

การพัฒนาแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อภิศันย์ ศิริพันธ์^{1*} และ ประกอบ ใจมั่น²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) วิเคราะห์องค์ประกอบและกระบวนการ การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2) พัฒนาแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และ 3) ประเมินประสิทธิผลการใช้รูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จากการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัย ได้แก่ รูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบและกระบวนการ การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยศึกษาวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยวิธีการศึกษาวิเคราะห์สังเคราะห์ จากแนวคิดต่างๆ และจากการศึกษาสภาพปัจจุบันของปัญหา มีองค์ประกอบดังนี้ องค์ประกอบหลักที่ 1 การขับเคลื่อนองค์กร องค์ประกอบหลักที่ 2 การวางแผนกลยุทธ์ องค์ประกอบหลักที่ 3 การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์ประกอบหลักที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ องค์ประกอบหลักที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร องค์ประกอบหลักที่ 6 การจัดกระบวนการ องค์ประกอบหลักที่ 7 ผลลัพธ์ 2) รูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ พัฒนาขึ้นมา มีกระบวนการ 7 องค์ประกอบ และ 3) ผลการใช้รูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ที่มีองค์ประกอบของระบบประกอบด้วยสาระสำคัญ 8 ประการคือ (1) หลักการของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ (2) แนวคิดและค่านิยมหลักของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ (3) วัตถุประสงค์ของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ (4) โครงสร้างการบริหารระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ (5) เกณฑ์คุณภาพของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ (6) แนวทางการดำเนินงานของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ (7) การให้คะแนนของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ และ (8) การประเมิน และการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ผลการประเมินรูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศที่พัฒนาขึ้นโดยมีการประเมินความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ รูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

¹ นักศึกษาปริญญาเอก คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

* ผู้พิมพ์ประสานงาน โทร. 06-3226-5465 อีเมล : apisan_sir@hotmail.co.th



The Development of Management the Educational Quality Model for Excellence of Faculty Industrial Technology, Rajabhat University

Apisarn Siripan^{1*} and Prakob Jaiman²

Abstract

The purpose of this research is 1) to analyze the components, processes and education quality management for performance excellence 2) to develop the education quality management for performance excellence and 3) to evaluate the effectiveness of education quality management model for performance excellence. The research was divided into three phases. The sample was the members of Faculty of Industrial Technology Nakhon Si Thammarat Rajabhat University which was selected by purposive selection. The instrumentation of this research was education quality management model for performance excellence, Faculty of Industrial Technology, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. The statistics was percentage, average and standard deviation (SD). The results showed that (1) the compositions and processes of education quality management for performance excellence by analysis and synthesis from several ideas and current problems include six key elements which are 1) driven organization 2) strategy planning 3) customer focus 4) measurement analysis and knowledge management 5) workforce focus 6) process management and 7) result (2) The education quality management model for performance excellent was developed from seven elements. (3) The results of the education quality management model for performing excellent consist of eight elements which are 1) the principle of education quality management model 2) the concept and the core values of quality management model system 3) the purpose of the quality management model system 4) the structure of quality management model 5) quality management model criteria 6) the guidelines of quality management model system 7) rating score of quality management model system and 8) the assessment and self-assessment reporting, the results of education quality management model for excellence performance by the suitable assessment with high level.

Keywords: education quality management for performance excellence, quality management model for performance excellence

¹ Doctoral Degree Student, Faculty of Education, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

² Assistant Professor, Faculty of Technical Education, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

* Corresponding Author Tel. 06-3226-5465 e-mail: apisan_sir@hotmail.co.th

1. บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดให้หน่วยงานทางการศึกษา ปฏิบัติตามหมวด 6 ของ พ.ร.บ. ฉบับนี้ที่ว่าด้วยเรื่อง มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีการระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานทางการศึกษา และเพื่อรองรับ การประกันคุณภาพภายนอก กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา [1] สถาบันอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดการคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ดังนั้นการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพ จึงเป็นแนวทางการบริหารจัดการศึกษาที่สถาบันการศึกษาในระดับต่างๆ จะต้องให้ความสำคัญ และปฏิบัติให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่องในองค์กร เพราะการแข่งขันกันในอนาคตระหว่างมหาวิทยาลัยจะเข้มข้นยิ่งขึ้น มีการดำเนินการด้านมาตรฐานการศึกษาของตนให้สูงขึ้น เพื่อความเป็นเลิศทางการศึกษาของสถาบัน [2] คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ดำเนินการงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยกระบวนการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของคณะฯอย่างต่อเนื่องในทุกๆ

