



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The Factors affecting the application of Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) used in the pilot faculties of Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

ปัทมาพร พุ่มทับทิม
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2563

ชื่องานวิจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวปัทมาพร พุ่มทับทิม
สังกัด	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีที่ทำการวิจัย	2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับผิดชอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (เกณฑ์ EdPEX) ที่ปฏิบัติงานภายในคณะนาร่อง จำนวน 5 คณะ ประกอบด้วยคณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย จำนวน 40 คน ด้วยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (μ), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเกณฑ์ EdPEX ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEX 2) การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบายส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปัจจัยที่ส่งผล คณะนาร่อง

Research Title The Factors affecting the application of Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) used in the pilot faculty of Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

Author Miss Pattamaporn Pumtubtim

Institute The Office of Educational Quality Assurance,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Year 2020

ABSTRACT

This research aimed to study 1) factors of Implementation of the Educational Quality Criteria for Excellence (EdPEX) in the pilot faculty of Rajamangala University of Technology Thanyaburi 2) implementation of the Educational Quality Criteria for Excellence (EdPEX) in the pilot faculty of Rajamangala University of Technology Thanyaburi and 3) affecting factors of the implementation of the Educational Quality Criteria for Excellence (EdPEX) in the pilot faculty of Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The population group used in the research were executive persons, personnel who were responsible for the EdPEX standards, who were working within the 5 pilot faculties, comprising Faculty of Agricultural Technology, Faculty of Business Administration, Faculty of Science and Technology, Faculty of Engineering, and the College of Thai Traditional Medicine, 40 people by choosing a purposive sampling method. The research instrument used to collect the data was the Likert rating (5-levels evaluation scale) questionnaire. The statistics used to analyze the data were percentage (%), mean (μ), standard deviation (σ), and multiple regression analysis.

The result from the research showed that 1) Factors for implementing EdPEX standards within the pilot faculty, Rajamangala University of Technology Thanyaburi is included in the high level consisted of attitude factors towards EdPEX standards, executive persons and policy factors, and EdPEX standards' cognitive factors 2) implementation the Educational Quality Criteria for Performance Excellence (EdPEX) standards within the pilot Faculty, Rajamangala University of Technology Thanyaburi is included in the high level 3) executive persons and policy factors influence the implementation of the EdPEX standards within the pilot faculty of Rajamangala University of Technology Thanyaburi by the statistically significant at 0.01.

Keywords: educational quality criteria for performance excellence (EdPEx), affecting factors, the pilot faculty.



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเมตตาอย่างสูงจากท่านผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย “ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ประจำปี พ.ศ. 2563” และขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำหรับการให้คำปรึกษา ตลอดจนถึงคำแนะนำงานวิจัย อีกทั้งเปิดโอกาส และสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนของสำนักฯ ได้มีการพัฒนางานวิจัยในเรื่องที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน

ขอขอบคุณ ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมควร สอนองอุทัย) ที่ปรึกษางานวิจัย และอาจารย์โสภิตา วิศาลศักดิ์กุล อาจารย์คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัย สำหรับการเสียสละเวลาให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้วิจัย ให้คำแนะนำการสร้างเครื่องมือ รวมถึงการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลตลอดระยะเวลาในการดำเนินงานจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้บริหารระดับสูง คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่องของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลตลอด จนสามารถทำให้เกิดผลงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เล่มนี้ขึ้นมา

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อนร่วมงานที่คอยเป็นกำลังใจ และช่วยเหลือผู้วิจัย ในโอกาสนี้หากงานวิจัยนี้มีคุณค่าในการพัฒนางานวิจัย หรืองานที่ท่านทำอยู่ได้ ผู้วิจัยขอมอบคุณงามความดีนี้แด่ทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และให้การสนับสนุนด้วยดีเสมอมา.

นางสาวปัทมาพร พุ่มทับทิม
ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(ข)
กิตติกรรมประกาศ.....	(ง)
สารบัญ.....	(จ)
สารบัญตาราง.....	(ช)
สารบัญภาพ.....	(ณ)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 คำศัพท์เฉพาะ.....	5
1.6 กรอบแนวคิด.....	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	7
2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษา..... เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	12
2.3 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ..... (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)	24
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	67
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
3.2 รูปแบบที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย.....	68
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
3.4 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	70
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ.....	76
ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัย	
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ.....	80
ที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง	
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ.....	83
ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี	
ราชมงคลธัญบุรี	
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	86
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	90
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	99
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	100
ภาคผนวก ข การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC).....	102
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	107
ภาคผนวก ง ผล Tryout.....	114
ประวัติผู้วิจัย.....	117

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1.1	ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ..... ระหว่างปีการศึกษา 2558-2561	2
ตารางที่ 2.1	โครงสร้างคะแนนเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ.....	31
ตารางที่ 2.2	แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1-6.....	58
ตารางที่ 2.3	แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7.....	59
ตารางที่ 3.1	แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	68
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ด้านเพศ).....	73
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ด้านอายุ).....	74
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ระดับการศึกษา).....	74
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (คณะวิชา).....	74
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ประเภทบุคลากร).....	75
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตำแหน่งทางการบริหาร).....	75
ตารางที่ 4.7	แสดงประสิทธิภาพการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....	76
ตารางที่ 4.8	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ..... ที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยภาพรวมและรายด้าน	76
ตารางที่ 4.9	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ..... ที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านทัศนคติ	77
ตารางที่ 4.10	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ..... ที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านผู้บริหารและนโยบาย	78
ตารางที่ 4.11	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ..... ที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านความรู้ความเข้าใจ	79
ตารางที่ 4.12	การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)..... มาใช้ภายในคณะนาร่อง โดยภาพรวมและรายด้าน	80
ตารางที่ 4.13	การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)..... มาใช้ภายในคณะนาร่อง ด้านโครงสร้างองค์กร	81
ตารางที่ 4.14	การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)..... มาใช้ภายในคณะนาร่อง ด้านกระบวนการ	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)..... มาใช้ภายในคณะนาร่อง ด้านหมวดผลลัพธ์	83
ตารางที่ 4.16 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษา..... เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง	84
ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณแบบ Enter เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อ..... การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง	85



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ..... ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	6
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ.....	14
ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ.....	28
ภาพที่ 2.3 รูปแบบหัวข้อของเกณฑ์ EdPEx.....	30



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาอย่างต่อเนื่อง ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 และกฎกระทรวงว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 กำหนดให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองแก่หน่วยงานต้นสังกัดทุกปี เพื่อเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณชนมั่นใจต่อสถาบันอุดมศึกษา เชื่อมโยงกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ในการผลิตบัณฑิต การวิจัย/นวัตกรรม การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภารกิจอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับสถาบันอุดมศึกษา สามารถดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลเกิดความยั่งยืน สามารถแข่งขันได้

ในปัจจุบันเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาที่ใช้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับอุดมศึกษาของไทย มีหลากหลายเกณฑ์ โดยเฉพาะเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) เป็นเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ลักษณะของเกณฑ์มีความยืดหยุ่น เน้นการแข่งขันกับตนเอง เกณฑ์ EdPEX ที่ได้นำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรทางการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เกณฑ์ฉบับปี 2563-2566 ได้รับการดัดแปลงมาจากเกณฑ์ Baldrige Criteria For Performance Excellence 2019-2020 ของประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาในประเทศไทย สามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อบริหารจัดการไปสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) กล่าวว่าเกณฑ์ EdPEX มีคุณลักษณะที่สำคัญในการสนับสนุนให้เกิดกระบวนการหรือมุมมองเชิงระบบ ทำให้องค์กรเห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างเกณฑ์ในหมวดต่าง ๆ ประกอบด้วย 7 หมวดที่สำคัญ ดังนี้ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ หมวด 7 ผลลัพธ์ ลักษณะสำคัญของเกณฑ์ที่มีการพิจารณาตั้งแต่คุณภาพหลักสูตร ผลการเรียนรู้ คุณภาพงานวิจัย ประสิทธิภาพระบบงานต่าง ๆ ผลการมุ่งเน้นลูกค้า และผู้เรียน การสร้างความผูกพันและการพัฒนาบุคลากร การเงิน ความเป็นผู้นำ และการสนับสนุนชุมชน

ซึ่งลักษณะสำคัญของเกณฑ์ส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการภายในของมหาวิทยาลัย ของระดับคณะ เพื่อให้เกิดเป้าประสงค์ที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

ดังนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เล็งเห็นถึงแนวทางในการพัฒนาองค์กร ให้มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ส่งผลต่อการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและยั่งยืน ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2562 จึงมีมติเห็นชอบอนุมัติ ให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีนโยบายแนวทางการขับเคลื่อนพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย โดยให้ระดับคณะและมหาวิทยาลัย เลือกใช้เกณฑ์ EdPEx เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพขององค์กร ทั้งนี้ จากมติอนุมัติดังกล่าว สำนักประกันคุณภาพการศึกษามีภารกิจหลักในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบกับผู้วิจัยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ EdPEx โดยได้ทำการวิเคราะห์ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 จากผลตรวจประเมินระหว่างปีการศึกษา 2558-2561 โดยระยะแรกมหาวิทยาลัยร่วมกับสำนักประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินการคัดเลือกคณะภายใน เพื่อเป็นคณะนำร่องที่นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ โดยวิเคราะห์จากผลการตรวจประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 1.1 ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ระหว่างปีการศึกษา 2558-2561

คณะ/วิทยาลัย	ปีการศึกษา							
	2558	ระดับ คุณภาพ	2559	ระดับ คุณภาพ	2560	ระดับ คุณภาพ	2561	ระดับ คุณภาพ
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	4.02	ดี	4.02	ดี	4.18	ดี	4.35	ดี
คณะบริหารธุรกิจ	4.24	ดี	4.32	ดี	4.36	ดี	4.24	ดี
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.32	ดี	4.28	ดี	4.28	ดี	4.28	ดี
คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.91	ดี	4.33	ดี	4.42	ดี	4.44	ดี
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	3.71	ดี	3.95	ดี	3.99	ดี	3.92	ดี

หมายเหตุ ผลคะแนนประเมิน 0.00-1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน, 1.51-2.50 การดำเนินการต้องปรับปรุง, 2.51-3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51-4.50, การดำเนินงานระดับดี 4.51-5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก (ที่มาจาก : สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มทร.ธัญบุรี ปีการศึกษา 2561)

จากคะแนนผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ พบว่าคณะที่มีผลการตรวจประเมินย้อนหลัง 4 ปี มีคะแนนอยู่ในระดับดี ประกอบด้วย 5 คณะ คือ 1) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 2) คณะบริหารธุรกิจ 3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ และ 5) วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย จึงถูกคัดเลือกให้เป็นคณะนำร่องที่มีความพร้อมนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ โดยสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มีภารกิจหลักในการพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา กำกับ ติดตาม ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ เกณฑ์ EdPEX ให้กับคณะนำร่อง มีการวางแผนดำเนินการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อมุ่งให้คณะนำร่องนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาภายใน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในระยะแรกมีการกำหนดจัดโครงการ/กิจกรรมอบรม จำนวน 6 ระยะ/6 กิจกรรม เพื่อส่งเสริมให้ความรู้ ความเข้าใจ เกณฑ์ EdPEX แก่ผู้รับผิดชอบของคณะนำร่อง ให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำเกณฑ์มาใช้ในการจัดการภายในคณะได้ ทั้งนี้ การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) จะต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ผู้วิจัย จึงมีความสนใจศึกษาประเด็นปัญหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนำร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนำร่อง ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศ ช่วยกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารและขยายผลการวิจัยเพื่อส่งเสริมให้คณะอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความตระหนักในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษา และสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศทั่วทั้งองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนำร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนำร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนำร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) คือ ผู้บริหาร บุคลากร อาจารย์ผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ที่ปฏิบัติงานภายในคณะนาร่อง ประกอบด้วย คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ และ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นผู้ที่เคยอบรมเชิงปฏิบัติการมุ่งสู่การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 40 คน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง

1.4.2 นำผลจากการวิจัยไปส่งเสริมการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไปใช้ในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศให้กับคณะอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.3 เป็นข้อมูลสารสนเทศที่สถาบันอื่นอาจนำไปใช้ เพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

1.5 คำศัพท์เฉพาะ

1.5.1 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หมายถึง กรอบแนวทาง เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน ให้เกิดมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มุ่งไปสู่การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

1.5.2 คณะนาร่อง หมายถึง คณะวิชาที่เปิดสอน มีการจัดการเรียนการสอน และให้บริการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการบริหารจัดการภายในคณะ ประกอบด้วย 5 คณะ ได้แก่ 1) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 2) คณะบริหารธุรกิจ 3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ และ 5) วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

1.5.3 ทศนคติต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด การรับรู้ในความสำคัญ และประโยชน์ต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.4 ผู้บริหารและนโยบาย หมายถึง ผู้มีตำแหน่งในการบริหารจัดการ โดยมีอำนาจในการขับเคลื่อนทรัพยากรภายในองค์กร รวมถึงลักษณะของระบบการบริหารงานโดยการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายการทำงานขององค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX)

1.5.5 ความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ ได้แก่ ปัจจัยด้านทศนคติ ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ

1.5.7 การนำเกณฑ์มาใช้ หมายถึง การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 7 หมวด ดังนี้ 1) หมวด 1 การนำองค์กร 2) หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า 4) หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร 6) หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ 7) หมวด 7 ผลลัพธ์

1.6 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

2.3 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีนักวิชาการกล่าวถึงความหมาย และการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

กระทรวงศึกษาธิการ (2561) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุมตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนา และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้น สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงาน ต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้องค์กรต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษา มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และแนะนำสถานศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ราชกิจจานุเบกษา (2561) ระบุว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกควบคุมและตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดทำขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) การพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง 2) การสร้างความเชื่อมั่น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและ

สาธารณชนว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา 3) การบรรลุเป้าประสงค์ เพื่อให้สถานศึกษาสามารถบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล กล่าวโดยสรุป การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคม

สำนักทดสอบทางการศึกษา (2561) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการประเมินและติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ของสถานศึกษาในแต่ละระดับและประเภท โดยมีกลไกควบคุม ตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดตั้งขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานและบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัด ทั้งนี้ กำหนดให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยกำหนดมาตรฐานการศึกษาของตนเองให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาในแต่ละระดับและประเภท

เจนจบ หาญกลับ (2559) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการและดำเนินการกิจกรรมทางวิชาการที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการศึกษา โดยใช้กระบวนการควบคุม ตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินทั้งจากภายในและภายนอกสถานศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่สถานศึกษาใช้ในการดูแลและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยมีทั้งการตรวจสอบภายในและการประเมินจากภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าการศึกษามีมาตรฐานและมีคุณภาพ

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาข้างต้น สรุปว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการตามนโยบาย กิจกรรม และภารกิจ ของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบแบบแผนที่กำหนดไว้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และ การประกันคุณภาพการศึกษานอก โดยมีกระบวนการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถานศึกษาสามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

2.1.2 เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

สำนักทดสอบทางการศึกษา (2563) อธิบายเพิ่มเติมว่า เนื่องจากการขยายตัวของสถาบันการศึกษา ความซับซ้อนของการบริหารจัดการภายใน และการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้สถาบันการศึกษาของไทยต้องพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ด้วยเหตุนี้ แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาจึงถูกนำมาใช้เป็นกระบวนการบริหารจัดการที่มุ่งพัฒนาและปรับปรุงระบบการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการทางการศึกษาโดยตรง (นักศึกษา ผู้ปกครอง) และทางอ้อม (สถานประกอบการ ประชาชน สังคม)

โดยมีแนวทางการดำเนินงาน 3 ขั้นตอนหลัก คือ 1) การพัฒนาคุณภาพ (Quality Control) 2) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพและพัฒนาสถานศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานนั้น 3) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) การตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) การประเมินคุณภาพสถานศึกษาโดยหน่วยงานกำกับดูแล ในระดับเขตพื้นที่และส่วนกลาง ผ่านการตรวจเยี่ยมและประเมินเป็นระยะ เพื่อให้ความช่วยเหลือและเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ภายนอก (สมศ.)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2557) ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษา จะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้ การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็น ผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพ การศึกษา

3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนา องค์ความรู้ และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและ บริการการพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลัก ธรรมภิบาล

6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้มีสำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผล การจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษา ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศ แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้ การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพ ของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิ และสาขาวิชา

9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษา ให้มีมาตรฐานตามประเภท หรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

กล่าวโดยสรุป การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาประเทศในระยะยาว เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลักในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนา เพื่อเชื่อมโยงในทุกมิติ การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จึงเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับ คุณภาพการศึกษา สร้างความเชื่อมั่นแก่สังคม และตอบสนองต่อความท้าทายต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ

2.1.3 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2557) สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อให้สถานศึกษาได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติฯ และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ

2) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงาน เทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

3) เพื่อให้หลักสูตร คณะวิชา หรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพ ของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง

4) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนา การดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับ ขีดความสามารถของสถาบัน

5) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษา สามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

6) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐาน ที่จำเป็น สำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

กล่าวโดยสรุป วัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิด การยกระดับการแข่งขัน เกิดความเชื่อมโยง ในหลาย ๆ ปัจจัย ประกอบด้วย การวิเคราะห์ผล การดำเนินงาน การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน เพื่อให้หลักสูตร คณะวิชา และองค์กร ได้ทราบถึง สถานภาพ ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ส่งผลต่อการนำไปพัฒนาปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแข่งขัน และทัดเทียมในระดับชาตินานาชาติ

2.1.4 แนวทางการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

วิจิตร ศรีสอาน (2558) ได้เสนอแนวทางในการสร้างพลังปัญญา และองค์ความรู้ ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา ไว้ดังนี้

1) การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา

1.1) เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

(1) การวิจัยควรเน้นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำผลลัพธ์มาปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(2) การวิจัยควรครอบคลุมทุกระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนถึง ระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและหลากหลาย

1.2) เพื่อสร้างศาสตร์ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

(1) การวิจัยควรสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษา เพื่อให้เกิดศาสตร์เฉพาะทางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

(2) การวิจัยควรส่งเสริมการพัฒนาทฤษฎีและแนวคิดใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง

2) การผลิตและพัฒนานักวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

(1) ส่งเสริมการผลิตนักวิจัยที่มีความรู้ความสามารถในการวิจัยด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา

(2) พัฒนาหลักสูตรและฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา

(3) สร้างเครือข่ายนักวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

3) การสนับสนุนเพื่อให้เกิดการวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1) หน่วยงานที่รับผิดชอบ

(1) กำหนดหน่วยงานหรือองค์กรที่รับผิดชอบในการสนับสนุนและส่งเสริมการวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

(2) สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการสนับสนุนการวิจัย

3.2) เงินทุนในการวิจัยและพัฒนา

(1) จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอ

(2) ส่งเสริมการระดมทุนจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการวิจัย

4) การนำผลงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการประกันคุณภาพการศึกษา

(1) ส่งเสริมการนำผลงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา

(2) เผยแพร่ผลงานวิจัยให้แก่ผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

(3) สร้างกลไกในการติดตามและประเมินผลการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

กล่าวโดยสรุป แนวทางการพัฒนาองค์ความรู้ ต้องมุ่งเน้นการสร้างฐานความรู้ที่แข็งแกร่งและส่งเสริมการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเกิดการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

2.2.1 ปัจจัยด้านทัศนคติ

1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (attitude) เป็นคำที่ใช้กันมากในวิชาจิตวิทยาสังคม มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้ม เอียง หรือ เหมาะสม นำมาใช้ในความหมายของทัศนคติ หมายถึง ท่าทีที่แสดงออกของบุคคลซึ่งบ่งถึงสภาพของจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

พระณัฐวุฒิ พันทะลี (2563) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ระดับความรู้สึกนึกคิดทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ทัศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือแนวโน้มการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนหรือคัดค้าน อย่างไรก็ตาม ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการศึกษา สิ่งแวดล้อม และการคมนาคมติดต่อสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้คนได้สร้างสรรค์ แลกเปลี่ยน และเลียนแบบความคิดเห็นกัน

การผสมผสานทางวัฒนธรรมยิ่งมาก ก็ยิ่งส่งผลให้ทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้มาก ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่ขาดการติดต่อกับผู้อื่นและดำเนินชีวิตตามลำพัง มักจะมีทัศนคติที่ไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ในขณะที่ผู้ที่ใช้ชีวิตในสังคมอย่างกว้างขวาง มีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคนหลากหลาย หรือเป็นสมาชิกของสมาคมต่าง ๆ จะมีโอกาสที่ทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่า เนื่องจากการคบค้าสมาคมและการสังสรรค์เอื้อต่อการถ่ายทอดและเลียนแบบความคิดเห็น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง การประเมินหรือการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลต่อวัตถุ บุคคล สถานการณ์ หรือแนวคิดต่าง ๆ โดยประสบการณ์ที่ผ่านมามีอิทธิพลอย่างมากต่อการสร้างทัศนคติของบุคคล ซึ่งทัศนคติเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคล

อรรถเดช สรสุชาติ (2558) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง นักวิชาการบางท่านให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นระดับมากน้อยของความรู้สึกด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ หรือความคิด ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถบ่งบอกความแตกต่างระหว่างการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ทัศนคติเป็นความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ และเป็นภาวะทางจิตใจของการเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับองค์การ โดยมีประสบการณ์เฉพาะบุคคลเป็นอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ทัศนคติมีลักษณะเป็นนามธรรมและเป็นสิ่งที่นำไปสู่การแสดงออกเชิงปฏิบัติ แต่ไม่ใช่แรงจูงใจหรือแรงขับเคลื่อน หากแต่เป็นสภาพความพร้อมที่จะได้ตอบและแสดงแนวทางการตอบสนองของบุคคล ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและมีผลต่อรูปแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมา

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2550) ให้ความหมายของคำว่าทัศนคติว่า ทัศนคติหรืออาจใช้คำว่าเจตคติ ทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านปฏิบัติ แต่ทัศนคติ ไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพของความพร้อมที่จะแสดงโต้ตอบให้ทราบถึงแนวทางการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า

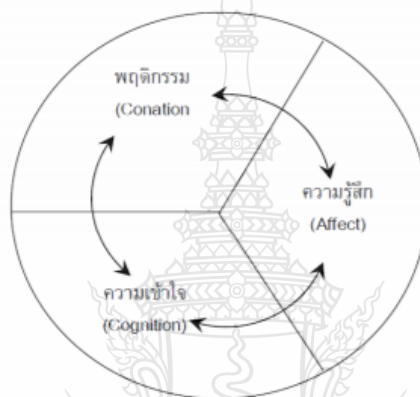
Vogel and Wanke (2016) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง การประเมินของบุคคลต่อวัตถุ บุคคล หรือประเด็นต่าง ๆ โดยมีทิศทางในเชิงบวกหรือลบ

กล่าวโดยสรุป ทัศนคติ คือ การประเมินหรือความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่มีต่อตนเอง ผู้อื่น วัตถุ บุคคล สถานการณ์ แนวคิด หรือประเด็นต่าง ๆ โดยแสดงออกในลักษณะของการตอบสนองทางอารมณ์ หรือ ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หรือมีระดับความรู้สึกด้านบวกและด้านลบที่แตกต่างกัน ทัศนคติเกิดขึ้นจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ของแต่ละบุคคล และมีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดและพฤติกรรม โดยเป็นตัวกำหนดแนวโน้มการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนหรือคัดค้านอย่างไรก็ตามทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ผ่านการศึกษา

สิ่งแวดล้อม การคมนาคมติดต่อสื่อสาร การสังสรรค์ แลกเปลี่ยน และเลียนแบบความคิดเห็น การผสมผสานทางวัฒนธรรม ในขณะที่บุคคลที่ขาดการติดต่อกับผู้อื่น มักจะมีทัศนคติที่ไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก การมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคนหลากหลาย หรือการเป็นสมาชิกของสมาคมต่าง ๆ จะเพิ่มโอกาสให้ทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ง่ายขึ้น

2) องค์ประกอบของทัศนคติ (Attitude Components)

ชิฟฟ์แมนและคานุก (Schiffman; Kanuk. 2007, p 235) อ้างถึงใน คมกริช ฤทธิกล้า (2559) ได้กำหนดองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent Attitude Model) แสดงดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ

(ที่มา : Schiffman; & Kanuk, 2007, p.235 Consumer Behavior, p.168

อ้างถึงใน คมกริช ฤทธิกล้า (2559)

จากภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ ประกอบด้วย 1) ส่วนของความเข้าใจ (Cognition Component) คือความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) ความเชื่อ (Beliefs) ซึ่งผู้บริโภคมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman; Kanuk, 2007, p.236) ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบส่วนแรก ซึ่งก็คือความรู้ และการรับรู้ที่ได้รับจากการประสบประสาณกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล 2) ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) จะสะท้อนอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของความรู้สึกมีการค้นพบโดยผู้วิจัยบริโภค ซึ่งมีการประเมินผลเบื้องต้นโดยธรรมชาติ ประเมินทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยการให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย และ 3) ส่วนของพฤติกรรม (Conative Component หรือ Behavior Component หรือ Doing) จะสะท้อนถึงแนวโน้มจะมีพฤติกรรมของผู้บริโภคด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Vogel and Wanke (2016, p.154) ได้อธิบายเกี่ยวกับทัศนคติว่า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ที่เชื่อมโยงกันและส่งผลต่อการแสดงออกของเราต่อสิ่งต่าง ๆ คือ องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) ส่วนนี้เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ความคิด และความรู้ที่เรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นข้อมูลที่เราสะสมมา เช่น ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น และความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น "ฉันเชื่อว่าการออกกำลังกายเป็นสิ่งที่ดีต่อสุขภาพ" ถัดมาเป็น องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ส่วนนี้เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกที่เรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์ของเรา เช่น ความชอบ ความไม่ชอบ ความกลัว หรือความสุข ตัวอย่างเช่น "ฉันรู้สึกสนุกเมื่อได้ออกกำลังกาย" และ องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) ส่วนนี้เกี่ยวข้องกับแนวโน้มหรือความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือตอบสนองต่อสิ่งเร้า ตัวอย่างเช่น "ฉันตั้งใจที่จะออกกำลังกายอย่างน้อย 3 ครั้งต่อสัปดาห์" ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 นี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และมักจะสอดคล้องกัน

3) หน้าที่ของทัศนคติ (The functions of Attitudes)

แคทซ์ (Katz, 1960: 163-168) อ้างถึงใน คมกริช ฤทธิกล้า (2559) อธิบายว่าหน้าที่ของทัศนคติดังนี้

3.1) เพื่อการปรับตัว ทัศนคติเป็นเหมือนเข็มทิศนำทางให้แต่ละคนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองไปในทิศทางที่จะสร้างประโยชน์สูงสุดและลดผลเสียให้น้อยที่สุด ทัศนคติจึงเป็นกลไกสำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายทั้งที่ต้องการและไม่ต้องการของแต่ละบุคคล

3.2) เพื่อการป้องกันตนเอง โดยธรรมชาติแล้ว คนเรามักไม่ต้องการยอมรับความจริงที่ขัดแย้งกับภาพลักษณ์ที่ตนเองสร้างไว้ ดังนั้น ทัศนคติจึงถูกนำมาใช้เป็นกลไกในการป้องกันตนเอง เช่น การแสดงความรู้สึกดูถูกผู้อื่น ควบคู่ไปกับการยกตนเองให้สูงขึ้นด้วยการมีทัศนคติว่าตนเองเหนือกว่า

3.3) เพื่อการแสดงออกของค่านิยม ทัศนคติเป็นส่วนประกอบหนึ่งของค่านิยม และสามารถแสดงให้เห็นถึงค่านิยมในลักษณะที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น

3.4) เพื่อใช้ในการจัดระเบียบความรู้ ทัศนคติเป็นเหมือนเกณฑ์มาตรฐานที่แต่ละคนใช้ในการประเมินและทำความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งช่วยให้บุคคลสามารถรับรู้และเข้าใจถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบข้างได้

4) การเกิดทัศนคติ

อดุลย์ จาตุรงค์กุลและ ดลยา จาตุรงค์กุล (2550) กล่าวว่า การเกิดทัศนคติสามารถเกิดได้จากปัจจัยหลายด้านดังนี้

4.1) ประสบการณ์ส่วนบุคคล (Personal Experience) เนื่องจากประสบการณ์ส่วนบุคคลมีอิทธิพลอย่างมากต่อการก่อตัวของทัศนคติ เนื่องจากประสบการณ์เหล่านี้เป็นรากฐานของการเรียนรู้และความเข้าใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับการเรียนรู้ การสร้างความทรงจำ และการพัฒนาความเชื่อ โดยองค์ประกอบหลายประการของทัศนคติของบุคคลมีดังนี้

(1) ความต้องการและแรงจูงใจ โดยความต้องการส่วนตัวมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทัศนคติ

(2) ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ปริมาณ, ประเภท, และความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับมีผลต่อความมั่นคงของทัศนคติ

(3) การรับรู้และประสบการณ์ การเลือกรับข้อมูลและการมีประสบการณ์ส่วนตัวส่งผลต่อทัศนคติ

(4) บุคลิกภาพ ลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการสร้างและเชื่อมโยงทัศนคติ

(5) ความปรารถนา ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่สอดคล้องกับความปรารถนาของตนเอง

4.2) อิทธิพลจากแหล่งภายนอก (External Authorities)

1) บุคคลที่มีอิทธิพล ได้แก่ เพื่อน, นักเขียน, ครู, ผู้ปกครอง, และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ มีผลต่อการก่อตัวของทัศนคติ

2) การรับข้อมูลความเป็นจริง แหล่งข้อมูลเหล่านี้ให้ข้อมูลที่ผู้บริโภคเชื่อว่าเป็น "ประสบการณ์และความเป็นจริง"

4.3) ผลกระทบทางวัฒนธรรม (Cultural Effects on Attitude Formation)

1) สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม ทั้งในปัจจุบันและอดีตมีผลต่อการก่อตัวของทัศนคติ

2) ขนบธรรมเนียมและประเพณี อิทธิพลจากวัฒนธรรม, ขนบธรรมเนียม, และประเพณีมีผลต่อทัศนคติในสถานการณ์ใหม่ ๆ

3) ค่านิยมในอดีต ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะยอมรับทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมในอดีตของตนเอง

5) การวัดทัศนคติ

ชนนิกานต์ สุขใจ (2559) การวัดทัศนคติอาจทำได้หลายวิธี อาจใช้วิธีการสังเกตจากปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ สังเกตจากการประเมินสิ่ง นั้น ๆ จากวิธีการสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามและวิธีการอื่น ๆ แต่การวัดทัศนคติที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพและใช้กันอย่างแพร่หลายที่สุดมี 3 ชนิดด้วยกัน ดังนี้

5.1) มาตรการวัดแบบของเธอสโตน (The Equal - Appearing Interval of Thurstone)

มาตรการวัดแบบของเธอสโตนได้ถูกเสนอในปี ค.ศ.1928 อ้างถึงใน ชนนิกานต์ สุขใจ (2559) เป็นข้อคำถามที่เป็นข้อความแสดงถึงทัศนคติที่ต้องการให้ผู้ตอบ ตอบในเชิงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือยอมรับ จากข้อความหลาย ๆ ข้อ ข้อความเหล่านี้ได้มาจากการรวบรวมข้อความจากหลาย ๆ ที่ ที่แสดงถึงทัศนคติต่อสิ่งนั้น แล้วขอความเห็นจากคนจำนวนมาก ให้ช่วยตัดสิน โดยดูว่าข้อเขียนแต่ละอันแสดงถึงทัศนคติระดับใด โดยแบ่งเป็น 11 ระดับ จากนั้นก็ใช้วิธีการทางสถิติเลือกหาข้อความที่แสดงถึงทัศนคติสูงต่ำให้ได้จำนวนข้อที่แสดงถึงระดับทัศนคติเท่า ๆ กันทุกระดับ นำมาจัดเป็น

มาตรวัด ข้อความแต่ละข้อจะมีคะแนนกำกับเฉพาะข้อ แต่ในมาตรวัดที่นำมาให้ตอบจะไม่บ่งบอกคะแนนและไม่เรียงลำดับทัศนคติสูงต่ำเอาไว้

