93	.49	มาก	

จากตารางที่ 1 การปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายหมวดพบว่า หมวดที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX มากที่สุด ได้แก่ หมวดที่ 1 การนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาได้แก่ หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และหมวดที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX น้อยที่สุดได้แก่ หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งทุกหมวดมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การนำองค์กร มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX มากที่สุดได้แก่ ผู้บริหารบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นต่อการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ นวัตกรรม และการเจริญเติบโตขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุดได้แก่ ผู้บริหารใช้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินการ และข้อมูลย้อนกลับจากคณาจารย์และบุคลากรในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ซึ่งทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX มากที่สุด ได้แก่ องค์กรมีการรวบรวม วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรครวมถึงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการกระบวนการวางแผนปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาได้แก่ องค์กรกำหนดสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุดได้แก่ องค์กร มีการทบทวนแผนปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองต่อผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ซึ่งทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

3) การมุ่งเน้นลูกค้า มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX มากที่สุดได้แก่ องค์กรรู้ว่าลูกค้าคือใคร และมีความต้องการอะไร รวมถึงรู้ว่าสิ่งใดมีความสำคัญต่อนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาได้แก่ องค์กรมีการรับฟังเสียงของลูกค้า รวมถึงอำนวยความสะดวกในการร้องเรียน และเสนอความคิดเห็นของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุดได้แก่ องค์กร มีระบบการบริหารและจัดการกับข้อร้องเรียนจากนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการประเมินและการปรับปรุงระบบอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

4) การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX มากที่สุดได้แก่ องค์กร มีระบบการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาได้แก่ องค์กรมีระบบการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับ และทุกส่วนงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุดได้แก่ องค์กรใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงและสารสนเทศ จากองค์กรอื่น เพื่อหาวิธีการใหม่ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในและประสิทธิภาพการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

5) การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX มากที่สุดได้แก่ องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ บุคลากร ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิและมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพที่เหมาะสมตามตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาได้แก่ องค์กรมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุดได้แก่ องค์กรสร้างความมั่นใจในการตอบแทน รางวัล และการให้ความสำคัญแก่บุคลากรที่สนับสนุนเป้าหมาย การปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ซึ่งทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

6) ผลลัพธ์ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX มากที่สุดได้แก่ การดำเนินงาน EdPEX ส่งผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน ตอบสนองความต้องการต่อผู้เรียนโดยตรง และตอบสนองต่อความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงาน EdPEX ส่งผลต่อการสนับสนุนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้

และประสิทธิภาพการพัฒนามหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุดได้แก่ การดำเนินงาน EdPEX ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ซึ่งทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

7) การจัดการกระบวนการ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX มากที่สุดได้แก่ องค์กรใช้การประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนทางการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาได้แก่ องค์กรมีการตรวจสอบและปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุดได้แก่ องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในกระบวนการออกแบบพัฒนาบริการทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ซึ่งทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยจำแนกตาม สังกัด ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน ในมหาวิทยาลัย และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ

1) เปรียบเทียบการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสังกัด ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 เนื่องจากบุคลากรที่สังกัดศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX แตกต่างกับคณะ / โรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) เปรียบเทียบการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามตำแหน่งงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกองค์ประกอบ

3) เปรียบเทียบการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่า ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

4) เปรียบเทียบการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่า มีด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และ 2) ด้านการวัดผลการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และมีด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7 – 10 ปี มีการปฏิบัติตาม

เกณฑ์ EdPEx แตกต่างกับบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในมหาวิทยาลัย มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) เปรียบเทียบการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกองค์ประกอบเช่นกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

การปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีนโยบายในการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้อย่างจริงจัง รวมถึงมีกระบวนการในการสนับสนุนให้เกณฑ์คุณภาพดังกล่าวนำมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Thongpuang (2014) ได้ศึกษาองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย พบว่าองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) การนำองค์กรของผู้บริหาร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ 4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5) การจัดการเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ 6) การจัดระบบและกระบวนการ 7) การประเมินผลการดำเนินงาน และ 8) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEx มากที่สุดได้แก่ ด้านการนำองค์กร โดยผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการถ่ายทอดเกณฑ์ EdPEx สู่บุคลากรทำให้บุคลากรเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานตามเกณฑ์ดังกล่าวซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sabuding (2008) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลาเขต 1 พบว่าภาวะผู้นำซึ่งมีผลการแสดงพฤติกรรมในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ซึ่งจากการศึกษาวิจัยสามารถอภิปรายผลตามประเด็นดังต่อไปนี้