ปี ส่งผลให้เกิด “วัฒนธรรมคุณภาพ” อย่างเป็นรูปธรรม คณะฯมีลักษณะแนวทางในการจัดการคุณภาพการศึกษา ด้วยระบบ IQA (Internal Quality Assurance) และ EQA (External Quality Assurance) ใช้เกณฑ์องค์ประกอบและตัวชี้วัดในการประเมินการประกันคุณภาพ ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทุกปี หลังจากนั้นทุกๆ 5 ปีมีการประกันคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษา จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งได้ดำเนินงานการจัดการคุณภาพในแนวทางนี้มาตลอด ตั้งแต่ พ.ร.บ. มีผลบังคับใช้ ข้อมูลผลคะแนนการประเมินคุณภาพของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม โดยอ้างอิงจากผลคะแนนการประเมินคุณภาพของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ระหว่างปี 2552 - 2556 จากผลคะแนนการประเมินคุณภาพแสดงให้เห็นว่าแนวโน้มการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดคุณภาพมีแนวโน้มที่พัฒนาขึ้นแบบค่อยเป็นค่อยไป และใกล้ถึงจุดอิ่มตัว คือคะแนนเต็มในระดับ 5 คะแนน ซึ่งเมื่ออยู่ในระดับ 5 แล้ว แนวทางการพัฒนาองค์กรให้เกิดคุณภาพที่เพิ่มขึ้น ก็จะต้องปรับเปลี่ยนไปในทิศทางพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติที่เป็นเลิศโดยใช้กรอบแนวคิดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) การพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นรูปแบบสำหรับใช้ในการประเมินคุณภาพของคณะฯ มีการดำเนินการประเมินโดยใช้เครื่องมือสำหรับการประเมินตามเกณฑ์และตัวบ่งชี้คุณภาพองค์กรที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์กร เพื่อผลการดำเนินงานว่าบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้หรือไม่ และนำผลการประเมินสู่การวางแผนและพัฒนาคณะฯสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและกระบวนการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

2.2 เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

2.3 เพื่อประเมินประสิทธิผลการใช้รูปแบบการ
จัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย คือ การวิจัยและพัฒนา
(Research and Development) ใช้วิธีการวิจัยแบบ
ผสมวิธี [3]

3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เป็นบุคลากรคณะ
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ

3.3 กลุ่มตัวอย่าง คือ เป็นบุคลากรคณะเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
จำนวน 56 คน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ระยะเวลาที่ 1 แบบ
การศึกษา แบบวิเคราะห์เอกสาร และแบบสังเคราะห์
เอกสาร ระยะเวลาที่ 2 แบบประเมินคุณภาพ 4 ด้าน ระยะเวลาที่
3 แบบสอบถามความพึงพอใจ และแบบสอบถามความ
คิดเห็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ลักษณะข้อคำถาม
เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบและกระบวนการ
การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็น
เลิศนำแบบวิเคราะห์เอกสารที่ได้ปรับปรุงตามคำแนะนำ
จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว มาใช้ในการวิเคราะห์เอกสาร หนังสือ
ตำรา บทความ และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องรูปแบบการ
จัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
แล้วจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่

3.5.2 การพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพ
การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยนำรูปแบบ
การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็น
เลิศที่พัฒนาขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านพิจารณา
ตรวจสอบคุณภาพ โดยใช้เกณฑ์การประเมินนวัตกรรม 4
ด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสม ด้านความเป็นไปได้ ด้าน
ความสอดคล้อง ด้านความเป็นประโยชน์ [4] โดยวิธีการ
ตอบแบบประเมินและผู้วิจัยปรับปรุงตามคำแนะนำ ก่อน
นำไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มเป้าหมาย