5.2) มาตรการวัดแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale or Summated Agreement)

มาตรการวัดแบบของลิเคิร์ต ในปี 1932 ลิเคิร์ต อ้างถึงใน ชนิกานต์ สุขใจ (2559) ได้คิดแบบวัดทัศนคติที่ต่างจากเรอสโตน คือ มีวิธีการสร้าง โดยเริ่มจากการให้ความหมายของสิ่งที่ต้องการจะวัดให้ชัดเจน แล้วสร้างข้อความหลาย ๆ ข้อที่ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการจะวัดให้ครบถ้วน ต่อไปก็จะให้คนจำนวนมาก ลองตอบคำถามว่า เห็นด้วยกันแต่ละข้อมากน้อยเพียงใด โดยให้ตอบตามมาตรวัด 5 ระดับ จากเห็นด้วยที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างมาก ในการตอบขั้นแรกนี้ เพื่อวิเคราะห์ข้อความแต่ละข้อโดยวิธีการทางสถิติ เมื่อเลือกได้ข้อความที่เหมาะสมแล้วก็จะนำมาจัดทำเป็นมาตรวัดทัศนคติ ข้อความที่ใช้วัดอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ การให้คะแนนจะสัมพันธ์กับข้อความเหล่านั้น

5.3) มาตรการวัดแบบนัยจำแนก (The Meaning of Attitude Object : The Semantic Differential)

มาตรการวัดแบบนัยจำแนก เป็นเทคนิคที่เชื่อว่า ภาษาเป็นสื่อความหมายที่สามารถนำมาวัดความรู้สึก ทัศนคติ และพฤติกรรมของมนุษย์ได้ เสนอโดยออสกู๊ด (Osgood) และคณะ ในปี ค.ศ.1957 อ้างถึงใน ชนิกานต์ สุขใจ (2559) การสร้างมาตรวัดทัศนคติเริ่มจากการศึกษาหาคำที่มีความหมายแสดงถึงทัศนคติต่อเรื่องนั้น หาคำที่เป็นคำคุณศัพท์ที่แสดงถึงสิ่งนั้นให้ครบถ้วน ได้แก่ คำคุณศัพท์ที่จะแสดงถึงลักษณะที่ประหมัด เช่น น่าประทับใจ ไม่น่าประทับใจ คำคุณศัพท์ที่แสดงถึง ศักยภาพ เช่น เก่ง - ทุบ คำคุณศัพท์ที่แสดงถึงพฤติกรรม เช่น ชี้ - ร้องไห้ หรือคุณศัพท์อื่น เมื่อหาคำที่มีความหมายหรือมโนทัศน์ต่าง ๆ ซึ่งมโนทัศน์นั้น ๆ เมื่อรวมกันเข้าแล้วเป็นสิ่งที่เราจะศึกษาแล้ว จากนั้นก็จะนำแต่ละมโนทัศน์มาหาคำศัพท์แยกเป็นคำคู่ตรงข้าม ใส่มาตราจำแนก

กล่าวโดยสรุป จากเอกสารแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดด้านทัศนคติมาใช้เป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย เนื่องจากทัศนคติที่แตกต่างกัน ทั้งเชิงบวก และ เชิงลบ จะส่งผลต่อแนวโน้มของพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2.2.2 ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริหาร

ความหมายของการบริหาร (Administration) หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินกิจกรรม หรืองานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยอาศัยกระบวนการและทรัพยากรทางการบริหารเป็นปัจจัยอย่างประหยัด และให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับ ฌ็อง เดซทรีพย์ (2550) อ้างถึงใน หนึ่งฤทัย มั่นคง และคณะ (2562) กล่าวว่าหลักการบริหารจัดการ (4'M) ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังนี้

1) คน (Man) คือ ทรัพยากรบุคคลคือหัวใจสำคัญสู่ความสำเร็จ เนื่องจากทุกระบวนการไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการธุรกิจ การดำเนินงาน หรือการควบคุมการผลิต ล้วนต้องอาศัยบุคลากรในการสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ

2) เงินทุน (Money) คือ เงินทุนเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญในการจัดหาทรัพยากรอื่น ๆ และขับเคลื่อนธุรกิจให้เป็นไปอย่างราบรื่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

3) เครื่องจักรและวัตถุดิบ (Material) คือ เครื่องจักรเป็นสินทรัพย์ถาวรที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ ในขณะที่วัตถุดิบและวัสดุต่าง ๆ เป็นสิ่งที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิต โดยควรจัดหาวัตถุดิบที่อยู่ใกล้สถานประกอบการเพื่อลดต้นทุนการขนส่ง

4) การบริหารจัดการ (Management) เป็นกระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารพนักงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุม โดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

นุฏกร ปันพุมโพธิ์ (2560) กล่าวว่า การบริหารการศึกษา คือ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ โดยมีบุคลากรหลายฝ่ายร่วมมือกันวางแผนการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล มุ่งเน้นการพัฒนาสมาชิกในสังคมให้ครอบคลุมทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ เจตคติ พฤติกรรม และคุณธรรม เพื่อให้ผู้เรียนมีค่านิยมที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม กระบวนการบริหารนี้อาศัยการควบคุมสภาพแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร รวมถึงเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาไปในทิศทางที่สังคมตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งภาระหน้าที่ดังกล่าวเกี่ยวข้องกับครู นักเรียน และบุคลากรอื่น ๆ ในโรงเรียน โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือการสร้างผู้เรียนที่มีคุณภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ได้ดังนี้ การบริหาร (Administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูงโดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญ และการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่าผู้บริหาร (Administrator) หมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐหรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร

ภารดี อนันต์นาวิ (2557) ให้ความหมายของการบริหารการศึกษาไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลร่วมกันดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีแบบแผน ทั้งในและนอกระบบโรงเรียน โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาเด็ก เยาวชน ประชาชน หรือสมาชิกของสังคมในทุกด้าน ทั้งด้านความสามารถ ทักษะ เจตคติ พฤติกรรม ค่านิยม และคุณธรรม รวมถึงการเป็นสมาชิกที่ดีและมีประสิทธิภาพของสังคมในด้านสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ

Schermerhorn (1999, p.G-2) กล่าวว่า การบริหาร คือ กลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Leading/Directing) หรืออำนวยความสะดวก และการควบคุม (Controlling) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6M's) เพื่อนำไปใช้ให้

เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

กล่าวโดยสรุป การบริหารหน่วยงาน หรือองค์กรใด ๆ หากการดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานทุกด้านสามารถเชื่อมโยงประสานประโยชน์ให้สอดคล้องครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ทั้ง 1) การบริหารคน (Man) 2) การบริหารเงิน (Money) 3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) 4) การบริหารงานทั่วไป (Management) เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร ที่น่าจะมีส่วนทำให้การให้ความหมายคำว่า การบริหารมีความครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการบริหารที่ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย

หน้าที่ทางการบริหาร (Management Function)

หน้าที่ทางการบริหาร เปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยประกอบด้วย 5 ส่วนหลักที่ทำงานประสานสอดคล้องกัน (Sheldrake) (1996) อ้างถึงใน อุดุลย์ กองสมุทร (2557) ได้แก่

1) การวางแผน (Planning - P) เป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือการวางแผนปฏิบัติการอย่างรอบคอบ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ โดยอาศัยวิสัยทัศน์และจินตนาการในการคาดการณ์อนาคต เพื่อกำหนดแนวทาง เป้าหมาย และแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

2) การจัดองค์กร (Organizing - O) การกำหนดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมเป็นรากฐานสำคัญ การจัดสรรตำแหน่งงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน รวมถึงการจัดลำดับการบริหารและสั่งการที่ชัดเจน จะช่วยให้การทำงานเป็นระบบไม่ซ้ำซ้อน และมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้โอกาสในการบรรลุเป้าหมายสูงขึ้น

3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding - C) เมื่อมีการจัดองค์กรและโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน จะปรากฏสายบังคับบัญชา ลำดับความสำคัญ และอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ การมีผู้นำที่สามารถควบคุม สั่งการ ดูภาพรวม และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาที่ดีควรมีวิสัยทัศน์ในการตัดสินใจที่รอบคอบ รวดเร็ว และมีความรับผิดชอบ พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจ เข้าใจ เอาใจใส่ และให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา

4) การประสานงาน (Coordinating - C) เป็นการเชื่อมโยงการทำงานและบุคลากรทุกส่วนให้ทำงานสอดคล้องกัน มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน และดำเนินงานอย่างราบรื่น ถือเป็นอีกหนึ่งหน้าที่สำคัญของการบริหาร แม้จะมีการแบ่งงานที่ชัดเจนแล้ว การประสานงานที่มีประสิทธิภาพในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล แผนก ไปจนถึงระดับบริหาร จะช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างดีที่สุด และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

5) การควบคุม (Controlling - C) ซึ่งเป็นการกำกับดูแลและบริหารจัดการให้ทุกอย่างเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ควบคุมกรอบเวลา มาตรฐานการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน รวมถึงการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ให้ราบรื่น นอกจากนี้ การควบคุมยังครอบคลุมถึงการบริหารทรัพยากร

ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล วัตถุดิบ เครื่องจักร ผลผลิต และงบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

บทบาทที่สำคัญของผู้บริหาร ผู้บริหารมีความสำคัญและบทบาทหน้าที่ที่ควรปฏิบัติ ดังนี้

1) การเป็นผู้นำความสามารถในหลาย ๆ ด้าน เพื่อจะสามารถสั่งการบุคลากรในหน่วยงานได้ และสามารถสั่งสอนเรื่องต่าง ๆ ที่บุคลากรไม่มีความเข้าใจ รวมทั้งติดตามข่าวสารความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในหน่วยงาน

2) การเป็นผู้นำการสั่งการ ให้กับทุกฝ่ายทุกหน่วยงานเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีรูปแบบในการทำงาน และมอบหมายให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม

3) การเป็นผู้จัดหาล้างต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ซึ่งจะต้องหาทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อมาดำเนินงานในองค์กร ทรัพยากรนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างมาก

4) การเป็นผู้สร้างสัมพันธ์อันดีในองค์กร เนื่องจากในองค์กรจะต้องมีการสนทนา ผู้บริหารต้องเชื่อมความสัมพันธ์ของหน่วยงาน และบุคคลให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อการทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพอย่างมากที่สุด

นอกจากนี้ ในการบริหารที่ดีควรมีการนำแนวคิดเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ ในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาคเอกชน เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้หน่วยงาน ทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น ทำให้ขีดความสามารถของภาครัฐมีระดับดีขึ้น โดยมีการกำหนด และการดำเนินยุทธศาสตร์เพื่อเป็นกรอบ การดำเนินกิจการหรือภารกิจให้มีคุณภาพ และมาตรฐานทัดเทียมระดับนานาชาติเป็นสากล รวมทั้ง การเสริมสร้างบุคลากรให้มีการบริหารที่มุ่งให้องค์กรมีสมรรถนะสูง (High Performance Organization) และสามารถเรียนรู้ คัดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีความท้าทายหลากหลาย