1. ด้านการนำองค์กร มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมากโดยผู้บริหารบริหารเน้นการใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นหลักในการบริหารและมีความมุ่งมั่นต่อการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้วัฒนธรรมและการเจริญเติบโตของมหาวิทยาลัย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าปัจจุบันผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินการและข้อมูลย้อนกลับจากคณาจารย์และบุคลากรในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานน้อยอาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยมีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่และมีบุคลากรและหน่วยงานจำนวนมากซึ่งจะเกิดปัญหาในการสื่อสารและการรับข้อมูลหรือการสื่อสารผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยสู่หน่วยงานและบุคลากร

2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ซึ่งมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยมีการรวบรวมวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรครวมถึงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติราชการ มีการระดมความคิดเห็นของบุคลากรทุกระดับในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารนำเสนอวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) แสดงบทบาทในการกำหนดสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์อย่างชัดเจน สร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศ รวมถึงกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการสร้างนวัตกรรมที่เสริมสร้างองค์ความรู้ เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นเลิศ

3. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการทบทวนว่าลูกค้าคือใคร และศึกษาความต้องการของลูกค้า รวมถึงให้ความสำคัญต่อกับนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมีกระบวนการในการรับฟังเสียงของลูกค้า อำนาจความสะดวกในการร้องเรียนและเสนอความคิดเห็นของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่มหาวิทยาลัยยังไม่มีระบบการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียนจากนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงการประเมินและการปรับปรุงระบบอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Charoenkam (2009) ที่ได้ทำการศึกษารูปแบบความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครโดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาพบว่ารูปแบบความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครขึ้นอยู่กับองค์ประกอบการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน นักเรียน ผู้ปกครองชุมชนและสังคม

4. ด้านการวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีระบบการจัดการความรู้ มีการวัดวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัย แต่สิ่งหนึ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องคำนึงถึงคือใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงและสารสนเทศจากองค์กรอื่นเพื่อหาวิธีการใหม่ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในและประสิทธิภาพการดำเนินงาน

5. ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมหาวิทยาลัยมีวิธีการสรรหาว่าจ้างบรรจบุคคลากรที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิและมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพที่เหมาะสมตามตำแหน่งงาน มีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับสิ่งที่มีมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการมากขึ้นคือสร้างความมั่นใจในการตอบแทนรางวัลและการให้ความสำคัญแก่บุคลากรที่สนับสนุนเป้าหมายการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tiewtoy (2009) ที่ได้ทำการศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลและนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพบว่าองค์ประกอบและรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่สำคัญได้แก่การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพนักงานรวมทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Youcheroen (2010) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ

การศึกษาของครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วยบรรยากาศองค์กรและการติดต่อสื่อสารปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยเจตคติต่อการมีส่วนร่วมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

6. ด้านการจัดการกระบวนการ มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมหาวิทยาลัยได้ใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนทางการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จซึ่งเป็นไปในการทำงานเดียวกับผลการศึกษาของ Singhapong (2012) ที่ได้ศึกษาการบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ส่งผลต่อการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4 จังหวัดปทุมธานี พบว่าการบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติกับการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนการบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติกับการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลมีความสัมพันธ์กันและการบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติส่งผลต่อการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล รองลงมาได้แก่องค์กรมีการตรวจสอบและปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนอย่างสม่ำเสมอและสิ่งที่มีมหาวิทยาลัยต้องมีการปรับปรุงและส่งเสริมการดำเนินการคือ การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆในกระบวนการออกแบบพัฒนาบริการทางการศึกษา