3.5.3 การประเมินประสิทธิผลการใช้รูปแบบ
การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็น
เลิศผู้วิจัยดำเนินการประเมินความพึงพอใจ และประเมิน
ความคิดเห็นของบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถาม
ความพึงพอใจ และแบบสอบถามความคิดเห็น โดยแบบ
สอบถามทั้งสองผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องกับ
วัตถุประสงค์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน หลังจากนั้น
นำมาวิเคราะห์ผล และปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้ประเมิน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบและกระบวนการ
การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็น
เลิศ วิเคราะห์ข้อมูล จากเนื้อหาในเอกสาร แนวคิด
ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาตัวชี้วัดใน
องค์ประกอบ [5] - [8] นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่า IOC แล้ว
พิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับองค์ประกอบของ
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

3.6.2 การพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพ
การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ วิเคราะห์ข้อมูล
จากการผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา นำข้อมูล
มาวิเคราะห์ทางสถิติ ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

3.6.3 การประเมินประสิทธิผลการใช้รูปแบบ
การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
วิเคราะห์ข้อมูลจากผลความพึงพอใจต่อรูปแบบการ
จัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. สรุปและอภิปรายผล

4.1 สรุปผล

4.1.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบและกระบวนการ
การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็น
เลิศ ที่ผ่านการตรวจสอบ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก
7 องค์ประกอบ 18 องค์ประกอบย่อย (แสดงดังรูปที่ 1)



องค์ประกอบและกระบวนการ การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

องค์ประกอบหลักที่ 1 การขับเคลื่อนองค์กร	องค์ประกอบหลักที่ 2 การวางแผนกลยุทธ์	องค์ประกอบหลักที่ 3 การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	องค์ประกอบหลักที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	องค์ประกอบหลักที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	องค์ประกอบหลักที่ 6 การจัดกระบวนการ	องค์ประกอบหลักที่ 7 ผลลัพธ์
1.1 การขับเคลื่อนองค์กรของผู้บริหาร 1.1.1 การกำหนดและการสื่อสาร วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ 1.1.2 การสื่อสารและผลการดำเนินงาน 1.2 การกำกับดูแลและ ความรับผิดชอบต่อสังคม 1.2.1 การกำกับดูแลของคณะฯ 1.2.2 การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม 1.2.3 ความรับผิดชอบต่อสังคมและการให้การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	2.1 การพัฒนากลยุทธ์ 2.1.1 กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ 2.1.2 การกำหนดกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 2.2.1 การจัดทำแผน ปฏิบัติการและการนำสู่การปฏิบัติ 2.2.2 การคาดการณ์ผลการดำเนินการ	3.1 ความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.1.1 กาจัดการหลักสูตรบริการ ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการการศึกษา 3.1.2 การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.2 เสียงของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.2.1 การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.2.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.2.3 วิเคราะห์และใช้ข้อมูลของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง 4.1.1 การวัดผลการดำเนินการ 4.1.2 การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ 4.1.3 การปรับปรุงผลการดำเนินการ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ 4.2.1 การจัดการข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้ 4.2.2 การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5.1 ความผูกพันของบุคลากร 5.1.1 การสร้างคุณค่าของบุคลากร 5.1.2 การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ 5.1.3 การประเมินความผูกพันของบุคลากร 5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร 5.2.1 ชีตความสามารถและอัตราค่าจ้างของบุคลากร 5.2.2 บรรยากาศของบุคลากร	6.1 ระบบงาน 6.1.1 การออกแบบระบบงาน 6.1.2 กระบวนการทำงานหลัก 6.1.3 การเตรียมตัวความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 6.2 กระบวนการทำงาน 6.2.1 การออกแบบกระบวนการทำงาน 6.2.2 การจัดการกระบวนการทำงาน 6.2.3 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน	7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7.3 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลกระบวนการ 7.6 ผลลัพธ์ด้านภาวองค์กร