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบาย

นโยบาย (Policy) หมายถึง แนวทางการตัดสินใจของรัฐบาลหรือหน่วยงานสำหรับการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นโยบายจำแนกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับวิธีการจำแนกซึ่งมีหลายวิธี นโยบายมีความสำคัญเพราะเป็นกรอบในการพัฒนาหน่วยงาน สังคม และประเทศชาติ ทำให้การบริหารมีทิศทางและแนวทางที่ชัดเจน ช่วยให้เกิดการรวมพลังเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของนโยบายไว้ดังนี้

Smith and Larimer (2018) อธิบายว่า นโยบาย เป็นสิ่งที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจ การรักษาสิ่งแวดล้อม หรือการส่งเสริมความเท่าเทียมกัน โดยนโยบายไม่ได้เป็นเพียงการตัดสินใจครั้งเดียว แต่เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง

ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การกำหนดปัญหา การกำหนดทางเลือก การตัดสินใจ การนำไปปฏิบัติ และการประเมินผล

Vedung (2017) นโยบาย หมายถึง ความพยายามอย่างเป็นระบบของหน่วยงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาหนึ่ง ๆ หรือเพื่อดำเนินการต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง โดยนโยบายอาจอยู่ในรูปแบบของกฎหมาย ข้อบังคับ โครงการ หรือมาตรการอื่นๆ ที่ออกแบบมาเพื่อมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหรือผลลัพธ์ในสังคม นอกจากนี้ยังให้แง่คิดว่าการศึกษานโยบายไม่ควรใช้แนวทางเดียวในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เปรียบเสมือนการวิเคราะห์ สังเคราะห์จะต้องมีการมองศาสตร์ด้านนโยบายว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และจะอย่างไรเพื่อให้การได้มาซึ่งนโยบายที่สอดคล้องกับค่านิยมของสังคม

กล่าวโดยสรุป นโยบายหมายถึง ชุดของการตัดสินใจและการกระทำที่ออกแบบมาเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงในสังคม โดยเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและต้องมีการวิเคราะห์อย่างรอบด้าน

ความสำคัญของนโยบาย

นโยบายเปรียบเสมือนเข็มทิศและหางเสือ ทั้งสองอย่างมีความสำคัญในการเดินเรือเข็มทิศบอกทิศทาง หรือหางเสือที่ทำให้ถูกทาง สมบัติ อารังธัญวงศ์ (2560) กล่าวถึง ความสำคัญของนโยบายสำคัญต่อการบริหาร ดังนี้

- 1) เป็นกรอบและทิศทาง นโยบายช่วยกำหนดขอบเขตและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าใจเป้าหมายร่วมกัน และปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน
- 2) ช่วยในการตัดสินใจ เมื่อมีนโยบายที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา และตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 3) ประหยัดเวลาและทรัพยากร นโยบายเป็นการคิดและวางแผนไว้ล่วงหน้า ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นคิดใหม่ทั้งหมด แต่สามารถนำนโยบายที่มีอยู่มาปรับใช้ได้เลย ช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากร
- 4) สร้างความสอดคล้องและเป็นมาตรฐาน นโยบายช่วยให้การดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กรมีความสอดคล้องกัน และสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- 5) เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา นโยบายถูกกำหนดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง การมีนโยบายที่เหมาะสม จึงช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) ส่งผลต่อการพัฒนา โดยเฉพาะนโยบายระดับประเทศ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชน หากนโยบายได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะนำไปสู่ความก้าวหน้าของประเทศ

7) สร้างความเข้าใจและความโปร่งใส นโยบายที่เปิดเผยและชัดเจนช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าใจถึงแนวทางการดำเนินงานขององค์กรหรือรัฐบาล นำไปสู่ความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ

ดังนั้น "นโยบาย" จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยนำทางและขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวคิดและกระบวนการกำหนดนโยบาย

Knill and Tosun (2020) ได้ระบุองค์ประกอบกระบวนการนโยบายไว้ 5 ขั้นตอนดังนี้

1) การก่อตัวนโยบาย (Policy Formation/Agenda Setting) โดยขั้นตอนนี้เกี่ยวข้องกับการ ระบุปัญหาและความต้องการของสังคม การกำหนดประเด็นที่ต้องแก้ไข และการนำเสนอประเด็นเหล่านั้น เข้าสู่การพิจารณาของรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นการกำหนดวาระนโยบาย โดยการนำปัญหาที่ เกิดขึ้นในสังคมมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นนโยบาย

2) การกำหนดนโยบาย (Policy Formulation) สำหรับในขั้นตอนนี้จะมีการวิเคราะห์ปัญหา อย่างละเอียด การพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา และการร่างนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ เป็นการพิจารณาร่างนโยบายโดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

3) การตัดสินใจนโยบาย (Policy Decision/Adoption) ในขั้นตอนนี้เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เลือกนโยบายที่เหมาะสมที่สุด การอนุมัตินโยบาย และการประกาศใช้นโยบายอย่างเป็นทางการ

4) การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ขั้นตอนนี้เกี่ยวข้องกับการนำนโยบาย ไปสู่การปฏิบัติจริง การจัดสรรทรัพยากร การกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ และการดำเนินงานตามแผนที่ วางไว้ เป็นการนำนโยบายที่ถูกกำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติจริง

5) การประเมินผลนโยบาย (Policy Evaluation) ขั้นตอนนี้เกี่ยวข้องกับการประเมินผลกระทบ ของนโยบาย การตรวจสอบว่านโยบายบรรลุเป้าหมายหรือไม่ และการปรับปรุงนโยบายให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น เป็นการตรวจสอบและประเมินผลของนโยบายที่ได้นำไปปฏิบัติ เพื่อนำไปปรับปรุงหรือแก้ไข นโยบายให้ดียิ่งขึ้น

โดยปกติการกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง ส่วนการนำนโยบาย ไปปฏิบัติเป็นหน้าที่ของผู้บริหารอีกระดับหนึ่ง แต่การกำหนดนโยบายเพื่อให้ได้นโยบายที่ดีและถูกต้อง ต้องเป็นการกระทำร่วมกันของผู้บริหารระดับสูงกับผู้ที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน มีการพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากกับผู้ที่จะนำไปปฏิบัติ ดังนั้น การกำหนดนโยบาย จึงเป็นกระบวนการของแนวคิดที่มีรากฐานมาจากความเชื่อในทฤษฎี ดังนี้ 1) ทฤษฎีทางการบริหาร มีแนวคิดและความเชื่อว่านโยบายจะต้องเกิดจากผู้บริหารระดับสูง และกระจายนโยบายไปยังหน่วยงาน ต่าง ๆ ในระดับต่ำ ลงมา โดยหน่วยงานระดับกลางจะเป็นผู้ประสานนโยบาย 2) ทฤษฎีทางการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตย มีแนวคิดและความเชื่อว่านโยบายจะต้องเกิดจากบุคลากรทุกระดับชั้น ในหน่วยงานหรือองค์กร ทุกคน หรือทุกกลุ่มบุคคลควรมีอำนาจในการต่อรอง เพื่อผลประโยชน์ของตน หากเป็นที่ตกลงกันได้ก็ถือว่าเป็นนโยบาย

กล่าวโดยสรุป การกำหนดนโยบาย และแผนงานเป็นภาระที่สำคัญของผู้บริหารองค์กรทุกคนที่จะต้องร่วมกันจัดทำ และปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดไว้ เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร การมีนโยบายและแผนงานที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้สมาชิกภายในองค์กรให้ความร่วมมือ สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น และถือเป็นภารกิจที่ผู้บริหารทุกคนควรกระทำ

2.2.4 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ

1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล (2550) อ้างถึงใน อรรวรรณ ชวนะอิทธินันท์ (2562) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึงข่าวสารที่เก็บไว้ในความทรงจำ ส่วนหนึ่งของข่าวสารทั้งหมดเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้บริโภคเรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer Knowledge) ซึ่งอาจจะศึกษาความรู้ของผู้บริโภคได้จากการตอบคำถาม

บลูม และคณะ (Bloom; others. 1956, p.271 อ้างถึงใน Hyder & Bhamani (2016, p. 291) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การแปลความหมายของคำ ข้อความ สัญลักษณ์ ในแง่มุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้น ๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความตามแนวใหม่ และทักษะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง ซึ่งสามารถวัดความรู้ความเข้าใจได้จากการระลึก

จากความหมายของความรู้และความเข้าใจข้างต้น สรุปว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การรับรู้ การรับรู้ข้อมูลที่เคยมีประสบการณ์หรือเคยพบเจอ และสามารถอธิบายได้ เปรียบเทียบในเรื่องนั้น ได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล

2) โครงสร้างของความรู้

บลูม และคณะ (Bloom; others. 1956 อ้างถึงใน Hyder & Bhamani, 2016: p. 291) แบ่งพฤติกรรมโครงสร้างความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน โดยเรียงจากชั้นง่ายไปหาชั้นยาก สรุปได้ดังนี้

1) ขั้นตอนที่ 1 ความรู้-ความจำ (Knowledge) หมายถึง การระลึกได้ ความรู้ที่นั้นสามารถยกมากล่าวอ้างอิงเพื่อสนับสนุนในสิ่งที่ตนต้องการทำความเข้าใจกระจ่างขึ้น ซึ่งเป็นความสามารถในการระลึกถึงข้อมูลที่เคยเรียนรู้มาแล้ว ซึ่งเป็นระดับขั้นพื้นฐานที่สุด

2) ขั้นตอนที่ 2 ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นระดับที่สองในอนุกรมวิธานพุทธิพิสัยของบลูม (Bloom's Taxonomy) หมายถึง สามารถอธิบายชี้แจงโดยการแปลความ ตีความ สรุปความ พยายาม การเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของข้อมูล ยกตัวอย่างประกอบได้

3) ขั้นตอนที่ 3 การนำไปใช้ (Application) หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้และทักษะที่เรียนรู้ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ หรือสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิม ซึ่งเป็นระดับที่สามในอนุกรมวิธานพุทธิพิสัยของบลูม (Bloom's Taxonomy) เป็นความสามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ หรือนำเอากฎ สูตร หลักการมาใช้ในการแก้ปัญหา

4) ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะข้อมูล ออกเป็นส่วนย่อย ๆ เพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเป็นระดับที่อยู่ในอนุกรมวิธานพุทธิพิสัยของบลูม (Bloom's Taxonomy)

5) ขั้นตอนที่ 5 การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง หมายถึงความสามารถในการนำ องค์ประกอบต่าง ๆ มาประกอบเข้าด้วยกันเพื่อสร้างสิ่งใหม่ ซึ่งเป็นระดับที่ห้าในอนุกรมวิธานพุทธิพิสัย ของบลูม (Bloom's Taxonomy) สามารถนำเอาส่วนย่อย ๆ มาประกอบ เรียบเรียงเรื่องราว ออกแบบ การทดลอง การเรียนรู้ระดับนี้ เน้นความสร้างสรรค์

6) ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตัดสินคุณค่า ของข้อมูล แนวคิด หรือวิธีการ โดยใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นระดับที่หกหรือระดับสูงสุด ในอนุกรมวิธานพุทธิพิสัยของบลูม (Bloom's Taxonomy) เป็นความสามารถในการตีความ ประเมิน จัด กลุ่ม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเป็นเครื่องสนับสนุนว่าดี ปานกลาง เลว การให้ข้อเสนอแนะหรือวิจารณ์เกี่ยวกับ ข้อมูลหรือแนวคิด

สรุปจากโครงสร้างความรู้ของบลูม จะเห็นได้ว่า ความรู้ ความจำเป็นสิ่งสำคัญพื้นฐาน หากไม่มีความรู้ความจำจะเกิดความเข้าใจไม่ได้ ไม่สามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

2.3 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา, สำนักงานปลัดกระทรวง การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (2563)

2.3.1 ที่มาของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)

เกณฑ์ EdPEX เสริมพลังให้สถาบันบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน องค์การจำนวนมากทั่วโลกใช้ Baldrige Excellence Framework (เกณฑ์บัลดริจ) เพื่อปรับปรุงและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน องค์การที่ได้รับรางวัลบัลดริจ (Baldrige Award) คือองค์การที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นต้นแบบระดับประเทศ และจากการที่องค์กรเหล่านี้ได้แบ่งปัน แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง ทำให้องค์กรจำนวนมากสามารถนำไปพัฒนา ทั้งแนวทางการดำเนินการและผลลัพธ์ส่งผลดีต่อการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศและโลก ในประเทศ ได้เริ่มปรับใช้เกณฑ์บัลดริจ มาเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) และกรอบการประเมินผล การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital Accreditation : HA)

สำหรับเกณฑ์ EdPEx เป็นการนำเกณฑ์บัลลัตริจ ด้านการศึกษามาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของการอุดมศึกษาไทย เพื่อให้สถาบันใช้พัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันและของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ

2.3.2 คุณลักษณะของเกณฑ์ EdPEx

เกณฑ์นี้ช่วยให้สถาบันตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ คือ

- 1) สถาบันของท่านดำเนินการได้ดังที่ควรเป็นหรือไม่
- 2) สถาบันของท่านทราบได้อย่างไร
- 3) สถาบันของท่านควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไรและอย่างไร

เกณฑ์ EdPEx ช่วยให้สถาบันบริหารจัดการทุกเรื่อง/องค์ประกอบของสถาบันให้เป็นหนึ่งเดียวเพื่อให้บรรลุพันธกิจ ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง โดยมีลักษณะดังนี้

1) มุ่งเน้นผลลัพธ์

เกณฑ์ EdPEx มุ่งเน้นผลลัพธ์ในเรื่องหลัก ๆ เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้เรียน กระบวนการผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร การนำองค์กรและการกำกับดูแล รวมถึงงบประมาณ การเงิน และตลาด การรวมตัววัดเหล่านี้มาประกอบกันทำให้มั่นใจได้ว่ากลยุทธ์ของสถาบันมีความสมดุล โดยไม่ละเลยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม วัตถุประสงค์หรือเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

2) ไม่กำหนดวิธีการและปรับใช้ให้เหมาะสมได้

เกณฑ์ EdPEx ไม่ได้กำหนดวิธีการว่าสถาบันจะต้องมีโครงสร้างองค์กรอย่างไร ไม่ได้ระบุว่าสถาบันจะต้องมีหน่วยงานด้านการวางแผน ด้านจริยธรรม พัฒนาคุณภาพ หรือหน่วยงานอื่น ๆ เกณฑ์ไม่ได้ระบุให้สถาบันบริหารหน่วยงานต่างๆ ด้วยวิธีเดียวกัน และยอมให้สถาบันเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมที่สุดเพื่อกระตุ้นการพัฒนา เช่น Plan-Do-Study-Act (PDSA) Balanced Scorecard หรือศึกษาเกณฑ์การประกันคุณภาพด้วยตนเอง (Accreditation self-studies) เกณฑ์ไม่กำหนดวิธีการไว้เพราะ

(1) เกณฑ์มุ่งเน้นความต้องการขององค์กรที่มีร่วมกัน (Common needs) มากกว่าวิธีปฏิบัติที่เหมือน ๆ กัน ซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจ การสื่อสาร การแลกเปลี่ยน ความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม และแนวทางที่หลากหลาย

(2) เกณฑ์มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีปฏิบัติ เครื่องมือ หรือโครงสร้างของสถาบัน เกณฑ์สนับสนุนให้สถาบันตอบคำถามด้วยแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับให้เหมาะสมกับสถาบัน และมีความยืดหยุ่น กระตุ้นการเปลี่ยนแปลงทั้งแบบค่อยเป็นค่อยไป และอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งการปรับปรุงด้วยการสร้างนวัตกรรม การเลือกใช้เครื่องมือ วิธีการ ระบบ และโครงสร้างของสถาบัน จิงขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ขนาดและประเภทของสถาบัน ความสัมพันธ์ระดับองค์กร และระดับการพัฒนา รวมทั้งความสามารถและความรับผิดชอบของบุคลากร และห่วงโซ่อุปทาน ปัจจัยเหล่านี้มีความแตกต่างกัน

ระหว่างสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการของความต้องการ และกลยุทธ์ของสถาบัน

3) มุ่งเน้นที่ความต้องการของสถาบันการศึกษา

เกณฑ์ EdPEX ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้โดยตระหนักถึงความแตกต่างในด้านพันธกิจ บทบาท และหลักสูตรของสถาบันต่าง ๆ เกณฑ์มองว่าผู้เรียนเป็นลูกค้าที่สำคัญ แต่สถาบันอาจมีลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น (ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ใช้ผลงานวิจัย)

แนวคิดความเป็นเลิศในเกณฑ์การศึกษานี้ มีองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

- (1) กลยุทธ์การประเมินที่ได้ผ่านการกลั่นกรองและใช้ได้ผลอย่างดีในทางปฏิบัติ
- (2) การปรับปรุงตัววัดและตัวบ่งชี้หลักต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลลัพธ์ตามพันธกิจอื่น

(3) ความเป็นผู้นำที่เป็นที่ประจักษ์ในด้านผลการดำเนินการปรับปรุง เมื่อเทียบเคียงกับสถาบัน/องค์กรที่ดำเนินการในลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือค่าเทียบเคียงที่เหมาะสม

เกณฑ์ EdPEX เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HA) ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สร้างขึ้นมา โดยอาศัยกรอบคำถาม 7 หมวดเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์กรทุกประเภท การใช้กรอบเดียวกันในทุกภาคส่วน จะสนับสนุนให้มีความร่วมมือกันในการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสถาบันการศึกษาอาจพิจารณาข้อกำหนดของเกณฑ์ แตกต่างจากหน่วยงาน/ภาคส่วนอื่นๆ EdPEX จึงแปลงภาษาที่ใช้และแนวคิดหลักของภาคธุรกิจและการดำเนินการที่เป็นเลิศให้เป็นแนวคิดหลักที่มีความสำคัญเทียบเทียมกันเพื่อความเป็นเลิศทางการศึกษา

4) สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งสถาบัน

เกณฑ์ EdPEX สร้างความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทั้งสถาบันจากตัววัดที่ได้มาจากระบบการและกลยุทธ์ของสถาบันที่มีการเชื่อมโยง และเสริมซึ่งกันและกัน ตัววัดเหล่านี้ ผูกโยงโดยตรงกับคุณค่าในมุมมองของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกับผลการดำเนินการโดยรวม การใช้ตัววัดเหล่านี้ จึงเป็นกรอบที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง โดยลดความจำเป็นที่จะต้องกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด ลดการรวมศูนย์การตัดสินใจ หรือลดกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป ดังนั้น ตัววัดเหล่านี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสาร และเป็นวิธีการถ่ายทอดผลการดำเนินการที่สถาบันต้องการไปสู่การปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันนี้ ทำให้มั่นใจว่า สถาบันมีจุดมุ่งหมายที่แน่ชัดและเป็นที่รับรู้ทั่วทั้งองค์กร ในขณะเดียวกันก็สนับสนุนความคล่องตัว การสร้างนวัตกรรม และการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกัน เป็นเรื่องที่ยังลึกลับ อยู่ในโครงสร้าง

ที่บูรณาการกันระหว่างค่านิยมหลักและแนวคิด โครงร่างองค์กร คำถามของเกณฑ์ และแนวทางการให้คะแนน รวมทั้งการมุ่งเน้นผลลัพธ์ เหตุปัจจัยและผล และการเชื่อมโยงข้ามกระบวนการระหว่างหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์ เมื่อใช้เกณฑ์นี้ข้อมูลป้อนกลับระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ จะช่วยให้เกิดวงจรแห่งการพัฒนาที่เน้นการปฏิบัติ 4 ขั้นตอน คือ

- (1) การออกแบบและการเลือกกระบวนการ และตัววัดที่มีประสิทธิผล (แนวทาง)
- (2) การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา (การนำไปสู่การปฏิบัติ)
- (3) การติดตามและประเมินความก้าวหน้า เก็บและแบ่งปันความรู้ รวมทั้งการหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (การเรียนรู้)
- (4) การปรับแผนบนพื้นฐานของสิ่งที่พบจากการประเมินและผลการดำเนินการของสถาบัน การทำให้กระบวนการและผลการดำเนินการของสถาบัน การทำให้กระบวนการและการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ประสานกลมกลืนกัน รวมทั้งการเลือกตัววัดของกระบวนการและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม (บูรณาการ)

