

การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็น
ของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ
ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
A Study of the Current State, Desired State and Key Needs of
Payap University's Academic Administration Management
Strategies According to the Principle of Education Criteria for
Performance Excellence

สุภา พูนผล¹ และนงนภัส พันธุ์พลกฤต^{2*}
Supa Phoonphon¹ and Nongnaphat Phanphonlakrit^{2*}

Received: September 13, 2024

Revised: October 21, 2024

Accepted: October 22, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาปัจจุบันของมหาวิทยาลัยพายัพ รวม 446 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ใช้แบบสอบถามซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.989 ใช้สถิติเชิงพรรณนาและค่า $PNI_{Modified}$ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าสภาพปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.335) ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดการนำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.558) ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.172) ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.499) ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.526) ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.445) สำหรับความต้องการจำเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.410$) ระบบปฏิบัติการ ($PNI_{Modified} = 0.352$) และลูกค้ำ ($PNI_{Modified} = 0.344$) สำหรับนักศึกษา มีความเห็นว่าสภาพปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.649) ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดระบบปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.659) ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดลูกค้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.565) ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.521) ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดระบบปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.543) ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดลูกค้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.482) สำหรับความต้องการจำเป็น พบผลตามลำดับดังนี้ ลูกค้ำ ($PNI_{Modified} = 0.257$) และระบบปฏิบัติการ ($PNI_{Modified} = 0.242$)

คำสำคัญ: การบริหารงานวิชาการ มหาวิทยาลัยพายัพ หลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

¹ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000 E-Mail: supa_ph@payap.ac.th

^{2*} อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดอกเตอร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000 พายัพ E-Mail: nongnaphat_p@payap.ac.th (*ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

Abstract

This study was to measure the Current State, Desired State, and Key Needs of Academic Administration of Payap University according to Principle of Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX). The study sample comprised 446 individuals, including administrators, lecturers, staff, and current students from Payap University. A Stratified random sampling method was employed. Data was collected using a questionnaire that demonstrated high reliability (0.989). Descriptive Statistics and the PNI-Modified were utilized for data analysis.

The research findings indicate that The Current State of Payap University personnel generally was at a moderate level (mean = 3.34). The Category with the highest mean was Leadership (mean = 3.56). The Lowest mean was Workforce (mean = 3.17). The Desired State generally was at a high level (mean = 4.50). The Categories with the highest mean were Strategy and Results (means = 4.53). The lowest means were Measurement, Analysis, and Knowledge Management (means = 4.44). For the first 3 essential needs, the results were as follows: Workforce (PNI_{Modified} = 0.410), Operations (PNI_{Modified} = 0.352), and Customers (PNI_{Modified} = 0.344). For students the current state in general was at a high level (average = 3.649). The category with the highest average was Operations (average = 3.659). The lowest average was Customers (average = 3.565). Desired States, in general, were at a high level (average = 4.521). The category with the highest average was Operations (average = 4.543). The lowest average was for Customers (average = 4.482). For key needs, results were as follows: Customers (PNI_{Modified} = 0.257) and Operations (PNI_{Modified} = 0.242).

Keywords: Academic Administration, Payap University, Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX)

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับศักยภาพของการแข่งขัน เพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ การพัฒนาระบบการศึกษาจึงเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ดังที่ปรากฏในแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ซึ่งกล่าวถึงเป้าหมายของการจัดการศึกษา (Aspiration) ไว้ 5 ประการ คือ 1) ประชากรทุกคนเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานอย่างทั่วถึง (Access) 2) ผู้เรียนทุกคน ทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับบริการการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานอย่างเท่าเทียม (Equity) 3) ระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุขีดความสามารถเต็มตามศักยภาพ (Quality) 4) ระบบการบริหารจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการลงทุนทางการศึกษาที่คุ้มค่าและบรรลุเป้าหมาย (Efficiency) และ 5) ระบบ

การศึกษาที่สนองตอบและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นพลวัตและบริบทที่เปลี่ยนแปลง (Relevancy) โดยแผนการศึกษาแห่งชาติ ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1: การจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ ยุทธศาสตร์ที่ 2: การผลิตและพัฒนากำลังคน การวิจัยและนวัตกรรม เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 3: การพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัย และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ยุทธศาสตร์ที่ 4: การสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมทางการศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 5: การจัดการศึกษาเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ที่ 6: การพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการศึกษา

มหาวิทยาลัยพายัพ เป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งแรกของประเทศไทยซึ่งมีความมุ่งหมายที่จะสนับสนุนนโยบายของชาติในการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาและการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น โดยการพัฒนาศักยภาพบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถในการสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยได้รับอนุมัติให้เปิดสอน (มหาวิทยาลัยพายัพ, ม.ป.ป.) สำหรับทิศทางการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนั้นได้มีนโยบายให้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) มาใช้เป็นแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษา 2566 และเมื่อพิจารณาปัจจัยหลักที่จะส่งเสริมให้การจัดการศึกษามุ่งไปสู่ความเป็นเลิศได้ สิ่งสำคัญที่สุดก็คือ การบริหารงานวิชาการ เพราะการบริหารงานวิชาการเป็นภารกิจหลักของผู้บริหารสถานศึกษาและถือว่าเป็นหัวใจของการบริหาร ดังที่สมิธ และคนอื่น ๆ (Smith et al., 1961, อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) ได้ศึกษาและจัดลำดับความสำคัญของงานวิชาการไว้เป็นอันดับแรกของงานในความรับผิดชอบของผู้บริหาร ซึ่งแบ่งได้เป็น 7 ประเภท ได้แก่ งานบริหารงานวิชาการ ร้อยละ 40 งานบริหารบุคลากร ร้อยละ 20 งานบริหารกิจการนักเรียน ร้อยละ 20 งานบริหารการเงิน ร้อยละ 5 งานบริหารอาคารสถานที่ ร้อยละ 5 งานบริหารความสัมพันธ์กับชุมชน ร้อยละ 5 และงานบริหารทั่วไป ร้อยละ 5 สอดคล้องกับที่จันทรานี สงวนนาม (2551) กล่าวว่างานวิชาการเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารสถานศึกษาและเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ส่วนการบริหารด้านอื่น ๆ แม้จะมีความสำคัญ แต่เป็นเพียงส่วนที่ส่งเสริมให้งานวิชาการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจะต้องสนับสนุนให้ครูจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้บรรลุจุดหมายของหลักสูตร