รูปที่ 1 องค์ประกอบและกระบวนการ การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดและเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศด้วยค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยนำมาเป็นข้อมูลจากรายการข้อถามในแบบสอบถามแล้วนำไปเก็บข้อมูลแบบสามเส้า (Triangular Data) [9] แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมด้านองค์ประกอบของตัวชี้วัดและเกณฑ์คุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบ	\bar{x}	S D	ระดับความเหมาะสม
1. การขับเคลื่อนองค์กร			
1.1 การขับเคลื่อน	4.33	0.73	มาก
1.2 การกำกับดูแล	4.20	0.92	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.35	0.82	มาก

ตารางที่ 1 ภาพรวมด้านองค์ประกอบของตัวชี้วัดและเกณฑ์คุณภาพการศึกษา (ต่อ)

องค์ประกอบ	\bar{x}	S D	ระดับความเหมาะสม
2. การวางแผนกลยุทธ์			
2.1 การพัฒนากลยุทธ์	4.29	0.64	มาก
2.2 การนำกลยุทธ์	4.20	0.79	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.23	0.74	มาก
3. การมุ่งเน้นผู้เรียน			
3.1 ความผูกพัน	4.34	0.75	มาก
3.2 เสียงของผู้เรียน	4.09	0.96	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.19	0.89	มาก
4. การวัด วิเคราะห์			
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุง	4.09	0.89	มาก
4.2 การจัดการ	4.05	0.89	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.07	0.89	มาก

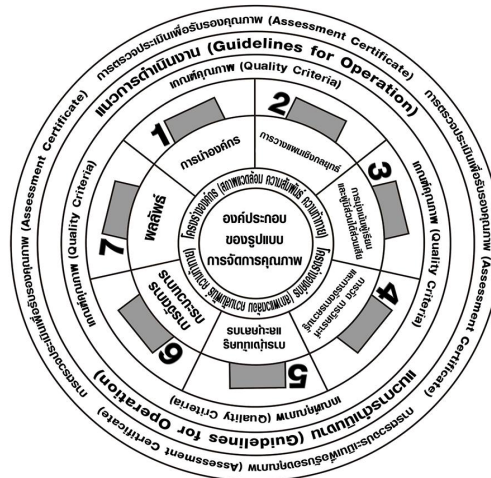
ตารางที่ 1 ภาพรวมด้านองค์ประกอบของตัวชี้วัดและเกณฑ์คุณภาพการศึกษา (ต่อ)

องค์ประกอบ	\bar{x}	SD	ระดับความเหมาะสม
5. การมุ่งเน้นบุคลากร			
5.1 ความผูกพัน	4.04	0.93	มาก
5.2 สภาพแวดล้อม	4.16	0.85	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.08	0.91	มาก
6. การจัดการระบบการ			
6.1 ระบบงาน	4.07	0.85	มาก
6.2 กระบวนการ	4.02	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.09	0.84	มาก
7. ผลลัพธ์			
7.1 ด้านการเรียนรู้	3.98	0.98	มาก
7.2 ด้านการมุ่งเน้น ผู้เรียน	3.88	1.01	มาก
7.3 ด้านงบประมาณ	3.86	1.16	มาก
7.4 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	3.85	1.02	มาก
7.5 ด้านประสิทธิผล	3.85	1.07	มาก
7.6 ด้านการนำองค์กร	4.13	0.87	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.98	1.00	มาก
ภาพรวมด้านองค์ประกอบ	4.14	0.87	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมด้านองค์ประกอบของตัวชี้วัดและเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) โดยค่าเฉลี่ยเหมาะสมสูงสุด 3 อันดับแรกคือการขับเคลื่อนองค์กร ($\bar{x} = 4.35$) การวางแผนกลยุทธ์ ($\bar{x} = 4.23$) และการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{x} = 4.19$) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดและเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงรูปแบบ ทำให้ได้รูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ที่พร้อมสำหรับการทดลองใช้ (แสดงดังรูปที่ 2)

4.1.3 การประเมินประสิทธิผลการใช้รูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ จากองค์ประกอบของรูปแบบทั้ง 8 องค์ประกอบ ด้วยผลความพึงพอใจของบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ผลการวิเคราะห์พึงพอใจ แสดงดังตารางที่ 2



รูปที่ 2 องค์ประกอบและกระบวนการ การจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ

องค์ประกอบของรูปแบบ	\bar{x}	SD	ระดับความเหมาะสม
1. หลักการของรูปแบบการ	4.47	0.63	มาก
2. แนวคิดและค่านิยม	4.47	0.63	มาก
3. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ	4.60	0.61	มากที่สุด
4. โครงสร้างการบริหารระบบ	4.33	0.73	มาก
5. เกณฑ์คุณภาพของระบบ	4.53	0.57	มากที่สุด
6. แนวทางการดำเนินงาน	4.50	0.60	มากที่สุด
7. การให้คะแนนของระบบ	4.47	0.63	มาก
8. การประเมิน	4.47	0.63	มาก
ภาพรวม	4.48	0.62	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ในภาพรวมขององค์ประกอบรูปแบบบุคลากรคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชมีความพึงพอใจในระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับเหมาะสมสูงสุด 3 อันดับแรกคือ วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ($\bar{x} = 4.60$) เกณฑ์คุณภาพของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ($\bar{x} = 4.53$) และแนวทางการดำเนินงานของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ($\bar{x} = 4.50$) ตามลำดับ



4.2 อภิปรายผล

การพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศเป็นนวัตกรรมการดำเนินการทั้ง 7 หมวด ผลการวิจัยซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยสามารถนำไปสู่การอภิปรายผลได้ดังนี้

ประการแรก เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและกระบวนการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยศึกษาวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยวิธีการศึกษาวิเคราะห์สังเคราะห์ จากแนวคิดต่างๆ และจากการศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหา มีองค์ประกอบดังนี้ องค์ประกอบหลักที่ 1 การนำองค์กร องค์ประกอบหลักที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ องค์ประกอบหลักที่ 3 การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์ประกอบหลักที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ องค์ประกอบหลักที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร องค์ประกอบหลักที่ 6 การจัดกระบวนการ องค์ประกอบหลักที่ 7 ผลลัพธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี [10] ผลการวิจัยประกอบด้วย องค์ประกอบหลักที่ 1 การนำองค์กร องค์ประกอบหลักที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ องค์ประกอบหลักที่ 3 การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์ประกอบหลักที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ องค์ประกอบหลักที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร องค์ประกอบหลักที่ 6 การจัดกระบวนการองค์ประกอบหลักที่ 7 ผลลัพธ์

ประการที่สอง เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ที่พัฒนาขึ้นมา มีกระบวนการ 7 องค์ประกอบ องค์ประกอบย่อยที่ 1.1 การนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูง องค์ประกอบย่อยที่ 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม องค์ประกอบย่อยที่ 2.1 การพัฒนากลยุทธ์ องค์ประกอบย่อยที่ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ องค์ประกอบย่อยที่ 3.1 ความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์ประกอบย่อยที่ 3.2 เสียงของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์ประกอบย่อยที่ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง องค์ประกอบย่อยที่ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบย่อยที่ 5.1 ความผูกพันของบุคลากร องค์ประกอบย่อยที่ 5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร องค์ประกอบย่อยที่ 6.1 ระบบงาน องค์ประกอบย่อยที่ 6.2 กระบวนการทำงาน

องค์ประกอบย่อยที่ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน องค์ประกอบย่อยที่ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์ประกอบย่อยที่ 7.3 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด องค์ประกอบย่อยที่ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร องค์ประกอบย่อยที่ 7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลกระบวนการ องค์ประกอบย่อยที่ 7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณี และคณะ [11] และ Brent D. [12]

ประการที่สาม เพื่อประเมินผลประเมินประสิทธิผลการใช้รูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ชื่อระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพคือ “รูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ” องค์ประกอบของระบบประกอบด้วยสาระสำคัญ 8 ประการคือ 1) หลักการของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ 2) แนวคิดและค่านิยมหลักของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ 3) วัตถุประสงค์ของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ 4) โครงสร้างการบริหารระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ 5) เกณฑ์คุณภาพของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ 6) แนวทางการดำเนินงานของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ 7) การให้คะแนนของระบบรูปแบบการจัดการคุณภาพ 8) การประเมินและการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณี และคณะ [11] ผลการ วิจัยพบว่า

- 1) รูปแบบประเมินระบบการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ 1) วัตถุประสงค์การประเมิน 2) สิ่งที่มุ่งประเมินได้แก่ระบบการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก โดยในแต่ละระบบประเมินทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลการดำเนินงาน 3) ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ตัวบ่งชี้มีทั้งหมด 39 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ (1) ระบบควบคุมคุณภาพ 26 ตัวบ่งชี้ (2) ระบบตรวจสอบคุณภาพ 6 ตัวบ่งชี้ และ (3) ระบบประเมินคุณภาพ 7 ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การตัดสินผลการประเมิน มี 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ ควรปรับปรุงและควรปรับปรุงเร่งด่วน 4) ผู้ทำการประเมิน 5) วิธีการที่ใช้ประเมิน 6) ระยะเวลาที่ใช้ประเมิน และ 7) การรายงานผลการประเมินและการให้ข้อมูลย้อนกลับ



5. ข้อเสนอแนะ

มีการนำรูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปใช้กับคณะฯ ต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพ การนำรูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปใช้ควรดำเนินการอย่างเป็นระบบและอย่างมีส่วนร่วมทั้งมหาวิทยาลัยและภาคีมหาวิทยาลัย คณะฯ ควรจัดโครงสร้างรูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศให้เอื้อต่อคุณภาพและควรจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบบริหารคุณภาพโดยเฉพาะ และผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำในการนำองค์กรจึงจะทำให้รูปแบบการจัดการคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปพัฒนาได้ประสบความสำเร็จ

6. เอกสารอ้างอิง

- [1] Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, Division of educational standard and quality. (2014). Educational Quality Assurance Handbook Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. Nakhon Si Thammarat Rajabhat : Aksornkanpim Printing. (in Thai)
- [2] Khaikleng, P. (2008). Development of a program theory for evaluating the success of the implementation of education reform policy in schools by using inductive and deductive approaches. Doctoral dissertation, Chulalongkorn University. (in Thai)
- [3] Naiyapatana, O. (2011). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Bangkok : Chulalongkorn University Printing House. (in Thai)
- [4] Guskey, T. R. (2000). Evaluating professional development. Thousand Oaks, CA : Corwin Press.
- [5] Thanapongsathorn, W., Sookvaree, E., & Opasatian, K. (2009). Indicators for Monitoring and Evaluation of Thai Higher Education Management under the Higher Education Standard (2006) and framework of the Second 15-Year Long Range Plan on Higher Education of Thailand (2008-2022). Bangkok : Office of the Higher Education Commission. (in Thai)
- [6] Office of the Higher Education Commission, Bureau of Higher Education Standard and Quality. (2015). Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX (2015-2018). Bangkok : Office of the Higher Education Commission. (in Thai)
- [7] Kittiwimonchai, P., Srianan, W., Loaphirakkul, S., Phanchaipheth, K., Khaoprapa, A., & Phumaim, S. (2012). A study of key performance indicators (KPIs) justification based on educational quality criteria of best practices and an investigation on obligations of educational criteria implementation. Khon Kaen : Khon Kaen University. (in Thai)
- [8] Malcolm Baldrige National Quality Award. (2005). Criteria for Performance Excellence. MD : Nation Institute of Standards and Technology.
- [9] Buosonte, R. (2009). Research and Development Innovation in Education. Bangkok : Kamsamai. (in Thai)
- [10] Prakaikaet, A. (2010). The development of an internal quality management system for basic education schools based on Baldrige education criteria for performance excellence. Doctoral dissertation, Chulalongkorn University. (in Thai)
- [11] Paisantaksin, P., Promjuoy, S., Wjittwana, S., & Rattanan, K. (2012). "The development of an evaluation model for internal quality assessment of nursing colleges under Praboromarajchanok institute." Journal of Education Naresuan University. Vol. 14 No. 2 : 47-57. (in Thai)
- [12] Brent D. Ruben Travis Russ Stacy M. Smulowitz & Stacey L. Connaughton. (2007). "Evaluating the impact of organizational self-assessment in higher education : The Malcolm Baldrige/ Excellence in Higher Education framework." Leadership & Organization Development Journal. Vol. 28 No. 3 : 230-250