7. ด้านผลลัพธ์ มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับสิ่งที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน ตอบสนองความต้องการต่อผู้เรียนโดยตรง และตอบสนองต่อความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการสนับสนุนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ และประสิทธิภาพการพัฒนา มหาวิทยาลัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wawngam (2012) ที่ได้ทำการศึกษาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ (PMQA) วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรตามทัศนะของบุคลากรเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพในองค์กรกับทัศนะของบุคลากรที่มีต่อเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร พบว่าทัศนะของบุคลากรที่มีต่อเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง โดยทัศนะของบุคลากรที่มีต่อเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการในด้านผลลัพธ์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่ามีหลายหน่วยงานให้ความสำคัญกับการนำเกณฑ์คุณภาพการจัดการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานหรือการประกันคุณภาพทางการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรพิจารณาใช้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินการ และข้อมูลย้อนกลับจากคณาจารย์และบุคลากรในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน
2. มหาวิทยาลัยควรมีการทบทวนแผนปฏิบัติการเพื่อตอบสนองต่อผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. มหาวิทยาลัยควรมีระบบการบริหารและจัดการกับข้อร้องเรียนจากนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการประเมินและการปรับปรุงระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

4. มหาวิทยาลัยควรใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงและสารสนเทศจากองค์กรอื่น เพื่อหาวิธีการใหม่ ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร
5. มหาวิทยาลัยควรสร้างความมั่นใจในการตอบแทน รางวัล และการให้ความสำคัญแก่บุคลากรที่สนับสนุนเป้าหมายการปฏิบัติงาน
6. มหาวิทยาลัยควรมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในกระบวนการออกแบบพัฒนาบริการทางการศึกษา

References

- Charoenkam, S. (2009). *The Model of Excellence Schools under Bangkok Metropolitan Administration*. (Doctor's dissertation). Silpakorn University, Bangkok. (in Thai)
- Humanresources Division, Suan Dusit Rajabhat University. (2014). *The statistics of personnel 2014*, Retrieved May 4, 2014, from <http://sdupersonnel.wix.com/personnel#!projects/c1vw1>. (in Thai)
- Office of the Higher Education Commission. (2011). *Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) 2011 – 2012*. Bangkok: Office of the Higher Education Commission. (in Thai)
- Sabuding, S. (2008). *Administrative Factors Affecting Internal Quality Assurance of Islamic Private Schools under Yala Educational Service Area Office 1*. (Master's thesis). Prince of Songkla University, Songkla. (in Thai)
- Singhapong, P. (2012). *The Administration Based on Thailand Quality Award Affecting Toward World-Class Standard School under the Secondary Educational Service Area Office 4 in Pathumthani*. (Master's thesis). Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathumthani. (in Thai)
- Suan Dusit Rajabhat University. (2011). *Manual for The Internal Quality Assurance for Higher Education Institutions of Suan Dusit Rajabhat University 2011*. Bangkok : Quality Assurance Office, Suan Dusit Rajabhat University. (in Thai)
- _____. (2012). *Policy of Suan Dusit Rajabhat University (2013 - 2016)*. Bangkok : Suan Dusit Rajabhat University Board of Trustees, Suan Dusit Rajabhat University. (in Thai)

- Thongpuang, C. (2014). *The Components of Total Quality Management in Private Universities in Thailand*. Office of Educational Quality Assurance: Christian University. (in Thai)
- Tiewtoy, A. (2009). *TQA Model in Rajamangala University of Technology*. (Doctor's dissertation). Silpakorn University, Bangkok. (in Thai)
- Wawngam, W. (2012). *Public Sector Management Quality Award Criterion (PMQA) of Sirindhorn College of Public Health in Perspectives of Personnel*. (Master's thesis). Burapha University, Chonburi. (in Thai)
- Yamane, T. (1970). *Statistics : An Introductory Analysis*.
- Youcheroen, N. (2010). *Causal Relationships of Factors Effected To Personal Participation in Educational Quality Assurance of Teachers in Vocational Colleges in Bangkok*. (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok. (in Thai)

ผู้เขียน

นางสาวเต็มใจ มนต์ไธสงค์

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

e-mail: montaisong14@hotmail.com