ด้วยเหตุที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้สำหรับการจัดทำกลยุทธ์การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ อันจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำมาใช้บริหารสถานศึกษาให้มีคุณภาพต่อไปได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

คำถามการวิจัย

สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศเป็นอย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แนวคิดการบริหารงานวิชาการ และแนวคิดหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ พ.ศ. 2563 - 2566

1. ขอบเขตของการบริหารงานวิชาการ เบลค และคนอื่น ๆ (Blake et al. 1981, อ้างถึงใน สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์, 2549), เอิร์ล และเบนเน็ต (Ehrle & Bennett, 1988, อ้างถึงใน สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์, 2549, น. 60), สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์ (2549), ยุพาพรรณ จงพิพัฒนาสุข (2550), สุตาร์ตัน สารสว่าง (2552), พระวิเชียร สีหาบุตร (2557), ฟาริต อับดุลลอห์หะซัน (2558), รัตน์ชนก พรหมณศิริ (2559), น้ำอ้อย ชินวงศ์ (2561), ภรมาศ เรือนทอง (2562), ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2554 (2554) และกฎกระทรวง มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 (2565) ได้แก่ 1) การสร้าง พัฒนา และบริหารหลักสูตร 2) การจัดการเรียนการสอน 3) การวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ 4) การบริหารและพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ

2. หลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ พ.ศ. 2563 - 2566 คือ หลักเกณฑ์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม คณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (2564) นำมาใช้ ประกอบด้วย

- ค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการ
- หมวดสำคัญ 7 หมวด ได้แก่ 1. การนำองค์กร 2. กลยุทธ์ 3. ลูกค้า 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5. บุคลากร 6. ระบบปฏิบัติการ และ 7. ผลลัพธ์

ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารงานวิชาการ อาจารย์ผู้สอนที่เป็นอาจารย์ประจำ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายงานบริหารวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ รวม 287 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาที่เรียนในหลักสูตรไทย โดยลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2566 จำนวน 1,277 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,564 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ได้แก่ ผู้บริหารงานวิชาการ อาจารย์ผู้สอนที่เป็นอาจารย์ประจำ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายงานบริหารวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ รวม 158 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาที่เรียนในหลักสูตรไทย โดยลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2566 จำนวน 288 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลทั้งหมด จำนวน 446 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา 7 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึง เมษายน พ.ศ. 2567

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ

ความหมายของการบริหารงานวิชาการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น. 16) กล่าวว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารสถานศึกษา โดยมีการจัดกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวกับการปรับปรุง พัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน ส่วนอมลรดา พุทธินันท์ (2561, น. 51) สรุปความหมายไว้ว่า เป็นการดำเนินกิจกรรมทุกประเภทในสถานศึกษาเพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายของการศึกษาที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ (2563, น. 56) ยังกล่าวว่า การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา หมายถึง ความร่วมมือกันของกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาโดยกระทำกิจกรรมหรือดำเนินงานให้การศึกษาหรือฝึกอบรมคนทุกช่วงวัย มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ระบบการดำเนินงาน เทคนิคการดำเนินงาน และปัจจัยทางการบริหารไว้อย่างชัดเจน โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน และให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจที่สถานศึกษากำหนดไว้

กล่าวโดยสรุป การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารการดำเนินกิจกรรมด้านวิชาการทุกอย่างที่มีผลให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาการเรียนการสอนให้ราบรื่น ได้ผลดีและบรรลุจุดมุ่งหมายมีประสิทธิภาพโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญและขอบเขตของการบริหารงานวิชาการ

จรุณี แก้วเอี่ยม (2561, น. 237) กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานวิชาการว่า ภารกิจที่เป็นหัวใจของสถานศึกษา คือ การบริหารงานด้านวิชาการ ในการบริหารงานผู้บริหารต้องดำเนินการร่วมกับบุคลากรในสถานศึกษา ผู้บริหารไม่สามารถดำเนินการได้คนเดียว และงานวิชาการเป็นงานที่บ่งบอกศักยภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา นอกจากนั้น ยังมีนักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานวิชาการไว้คล้ายคลึงกัน อาทิ มิลเลอร์ (Miller, 1965) จันทรานี สงวนนาม (2551) สมิต และคนอื่น ๆ (Smith et al., 1961 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) จากแนวคิดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การบริหารงานวิชาการมีความสำคัญมาก เพราะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และมาตรฐานของการบริหารงาน ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับงานด้านวิชาการเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนั้น งานวิชาการยังมีส่วนสำคัญทำให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาศักยภาพเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศได้อีกด้วย

ผู้วิจัยสังเคราะห์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เบลค และคนอื่น ๆ (Blake et al., 1981, อ้างถึงใน สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์, 2549), เอิร์ล และเบนเน็ตต์ (Ehrle & Bennett, 1988, อ้างถึงใน สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์, 2549), สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์ (2549), ยุพาพรรณ จงพิพัฒนาสุข (2550), สุภารัตน์ สารสว่าง (2552), พระวิเชียร สีหาบุตร (2557), ฟาริต อับดุลลอฮ์หะซัน (2558), รัตน์ชนก พรหมณศิริ (2559), น้ำอ้อย ชินวงศ์ (2561), ภรมาศ เรือนทอง (2562), ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554 (2554) และกฎกระทรวง มาตรฐานการจัดการศึกษา

ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 (2565) รวมทั้งข้อมูลโครงสร้างองค์กรและขอบข่ายการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ พบสาระสำคัญที่นำมาเป็นขอบเขตของการบริหารงานวิชาการ 4 ประเด็น คือ

1) การสร้าง พัฒนา และบริหารหลักสูตร หมายถึง การสร้างหลักสูตรขึ้นมาใหม่ หรือการทำให้หลักสูตรที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน ซึ่งการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นต้องเกิดขึ้นจากความร่วมมือของบุคคลหลายฝ่าย

2) การจัดการเรียนการสอน หมายถึง การที่สาขาวิชานำหลักสูตรที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นไปใช้ปฏิบัติจริง โดยมีการกำหนดแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับหลักสูตรและมีวิธีการจัดการเรียนการสอนที่สามารถทำให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายตามผลลัพธ์การเรียนรู้ ในขณะที่เดียวกันก็สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติของมหาวิทยาลัยและ/หรือสภาวิชาชีพ

3) การวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ หมายถึง การกำหนดแนวทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนให้สอดคล้องตามผลลัพธ์การเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร ซึ่งอยู่ภายใต้การกำหนดนโยบายระเบียบ หลักเกณฑ์ ระบบการประเมินผล และแนวทางปฏิบัติการวัดผล และประเมินผลของมหาวิทยาลัย

4) การบริหารและพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ หมายถึง การดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายวิชาการด้วยวิธีต่าง ๆ อันจะทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและสมรรถภาพที่สูงขึ้น รวมทั้งมีทัศนคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติภาระหน้าที่หลัก เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วน และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม คณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (2564, น. ข-ค) กล่าวถึงความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศที่จะส่งผลต่อสถาบันการศึกษาว่า สถาบันการศึกษาทุกแห่งล้วนเผชิญกับความท้าทายในทุก ๆ วันและในระยะยาว ไม่ว่าสถาบันการศึกษาแห่งนั้นจะก่อตั้งมายาวนานเพียงใดก็ตาม ในขณะเดียวกันก็มีจุดแข็งที่ให้ประโยชน์แก่สถาบัน ซึ่งเกณฑ์ EdPEX จะช่วยให้สถาบันค้นพบจุดแข็งเหล่านั้นและสามารถเตรียมรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นได้ โดยเกณฑ์ EdPEX จะเอื้อให้สถาบันสามารถระบุประเด็นสำคัญได้ ดังนี้ 1) คุณลักษณะที่สถาบันจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถแข่งขันได้และประสบความสำเร็จในระยะยาวในสภาวะแวดล้อมด้านการศึกษา 2) ทำให้ผู้นำ ผู้บริหารแต่ละระดับและบุคลากรทั้งหมดเห็นภาพเดียวกัน 3) ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรเข้าใจและร่วมขับเคลื่อนสถาบันไปสู่ความสำเร็จ 4) เกิดการทำความเข้าใจและตอบสนอง หรือทำได้เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และ 5) ทำให้มั่นใจว่าการดำเนินการของสถาบันมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้น เกณฑ์ EdPEX จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำมาใช้ในการจัดการการดำเนินการขององค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ทั้งยังจะทำให้เกิดการปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการในทุกเรื่องภายในองค์กร อันจะส่งผล

ให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ และเมื่อมีการปรับปรุงแล้ว ก็จะทำให้การบริหารจัดการทุกอย่างภายในองค์กรดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กรในที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และการประเมินความต้องการจำเป็น

สุวิมล ว่องวานิช (2564, น. 130) กล่าวถึงความต้องการจำเป็น (Needs) ว่ามีนิยามที่จำแนกได้ 2 ประเภท คือ 1) ความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เกิดขึ้นจริง โดยความแตกต่างนี้สะท้อนถึงสภาพปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข การประเมินความต้องการจำเป็นจะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นที่จำเป็นต้องพัฒนาได้ และ 2) การกำหนดสิ่งที่ที่เป็นประโยชน์หรือการแก้ไขปัญหา ซึ่งตอบสนองความต้องการจำเป็น ดังนั้น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นจึงต้องดำเนินการเพื่อขจัดความต้องการจำเป็น ส่วนศิริเพ็ญ ทองดี (2561) ปุญญิสรา เปงยาวงษ์ (2565) และเชาวลิต ยิ้มแย้ม (2566) ก็ได้กล่าวถึงความหมายเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นไว้คล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยจึงสรุปได้ ดังนี้ การประเมินความต้องการจำเป็น คือ กระบวนการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อใช้จัดลำดับความสำคัญของความแตกต่างหรือผลลัพธ์ของสภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับสภาพที่พึงประสงค์ ที่ควรจะเป็น ข้อมูลที่ได้จากการการจัดลำดับความสำคัญจะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ วางแผน และกำหนดแนวทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทิศทางบวกหรือดีขึ้น

นอกจากนี้ สุวิมล ว่องวานิช (2562) ยังกล่าวถึงการจัดลำดับความสำคัญ (Priority Setting) ของความต้องการจำเป็นว่า เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการระบุความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์สาเหตุ และการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะทำให้การประเมินความต้องการจำเป็นมีความสมบูรณ์สามารถนำผลไปใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ไขต่อไป สำหรับวิธีการเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index Modified: PNI_{Modified}) นั้นเป็นวิธีการระบุความต้องการจำเป็นซึ่งปรับปรุงจากสูตร PNI ดั้งเดิม โดยนงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช เพื่อควบคุมขนาดของความจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่เป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทความนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ สุวัฒน์ งามดี และปิยพร มานะกิจ (2560) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ตามเกณฑ์ EdPEX กรณีศึกษา: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการของผู้บริหารที่จะทำให้คณะประสบความสำเร็จ 2) การจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดสรรทรัพยากร แผนด้านบุคลากรและการนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ และ 3) การพัฒนาหลักสูตรและบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งหากมีการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้ จะสามารถเพิ่มโอกาสความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ต่อไปในอนาคต ส่วนภาวิดา พุทธิจันทร์ และคนอื่น ๆ (2567) ได้ศึกษาการพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อการจัดการคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษาพยาบาล ผลการศึกษา