2.3.3 โครงสร้างของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

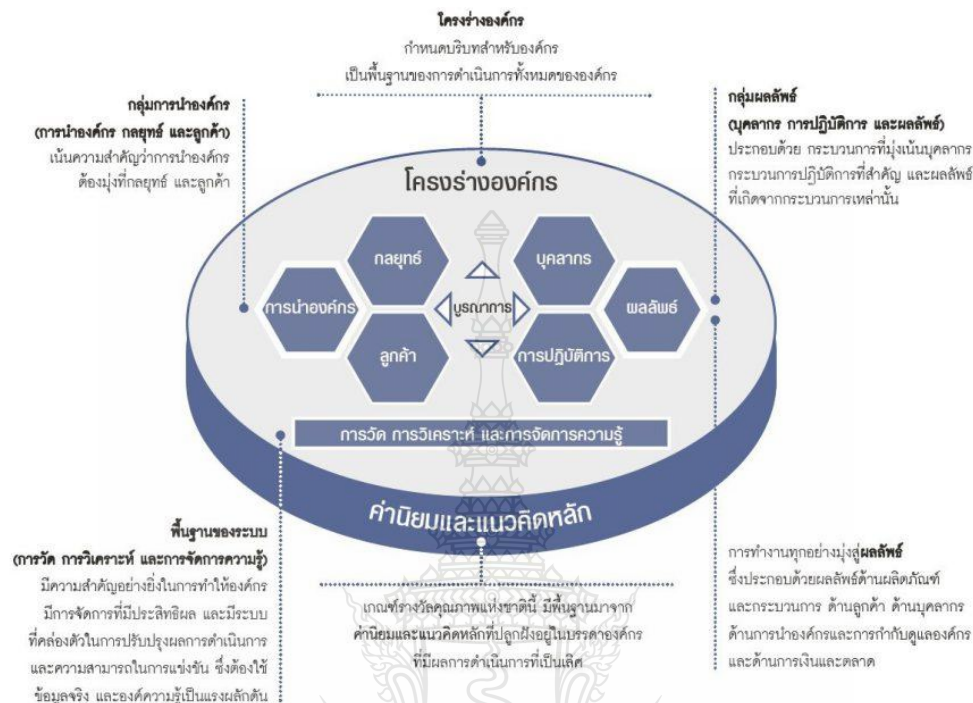
ระบบการดำเนินที่เป็นเลิศประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ที่ส่วนกลางของภาพ ซึ่งระบุกระบวนการ และผลลัพธ์ตามที่สถาบันกำหนดไว้

การดำเนินการที่เป็นเลิศต้องอาศัยการนำองค์กรที่เข้มแข็ง และแสดงให้เห็นได้จากผลลัพธ์ที่โดดเด่น

คำว่า “บูรณาการ” ตรงกลางภาพ แสดงให้เห็นว่าทุกองค์ประกอบของระบบมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน

ลูกศรแนวนอนตรงกลางภาพ แสดงความเชื่อมโยงที่สำคัญในกลุ่มการนำองค์กร (หมวด 1-3 ทางด้านซ้าย) และในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 5-7 ทางด้านขวา) ทั้งยังแสดงความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างกลุ่มการนำองค์กรและกลุ่มผลลัพธ์

หัวข้อควรแนบตั้งตรงกลางภาพ ซี่ไปที่โครงสร้างองค์กรและฐานหลักของระบบที่จะให้สารสนเทศและข้อมูลสะท้อนกลับแก่กระบวนการที่สำคัญและสภาวะแวดล้อมขององค์กร



ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (ที่มา : EdPEx.org)
(ที่มา : สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (2563))

1. โครงสร้างองค์กร

เป็นการบ่งบอกถึงบริบท และ อธิบายวิธีการปฏิบัติการขององค์กร สภาพแวดล้อม การดำเนินการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการปฏิบัติการและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการจัดการ การดำเนินการองค์กรโดยรวม

2. ระบบการปฏิบัติการ

ระบบการปฏิบัติการ ประกอบด้วย การนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์การนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า ประกอบกันเป็นกลุ่มการนำองค์กร เพื่อเน้นให้เห็นความสำคัญว่า การนำองค์กร ต้องมองเห็นที่กลยุทธ์ ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดทิศทางขององค์กร และแสวงหาโอกาสด้านการจัดการศึกษาในอนาคต การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ ประกอบกันเป็นกลุ่มผลลัพธ์ โดยผู้ปฏิบัติงานและกระบวนการที่สำคัญ มีบทบาททำให้ การดำเนินการสำเร็จและนำไปสู่ผลการดำเนินการโดยรวมที่ดีขององค์กรการปฏิบัติการทุกอย่างมุ่งสู่

ผลลัพธ์ ซึ่งประกอบด้วย ผลลัพธ์ของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด งบประมาณ การเงิน และผลลัพธ์ภายในองค์กรโดยรวมถึงผู้ปฏิบัติงาน การนำองค์กร ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม

3. พื้นฐานของระบบ

การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการ และความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบที่ใช้ข้อมูลจริง และองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้นี้เป็นพื้นฐานของระบบการจัดการผลการดำเนินการโดยรวม

2.3.4 รูปแบบหัวข้อของเกณฑ์ EdPEx ทั้ง 7 หมวด ประกอบด้วยหัวข้อและประเด็นที่ควรพิจารณาต่าง ๆ ดังนี้ (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา, สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (2563)

1) หัวข้อ

เกณฑ์มีทั้งหมด 17 หัวข้อ (และมีอีก 2 หัวข้อในโครงร่างองค์กร) แต่ละหัวข้อมีจุดมุ่งหมายที่เน้นเฉพาะเจาะจง หัวข้อเหล่านี้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ตามประเภทของสารสนเทศที่สถาบันต้องอธิบาย ดังนี้

1.1) โครงร่างองค์กร กำหนดให้อธิบายสถานะแวดล้อมของสถาบัน

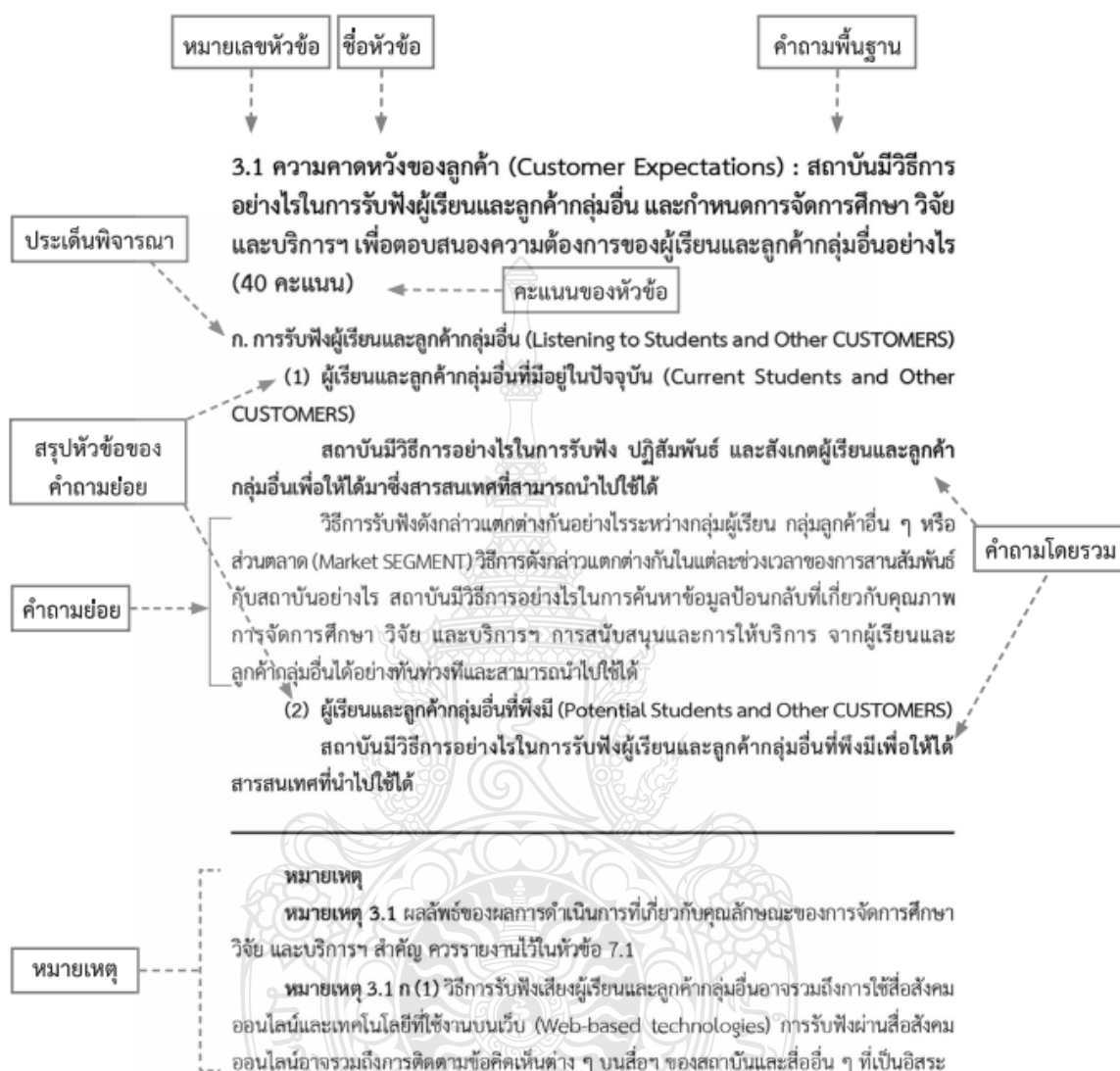
1.2) หัวข้อที่เกี่ยวกับกระบวนการ (หมวด 1-6) กำหนดให้อธิบายกระบวนการของสถาบัน

1.3) หัวข้อเกี่ยวกับผลลัพธ์ (หมวด 7) กำหนดให้รายงานผลลัพธ์ของกระบวนการของสถาบัน

2. ประเด็นเพื่อพิจารณา

ในแต่ละหัวข้อ จะมีประเด็นเพื่อพิจารณาในรูปแบบของคำถามหรือข้อความ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) คำถามพื้นฐาน (Basic questions) จะต่อจากหัวข้อหลัก 2) คำถามโดยรวม (Overall questions) จะเป็นคำถามที่ใช้ตัวอักษรเข้ม เป็นจุดเริ่มต้นของการตอบคำถามของเกณฑ์ และ 3) คำถามย่อย (Multiple questions) เป็นคำถามเดี่ยว ๆ ในแต่ละประเด็นพิจารณา รวมทั้งคำถามที่ใช้ตัวอักษรเข้ม คำถามข้อแรกเป็นคำถามที่สำคัญที่สุดในชุดคำถามนั้น

รูปแบบของหัวข้อ



ภาพที่ 2.3 รูปแบบหัวข้อของเกณฑ์ EdPEX

(ที่มา : EdPEX.org สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (2563))

2.3.3.2 หัวข้อและคะแนนของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ตารางที่ 2.1 โครงสร้างคะแนนเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

หมวดและหัวข้อต่าง ๆ	คะแนน หัวข้อ	คะแนน รวม
บทนำ : โครงร่างองค์กร ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร ส่วนที่ 2 สภาพการณ์ขององค์กร		
หมวด 1 การนำองค์กร 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	70 50	120
หมวด 2 กลยุทธ์ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	45 40	85
หมวด 3 ลูกค้า 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	40 45	85
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45 45	90
หมวด 5 บุคลากร 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	40 45	85
หมวด 6 การปฏิบัติการ 6.1 กระบวนการทำงาน 5.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45 40	85
หมวด 7 ผลลัพธ์ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	120 80 80 80 90	450
คะแนนรวม		1,000

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

เริ่มต้นโครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเอง และเพื่อเขียนรายงาน หากต้องการขอรับตรวจประเมินจากภายนอก โครงร่างองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนี้