พบว่า ตัวชี้วัดจำนวน 96 ตัวชี้วัด ซึ่งประกอบด้วย 7 หมวดนั้น เป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ EdPEx ที่ช่วยให้การขับเคลื่อนการบริหารจัดการคุณภาพของสถาบันการศึกษามีเป้าหมายที่ชัดเจนขึ้นและนำไปพัฒนาคุณภาพสู่การยกระดับความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษาพยาบาลอย่างยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับ

นอกจากนี้ ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์ (2562) ยังได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาความผูกพันของพนักงานในองค์กร พบว่า การสร้างแรงผลักดันให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง ผู้บริหารจึงควรตระหนักว่า พนักงานคิดเกี่ยวกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างไร และจะมีวิธีการอย่างไรในการกระตุ้นพนักงานให้มีส่วนสนับสนุนองค์กรเพื่อไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็คือ การสร้างความสุขและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน รวมทั้งการทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพความเป็นอยู่ขององค์กร หากมีผลงานดีต้องมีรางวัลด้านบวก แต่หากทำผลงานไม่ดีก็ต้องมีรางวัลด้านลบ อีกทั้งต้องให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

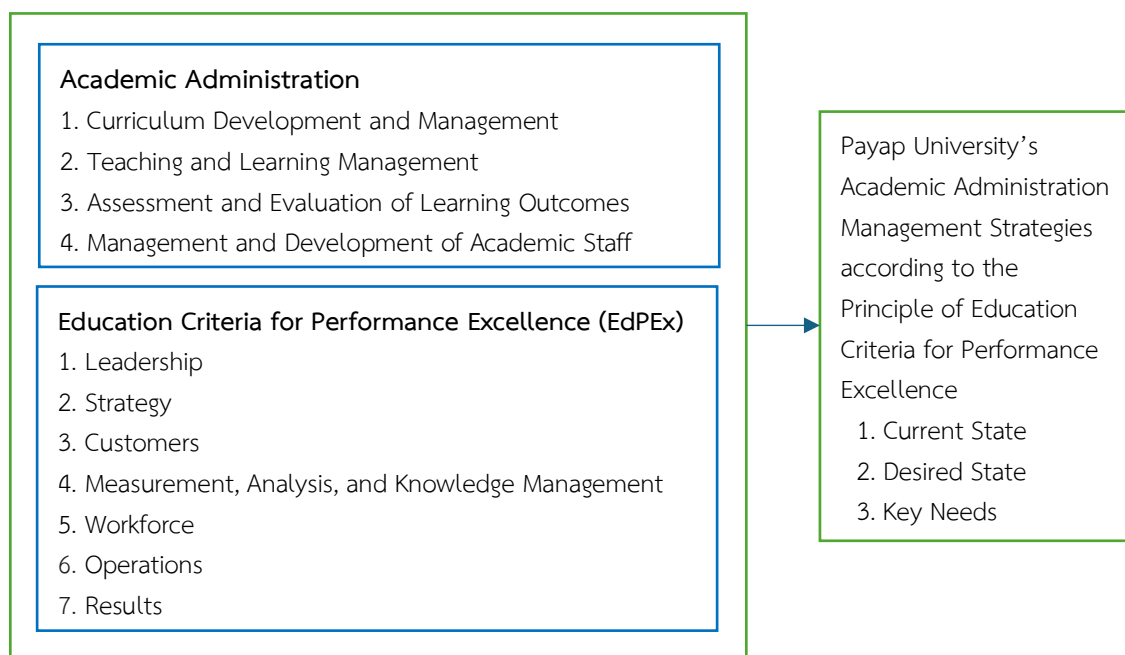


Figure 1 Conceptual Framework

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย ซึ่งได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เลขที่รับรอง IRBCMRU 2023/303.06.09 รับรองเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2566

ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 51 คน อาจารย์ผู้สอนที่เป็นอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 161 คน บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายงานบริหารวิชาการ จำนวน 75 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เรียนในหลักสูตรไทย ชั้นปีที่ 2 - 4 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เรียนในหลักสูตรไทยของมหาวิทยาลัยพายัพ โดยลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2566 จำนวน 1,277 คน รวมจำนวนประชากรซึ่งจำแนกตามสถานภาพ คณะ สาขาวิชา และชั้นปี มีจำนวนทั้งสิ้น 1,564 คน

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ที่พัฒนาขึ้นในปี 1967 (Taro Yamane, 1967, อ้างถึงใน จันทรแรม เรือนแป้น, 2561) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และใช้วิธีเทียบสัดส่วนเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 446 คน (คิดเป็นร้อยละ 84.47)

เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirement) ของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) พ.ศ. 2563 - 2566 หมวดที่ 1 - หมวดที่ 7 ร่วมกับแนวคิดขอบข่ายการบริหารงานวิชาการ มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scales) โดยมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาซึ่งพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Consistency) ของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.60 - 0.80 ในทุกข้อคำถามเมื่อนำไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) กำหนดให้มีค่ามากกว่า 0.70 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.989

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำเร็จรูป โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentile) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

จากนั้นผู้วิจัยนำผลสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มาหาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index Modified: PNI_{Modified}) เพื่อระบุความต้องการจำเป็น (สุวิมล ว่องวาณิช, 2562) ดังนี้

$$PNI_{Modified} = (I - D)/D$$

I (Importance) หมายถึง สภาพที่ควรจะเป็น

แทน สภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

D (Degree of Success) หมายถึง สภาพที่เป็นจริง

แทน สภาพปัจจุบันของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ผู้วิจัยนำผลที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญ (Priority Setting) โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย เพื่อให้ได้ลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีดังนี้

ผลการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ ประกอบด้วยผู้บริหารงานวิชาการ อาจารย์ผู้สอนที่เป็นอาจารย์ประจำ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายงานบริหารวิชาการ เมื่อพิจารณาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็น ตามรายด้านและรายหมวด สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

Table 1: A Table Showing the Current and Desired State and Key Needs of Academic Staff

EdPEX	Curriculum Development and Management		Teaching and Learning Management		Assessment and Evaluation of Learning Outcomes		Management and Development of Academic Staff		Total	
	Current (Mean)	Desired (Mean)	Current (Mean)	Desired (Mean)	Current (Mean)	Desired (Mean)	Current (Mean)	Desired (Mean)	Current (Mean)	Desired (Mean)
1. Leadership	3.560	4.510	3.587	4.524	3.600	4.469	3.493	4.526	3.558	4.509
	$PNI_{Modified} = 0.267$		$PNI_{Modified} = 0.259$		$PNI_{Modified} = 0.242$		$PNI_{Modified} = 0.295$		$PNI_{Modified} = 0.267$	
2. Strategy	3.458	4.539	3.503	4.558	3.413	4.486	3.405	4.512	3.447	4.526
	$PNI_{Modified} = 0.312$		$PNI_{Modified} = 0.303$		$PNI_{Modified} = 0.317$		$PNI_{Modified} = 0.323$		$PNI_{Modified} = 0.313$	
3. Customers	3.330	4.506	3.336	4.516	3.367	4.468	3.325	4.486	3.339	4.494
	$PNI_{Modified} = 0.354$		$PNI_{Modified} = 0.353$		$PNI_{Modified} = 0.326$		$PNI_{Modified} = 0.352$		$PNI_{Modified} = 0.344$	

EdPEx	Curriculum Development and Management		Teaching and Learning Management		Assessment and Evaluation of Learning Outcomes		Management and Development of Academic Staff		Total	
	Current (Mean)	Desired (Mean)	Current (Mean)	Desired (Mean)	Current (Mean)	Desired (Mean)	Current (Mean)	Desired (Mean)	Current (Mean)	Desired (Mean)
4. Measurement, Analysis, and Knowledge Management	3.189	4.449	3.205	4.466	3.245	4.419	3.182	4.444	3.205	4.445
	$PNI_{Modified} = 0.395$		$PNI_{Modified} = 0.393$		$PNI_{Modified} = 0.360$		$PNI_{Modified} = 0.396$		$PNI_{Modified} = 0.267$	
5. Workforce	3.166	4.477	3.201	4.462	3.201	4.432	3.117	4.497	3.172	4.467
	$PNI_{Modified} = 0.413$		$PNI_{Modified} = 0.394$		$PNI_{Modified} = 0.384$		$PNI_{Modified} = 0.442$		$PNI_{Modified} = 0.410$	
6. Operations	3.350	4.485	3.346	4.513	3.336	4.476	3.262	4.497	3.323	4.493
	$PNI_{Modified} = 0.340$		$PNI_{Modified} = 0.346$		$PNI_{Modified} = 0.341$		$PNI_{Modified} = 0.380$		$PNI_{Modified} = 0.352$	
7. Results	3.307	4.528	3.336	4.552	3.320	4.504	3.224	4.542	3.297	4.531
	$PNI_{Modified} = 0.369$		$PNI_{Modified} = 0.362$		$PNI_{Modified} = 0.355$		$PNI_{Modified} = 0.410$		$PNI_{Modified} = 0.373$	
Total	3.341	4.502	3.364	4.517	3.349	4.468	3.287	4.505	3.335	4.499
	$PNI_{Modified} = 0.347$		$PNI_{Modified} = 0.345$		$PNI_{Modified} = 0.334$		$PNI_{Modified} = 0.371$		$PNI_{Modified} = 0.347$	

จาก Table 1 พบว่า

1) การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในด้านการสร้าง พัฒนา และบริหารหลักสูตร พบว่า การปฏิบัติจริงในสภาพปัจจุบันภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.341) และความต้องการให้มีการปฏิบัติในสภาพที่พึงประสงค์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.502) เมื่อพิจารณาสภาพปัจจุบันเป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 1 การนำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.560) และหมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 5 บุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.166) ส่วนการพิจารณาสภาพที่พึงประสงค์เป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.539) และหมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.449) สำหรับความต้องการจำเป็น เมื่อเรียงลำดับจากความจำเป็นมากที่สุดไปหาความจำเป็นน้อยที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ หมวดที่ 5 บุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.413$) หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ($PNI_{Modified} = 0.395$) และหมวดที่ 3 ลูกค้ำ ($PNI_{Modified} = 0.354$) ตามลำดับ

2) การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่า การปฏิบัติจริงในสภาพปัจจุบันภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.364) และความต้องการให้มีการปฏิบัติในสภาพที่พึงประสงค์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.517) เมื่อพิจารณาสภาพปัจจุบันเป็นรายหมวด พบว่า หมวด

ที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 1 การนำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.587) และหมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 5 บุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.201) ส่วนการพิจารณาสภาพที่พึงประสงค์เป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.558) และหมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 5 บุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.462) สำหรับความต้องการจำเป็น เมื่อเรียงลำดับจากความจำเป็นมากที่สุดไปหาความจำเป็นน้อยที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ หมวดที่ 5 บุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.394$) หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ($PNI_{Modified} = 0.393$) และหมวดที่ 3 ลูกค้ำ ($PNI_{Modified} = 0.353$) ตามลำดับ

3) การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า การปฏิบัติจริงในสภาพปัจจุบันภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.349) และความต้องการให้มีการปฏิบัติในสภาพที่พึงประสงค์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.468) เมื่อพิจารณาสภาพปัจจุบันเป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 1 การนำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.600) และหมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 5 บุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.201) ส่วนการพิจารณาสภาพที่พึงประสงค์เป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.486) และหมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.419) สำหรับความต้องการจำเป็น เมื่อเรียงลำดับจากความจำเป็นมากที่สุดไปหาความจำเป็นน้อยที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ หมวดที่ 5 บุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.384$) หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ($PNI_{Modified} = 0.360$) และหมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ ($PNI_{Modified} = 0.341$) ตามลำดับ

4) การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ พบว่า การปฏิบัติจริงในสภาพปัจจุบันภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.287) และความต้องการให้มีการปฏิบัติในสภาพที่พึงประสงค์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.505) เมื่อพิจารณาสภาพปัจจุบันเป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 1 การนำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.493) และหมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 5 บุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.117) ส่วนการพิจารณาสภาพที่พึงประสงค์เป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 1 การนำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.526) และหมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.444) สำหรับความต้องการจำเป็น เมื่อเรียงลำดับจากความจำเป็นมากที่สุดไปหาความจำเป็นน้อยที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ หมวดที่ 5 บุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.442$) หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ($PNI_{Modified} = 0.396$) และหมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ ($PNI_{Modified} = 0.380$) ตามลำดับ

5) การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในภาพรวม พบว่า การปฏิบัติจริงในสภาพปัจจุบันภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ย 3.335) และความต้องการให้มีการปฏิบัติในสภาพที่พึงประสงค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.499) เมื่อพิจารณาสภาพปัจจุบันเป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 1 การนำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.558) และหมวดที่สภาพปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 5 บุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.172) ส่วนการพิจารณาสภาพที่พึงประสงค์เป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 2 กลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.526) และหมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.445) สำหรับความต้องการจำเป็น เมื่อเรียงลำดับจากความจำเป็นมากที่สุดไปหาความจำเป็นน้อยที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ หมวดที่ 5 บุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.410$) หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ ($PNI_{Modified} = 0.352$) และหมวดที่ 3 ลูกค้า ($PNI_{Modified} = 0.344$) ตามลำดับ

สำหรับผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เมื่อพิจารณาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ตามรายด้านและรายหมวด สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

Table 2: A Table Showing the Current and Desired State and the Key Needs of Students

EdPEX	Curriculum Development and Management		Teaching and Learning Management		Assessment and Evaluation of Learning Outcomes		Total	
	Current (Mean)	Desired (Mean)	Current (Mean)	Desired (Mean)	Current (Mean)	Desired (Mean)	Current (Mean)	Desired (Mean)
Customers			3.642	4.462	3.569	4.504	3.565	4.482
			$PNI_{Modified} = 0.225$		$PNI_{Modified} = 0.262$		$PNI_{Modified} = 0.257$	
Operations			3.648	4.537	3.670	4.550	3.659	4.543
			$PNI_{Modified} = 0.244$		$PNI_{Modified} = 0.240$		$PNI_{Modified} = 0.242$	
Results	3.794	4.525	3.748	4.585	3.741	4.579	3.761	4.563
	$PNI_{Modified} = 0.193$		$PNI_{Modified} = 0.223$		$PNI_{Modified} = 0.224$		$PNI_{Modified} = 0.213$	
Total	3.794	4.525	3.625	4.508	3.637	4.534	3.649	4.521
	$PNI_{Modified} = 0.193$		$PNI_{Modified} = 0.244$		$PNI_{Modified} = 0.247$		$PNI_{Modified} = 0.239$	

จาก Table 2 พบว่า

1) การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่า การปฏิบัติจริงในสภาพปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.625) และความต้องการให้มีการปฏิบัติในสภาพที่พึงประสงค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.508) เมื่อพิจารณาสภาพปัจจุบันเป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.648) และหมวด

ที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 3 ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.642) ส่วนการพิจารณาสภาพที่พึงประสงค์เป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.537) และหมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 3 ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.462) เมื่อเรียงลำดับจากความจำเป็นมากที่สุดไปหาความจำเป็นน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ ($PNI_{Modified} = 0.244$) และหมวดที่ 3 ลูกค้า ($PNI_{Modified} = 0.225$) ตามลำดับ

2) การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า การปฏิบัติจริงในสภาพปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.637) และความต้องการให้มีการปฏิบัติในสภาพที่พึงประสงค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.534) เมื่อพิจารณาสภาพปัจจุบันเป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.670) และหมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 3 ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.569) ส่วนการพิจารณาสภาพที่พึงประสงค์เป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.550) และหมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 3 ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.504) เมื่อเรียงลำดับจากความจำเป็นมากที่สุดไปหาความจำเป็นน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 3 ลูกค้า ($PNI_{Modified} = 0.262$) และหมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ ($PNI_{Modified} = 0.240$) ตามลำดับ

3) การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในภาพรวม พบว่า การปฏิบัติจริงในสภาพปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.649) และความต้องการให้มีการปฏิบัติในสภาพที่พึงประสงค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.521) เมื่อพิจารณาสภาพปัจจุบันเป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.659) และหมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 3 ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.565) ส่วนการพิจารณาสภาพที่พึงประสงค์เป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.543) และหมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 3 ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.482) เมื่อเรียงลำดับจากความจำเป็นมากที่สุดไปหาความจำเป็นน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 3 ลูกค้า ($PNI_{Modified} = 0.257$) และหมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ ($PNI_{Modified} = 0.242$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาของบุคลากรในประเด็นสภาพปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นสภาพที่พึงประสงค์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยพบว่า หมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 1 การนำองค์กร และหมวดที่สภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 5 บุคลากร ส่วนหมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 2 กลยุทธ์ และหมวดที่สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

แสดงให้เห็นว่า ในสภาพปัจจุบัน การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพในประเด็นการนำองค์กรของผู้บริหารในทุกระดับนั้นมีความโดดเด่นมากกว่าหมวดอื่น ๆ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยในทุกระดับสามารถทำหน้าที่ในการกำหนดวิสัยทัศน์ ประชุม ชี้แจง ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติงานได้ รวมทั้งยังสามารถกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนเป็นระบบ ทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความคุ้มค่าในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ การนำองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารงานของสถานศึกษาเพื่อไปสู่ความเป็นเลิศ สอดคล้องกับค่านิยมและแนวคิดหลักของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม คณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (2564, น. 4) ที่ว่า การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ผู้นำต้องทำให้มั่นใจว่ามีการกำหนดกลยุทธ์ ระบบ และวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้และขีดความสามารถ กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม บริหารความเสี่ยง กำหนดให้มีความรับผิดชอบ ทำให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าสถาบันจะประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุวัฒน์ งามดี และปิยพร มานะกิจ (2560, น.33) ซึ่งศึกษาพบว่า การบริหารจัดการของผู้บริหารที่จะทำให้สถาบันประสบความสำเร็จ ได้แก่ การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจ มีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรและส่งเสริมให้เกิดความผูกพัน รวมทั้งการจัดทำแผนปฏิบัติการ จัดสรรทรัพยากร แผนด้านบุคลากรและการนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ โดยต้องสอดคล้องกับการพัฒนาหลักสูตรและการบริการที่ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า จะสามารถเพิ่มโอกาสความสำเร็จของตัวชีวิตตามแผนกลยุทธ์และจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้

ในขณะที่ประเด็นด้านบุคลากรยังทำได้ไม่โดดเด่นเท่าที่ควร สอดคล้องกับผลการศึกษาในประเด็นความต้องการจำเป็น พบว่า หมวดที่ 5 บุคลากร มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ซึ่งสถาบันควรให้ความสำคัญในการแก้ไขหรือพัฒนา ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรรู้สึกกังวล และไม่ค่อยมั่นใจในการปฏิบัติงาน ด้วยเห็นว่าการวิเคราะห์ความต้องการอัตراكำลังในการบริหารงานวิชาการยังไม่เพียงพอ ต้องการให้มีวิธีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตراكำลัง รวมทั้งต้องการให้มีการกำหนดขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และเป้าหมายของการพัฒนาความรู้ที่ชัดเจน ทัวถึง เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าให้แก่บุคลากร นอกจากนี้ยังต้องการให้มีการนำผลประเมินการปฏิบัติงาน ผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรมาใช้พัฒนาการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิชาการให้ดีขึ้นด้วย ดังนั้น ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพจึงควรให้ความสำคัญและให้ความจำเป็นเร่งด่วนในเรื่องบุคลากร เพราะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์ (2562, น. 493) ที่ว่า คนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ห้องค์การขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ แนวคิดเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เปี่ยมไปด้วยพลัง หรือปลดปล่อยศักยภาพของมนุษย์ที่ไม่มีที่สิ้นสุดออกมา (Workforce Enrichment) จึงกลายเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโลกธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งสร้างพลังที่เกิดจาก

ความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement) ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นและอุทิศตน เพื่อความสำเร็จขององค์กร คุณลักษณะดังกล่าวสามารถสร้างได้ด้วยปัจจัยหลายประการ อาทิ การกำหนดค่านิยมร่วมกันของพนักงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต การปรับลักษณะงานให้มีความท้าทาย และน่าสนใจ การส่งเสริมความสัมพันธ์ในงาน การดูแลผลประโยชน์ตอบแทน การพัฒนาโอกาส ความก้าวหน้า และการพัฒนาภาวะผู้นำ เป็นต้น

2. สำหรับผลการศึกษานักศึกษาในประเด็นสภาพปัจจุบัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นสภาพที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยพบว่า หมวดที่สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ และหมวดที่สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 3 ลูกค้ำ แสดงให้เห็นว่า ในสภาพปัจจุบัน การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ในประเด็นระบบปฏิบัติการมีความโดดเด่นมากกว่า หมวดอื่น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมีการออกแบบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน และกำหนด ผู้รับผิดชอบในกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นประโยชน์และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนเป็นสำคัญ ในขณะเดียวกันก็มีการ ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำซ้อน มีการตรวจติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีวิธีการสร้างความมั่นใจว่าสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ได้เฉพาะตามสิทธิที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในประเด็นความต้องการจำเป็น พบว่า หมวดที่ 3 ลูกค้ำ มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาให้ความสำคัญ กับการรับฟังข้อมูล หรือความคิดเห็นมาก จึงต้องการให้มีการตอบสนองต่อการให้ความช่วยเหลือ ความต้องการและความคาดหวังอย่างทันท่วงที เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความผูกพันและความสัมพันธ์ อันดีต่อกัน ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรเร่งพัฒนาและให้ความสำคัญกับการบริหารวิชาการในด้านต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับลูกค้ำ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของภาวิดา พุทธิจันทร์ และคนอื่น ๆ (2567, น. 117) ว่า เสียงของลูกค้ำมีความสำคัญ กับองค์กรมาก การมีระบบการรับฟังเสียงลูกค้ำปัจจุบัน ลูกค้ำในอดีตและลูกค้ำในอนาคต รวมทั้งระบบ การรับฟังของผู้เรียน ลูกค้ำ และคู่ความร่วมมือ การสื่อสารข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ำ แต่ละกลุ่ม การมีระบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำทุกกลุ่มผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย และการมีผู้บริหารที่รับผิดชอบลูกค้ำแต่ละกลุ่ม รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ออกแบบ และปรับปรุงหลักสูตร งานวิจัย การบริการวิชาการ เพื่อได้สารสนเทศที่มีคุณค่าและเหนือความคาดหวัง ของลูกค้ำ เป็นการสร้างวัฒนธรรมที่เน้นลูกค้ำมากยิ่งขึ้น ทั้งยังช่วยยกระดับความภักดีของลูกค้ำ และ แสดงถึงความสนใจเอาใจใส่ลูกค้ำ เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น การให้ความสำคัญกับลูกค้ำ เช่นนี้จะทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารงาน วิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

พบว่า ในความเห็นของบุคลากร การปฏิบัติจริงในสภาพปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.335) และความต้องการให้มีการปฏิบัติในสภาพที่พึงประสงค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.499) สำหรับความต้องการจำเป็นที่ต้องพัฒนาหรือแก้ไขมากที่สุด คือ หมวดที่ 5 บุคลากร ($PNI_{Modified} = 0.410$) ส่วนในความเห็นของนักศึกษา การปฏิบัติจริงในสภาพปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.649) และความต้องการให้มีการปฏิบัติในสภาพที่พึงประสงค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.521) สำหรับความต้องการจำเป็นที่ต้องพัฒนาหรือแก้ไขมากที่สุด คือ หมวดที่ 3 ลูกค้ำ ($PNI_{Modified} = 0.257$)

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ผู้บริหารควรนำผลข้อมูลจากการศึกษาไปทบทวนการวางแผนอัตรากำลัง รวมทั้งนำไปออกแบบกิจกรรมเพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง ความจำเป็นด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง อันจะนำไปสู่การทำความเข้าใจและตอบสนอง หรือทำได้เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารในประเด็นขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และเป้าหมายของการพัฒนาความรู้ (เช่น การฝึกอบรม การลาศึกษาต่อ) เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารงานวิชาการที่มหาวิทยาลัยกำหนด
3. ผู้บริหารควรนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการการบริหารงานวิชาการในแต่ละด้าน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการของสถาบันมีประสิทธิภาพ และสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศได้ในที่สุด
4. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นในการบริหารงานวิชาการ แต่ยังไม่ได้ศึกษาผลของการนำไปใช้ ดังนั้น จึงควรวินิจฉัยจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อต่อยอดไปสู่การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวง มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565. (2565, 31 มีนาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 139 ตอนที่ 20 ก. หน้า 3-11.
- จรุณี แก้วเย็น. (2561). ความหมาย ขอบเขตของการบริหารงานวิชาการ. ใน ไพฑูรย์ สีนลรัตน์, และ นักรบ หมี่แสน (บก.), *ความเป็นผู้นำทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3, น. 237-258). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์แรม เรือนแป้น. (2561). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. เสมาธรรม.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2551). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). บุ๊คพอยท์.

- ชาวลิต ยิ้มแย้ม. (2566). *ความต้องการจำเป็นและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. ThaiLis Digital Collection.
- น้ำอ้อย ชินวงศ์. (2561). *กลยุทธ์การบริหารวิชาการสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐตามแนวคิดสมรรถนะ ข้ามสายงาน*. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. ThaiLis Digital Collection.
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554. (2554, 24 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. (2554). เล่ม 128 ตอนพิเศษ 47 ง. หน้า 44-46.
- ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์. (2562). *แนวทางการพัฒนาความผูกพันของพนักงานในองค์กร*. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 13(2), 493-504.
- ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์. (2563). *การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- บุญญา เป่งยาวงษ์. (2565). *ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ของครูในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 1* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร]. *NU Intellectual Repository*. <https://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/5680/3/PunyisaPengyawong.pdf>
- พระวิเชียร สีนาคบุตร. (2557). *การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยในสังคมอนาคต*. [วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. ThaiLis Digital Collection.
- ฟาริต อับดุลลอห์หะซัน. (2558). *สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยฟาฏอนี* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/10102/1/TC1143.pdf>
- ภมรมาศ เรือนทอง. (2562). *แนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์]. ThaiLis Digital Collection.
- ภาวิดา พุทธิจันทร์, จตุพล ยงศรี, และจักกฤษณ์ โปณะทอง. (2567). *การพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อการจัดการคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษาพยาบาล*. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี*, 18(1), 109-120. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/JHR/article/view/267421/182227>
- มหาวิทยาลัยพายัพ. (ม.ป.ป.). *เกี่ยวกับพายัพ-วัตถุประสงค์*. <https://news.payap.ac.th/?load=content&lang=th&id=0000000008>

- ยุพาพรรณ จงพิพัฒนาสุข. (2550). *การสังเคราะห์งานวิจัยด้านการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2544-2548* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา]. ThaiLis Digital Collection.
- รัตน์ชนก พรหมณศิริ. (2559). *รูปแบบการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชนสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยพิษณุโลก* [วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ]. ThaiLis Digital Collection.
- ศิริเพ็ญ ทองดี. (2561). *การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการประเมินตามสภาพจริงสำหรับครูโรงเรียนมัธยมศึกษา* [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. ThaiLis Digital Collection.
- สุภารัตน์ สารสว่าง. (2552, 8 ตุลาคม). *การบริหาร: การบริหารงานวิชาการอุดมศึกษา*. <https://www.arit.rmutp.ac.th/kms/wp-content/uploads/2009/11/norborkor13.20.pdf>
- สุวรรณา นาควิบูลย์วงศ์. (2549). *รูปแบบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เพื่อความสำเร็จในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน* [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. ThaiLis Digital Collection.
- สุวัฒน์ งามดี และปิยพร มานะกิจ. (2560). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ตามเกณฑ์ EdPEx กรณีศึกษา: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ThaiLis Digital Collection.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2562). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2564). *การวิจัยการออกแบบทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม คณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ. (2564). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศฉบับปี 2563 - 2566*. อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- อมรลดา พุทธินันท์. (2561). *รูปแบบการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* [วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. ThaiLis Digital Collection.
- Miller, V. (1965). *Administration of American school*. McMillan.