- 1) สถาบันสามารถใช้ประเมินตนเองในเบื้องต้น หากสามารถระบุได้ว่ามีประเด็นใดที่ไม่มีสารสนเทศ มีน้อย หรือขัดแย้งกัน จะสามารถใช้ประเด็นเหล่านั้นมาวางแผนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติ
- 2) โครงร่างองค์กรทำให้เข้าใจบริบทของสถาบัน วิธีที่ใช้ปฏิบัติการ และทำให้สถาบันสามารถระบุลักษณะเฉพาะของตน เพื่อใช้ตอบคำถามของเกณฑ์ในหมวด 1-7 การตอบคำถามทั้งหมดในเกณฑ์ ควรสัมพันธ์กับบริบทของสถาบันที่อธิบายไว้ในโครงร่างองค์กร
- 3) โครงร่างองค์กรช่วยให้สถาบันสามารถระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไป และช่วยให้สถาบันมุ่งเน้นไปที่ข้อกำหนดและผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญ

บทนำ : โครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร คือภาพรวมของสถาบัน และสภาวะแวดล้อมเชิงกลยุทธ์

P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description): คุณลักษณะสำคัญขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

- (1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอ่าน ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ (Educational Program and Service and Service Offerings)
- (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (Mission, Vision, Values, and Culture)
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profiles)
- (4) สินทรัพย์ (Assets)
- (5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

- (1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)
- (2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other Customer and Stakeholders)
- (3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)

P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation): สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

- (1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)
- (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness changes)
- (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Competitiveness changes)

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ค. ระบบปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

หมวด 1 : การนำองค์กร (Leadership) (120 คะแนน)

หมวดการนำองค์กร เกณฑ์ถามว่าการปฏิบัติตนของผู้บริหารระดับสูง ชี้นำ และทำให้สถาบันมีความยั่งยืนอย่างไร ระบบการกำกับดูแลองค์กร (Governance system) และวิธีการที่สถาบันใช้เพื่อบรรลุผลความรับผิดชอบด้านกฎหมายและจริยธรรม และวิธีการที่สถาบันใช้เพื่อตอบสนองสังคม

1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง (Senior Leadership) : ผู้บริหารระดับสูงนำสถาบันอย่างไร (70 คะแนน)

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (Vision and Values)

- (1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (Vision and Values)

ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบระบบการนำองค์กร (Leadership System) ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ การปฏิบัติตนของผู้บริหารระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสถาบันอย่างไร

- (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and Ethical Behavior)

การปฏิบัติตนของผู้บริหารระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรมอย่างไร ผู้บริหารระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อมในสถาบันเพื่อสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร

ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร (Workforce) ทั่วทั้งสถาบัน คู่ความร่วมมือสำคัญที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ

ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา
- สื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญและความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงของสถาบัน

- แสดงบทบาทโดยตรงในการจูงใจบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดี ให้ความสำคัญกับผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และมุ่งเน้นการเรียนรู้ของผู้เรียน

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน (Mission and Organizational Performance)

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้สถาบันประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ผู้นำระดับสูงดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

- สร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ
- สร้างและเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และบุคลากร

- พัฒนาให้เกิดความคล่องตัวของสถาบัน ความรับผิดชอบ การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล นวัตกรรม และความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน

- มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสถาบัน

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผู้นำระดับสูง ดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

- ทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน
- กำหนดเรื่องที่เป็นต้องทำ
- ในการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ได้พิจารณาถึงการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่า ระหว่างผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
- แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อส่วนตนต่อการดำเนินการของสถาบัน

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions) : สถาบันดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational Governance)

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (Governance System)

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับดูแลองค์กรดังนี้

- ความรับผิดชอบต่อในการกระทำของผู้นำระดับสูง
- ความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์
- ความรับผิดชอบด้านการเงิน

- ความโปร่งใสในการดำเนินการ
- การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร

- ความเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในและภายนอก
- การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น
- การวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหารระดับสูง

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (Performance Evaluation)

สถาบันประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรอย่างไร สถาบันใช้การประเมินผลการดำเนินการเพื่อกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารอย่างไร ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ใช้ผลการประเมินผลการดำเนินการดังกล่าวเพื่อการพัฒนาตนเองและปรับปรุงประสิทธิภาพทั้งการนำองค์กรของผู้บริหารแต่ละคน และของคณะกรรมการและระบบการนำองค์กรต่อไปอย่างไร

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and Ethical Behavior)

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ (Legal, Regulatory, and Accreditation Compliance)

สถาบันดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และในอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชน ที่มีต่อหลักสูตรการศึกษา บริการฯ และการปฏิบัติการณ์อย่างไร

สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

- ดำเนินการในกรณีที่มีหลักสูตรการศึกษา บริการฯ และการปฏิบัติการมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม
- คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะ (Public concerns) ที่มีต่อหลักสูตร บริการฯ และการปฏิบัติการในอนาคตฯ
- เตรียมการเชิงรุกต่อความกังวลและผลกระทบเหล่านี้

สถาบันมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพที่กำหนดหรือดีกว่าที่กำหนด สถาบันมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญอะไรในการดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ หลักสูตรการศึกษา บริการฯ และการปฏิบัติการของสถาบัน

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม มีกระบวนการและตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรในการส่งเสริมและทำให้มั่นใจว่ามีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมทั่วทั้งสถาบัน ภายใต้โครงสร้างระบบการกำกับดูแลองค์กร รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบ และ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการติดตาม และดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อความประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)

สถาบันมีส่วนร่วมอย่างไร ในการสร้างความสมบูรณ์แก่ระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

สถาบันดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ (Key Communities) ของสถาบัน

ชุมชนที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง สถาบันมีวิธีการในการกำหนดชุมชนดังกล่าวอย่างไร รวมทั้งวิธีการกำหนดเรื่องที่สถาบันจะเข้าไปมีส่วนร่วม ผู้นำระดับสูง และบุคลากรร่วมมือกันพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

หมวด 2 : กลยุทธ์ (Strategy) (85 คะแนน)

ในหมวดกลยุทธ์ ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ วิธีการนำแผนไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนมีวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Process)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนกลยุทธ์ ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์มีอะไรบ้าง ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร และสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้กระบวนการวางแผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ได้คำนึงถึงความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้นของสถาบันในเรื่องต่อไปนี้

- การเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม
- การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ริเริ่มขึ้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- ความคล่องตัวของสถาบัน

(2) นวัตกรรม (INNOVATION)

กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของสถาบันกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมได้อย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ และมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่าจะเลือกโอกาสเชิงกลยุทธ์เรื่องใดเป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (Intelligent Risks) โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว สถาบันคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญของความเสี่ยงต่อไปนี้หรือไม่

- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน
- การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากกฎระเบียบ ข้อบังคับ และสถานะแวดล้อมภายนอก
- จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการและสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์
- ความสามารถของสถาบันในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (Work System and Core Competencies)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของสถาบันและกระบวนการใดจะดำเนินการจากภายนอกโดยผู้ส่งมอบ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลักของสถาบัน สมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานในอนาคตที่จำเป็นสำหรับสถาบัน

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key Strategic Objectives)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันมีอะไรบ้าง

ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง สถาบันได้วางแผนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอะไรบ้าง (ถ้ามี) ในด้านหลักสูตร และบริการฯ ลูกค้า และตลาด ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และการปฏิบัติการ

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective Considerations)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน สามารถสร้างความสมดุลอย่างเหมาะสมกับความต้องการที่มีความหลากหลายและมีโอกาสจะแข่งขันกันเองได้อย่างไร

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันได้ดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้หรือไม่

- ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน
- สร้างสมดุลระหว่างกรอบเวลาระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้น
- พิจารณาและสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) : สถาบันนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)

(1) แผนปฏิบัติการ (Action Plans)

แผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาวขึ้นของสถาบันมีอะไรบ้างสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันอย่างไร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการ

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (Action Plan Implementation)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบที่สำคัญและคู่ความร่วมมือที่สำคัญทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (*) เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีคามยั่งยืน

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

สถาบันทำอะไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงิน และด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ สถาบันจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแผนดังกล่าวอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าฐานะการเงินยังมีความมั่นคง

(4) แผนด้านบุคลากร (Workforce Plans)

แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้นมีอะไรบ้าง แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรอย่างไร

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างให้สถาบันดำเนินการสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections)

การคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะที่ยาวขึ้นของสถาบันมีอะไรบ้าง หากพบว่าผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้มีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือกับสถาบันที่เปรียบเทียบกับได้ สถาบันจะพิจารณาปรับแผนปฏิบัติการอย่างไร

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Modification)

สถาบันรับรู้และตอบสนองอย่างไร ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

หมวด 3 : ลูกค้า (CUSTOMERS) (85 คะแนน)

ในหมวดลูกค้า ถามถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จด้านตลาดอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่สถาบันรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customers) ตอบสนองและทำให้เหนือความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในระยะยาว

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (40 คะแนน)

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other Customers)

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other Customers)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

วิธีการรับฟังดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น ๆ หรือส่วนตลาด (Market SEGMENT) วิธีการดังกล่าวแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับสถาบันอย่างไร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลย้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพหลักสูตร และบริการฯ การสนับสนุนและการให้บริการ จากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ได้

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other Customers)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีเพื่อให้สารสนเทศที่น่าไปใช้ได้ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ทั้งในอดีต ทั้งที่พึงมี และทั้งของคู่แข่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตร และบริการฯ ตลอดจนการสนับสนุนและการให้บริการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (*)

ข. การจำแนกผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ (Student and Other Customer Segmentation, and Program and Service Offerings)

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Segmentation)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และส่วนตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ใช้สารสนเทศที่มีเกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่นและส่วนตลาด รวมถึงหลักสูตร และบริการฯ เพื่อกำหนดกลุ่มผู้เรียนปัจจุบัน คาดการณ์เกี่ยวกับผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น รวมทั้งส่วนตลาดในอนาคต
- กำหนดว่ากลุ่มผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และส่วนตลาดใด ที่จะให้ความสำคัญและเชิญชวนให้มาใช้บริการที่สถาบันมากขึ้น

(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ (Program and Service Offerings)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการศึกษา และบริการฯ

สถาบันทำอย่างไรในการ

- ค้นหาความจำเป็นและความต้องการด้านหลักสูตร และบริการฯ จากผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และตลาด
- กำหนดและปรับการจัดการศึกษา รวมทั้งกำหนดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เห็นความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าย่อยอื่น และส่วนตลาด (ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร)
- กำหนดและปรับการจัดการศึกษา รวมทั้งกำหนดหลักสูตร และบริการฯ เพื่อดึงดูดผู้เรียน และลูกค้าย่อยใหม่ ๆ เจาะตลาดใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นในปัจจุบัน (*)

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นและประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน (45 คะแนน)

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น ๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)

(1) ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น ๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำการตลาดหรือประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการ

ความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นเพื่อ

- ให้ได้ผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นและสร้างส่วนแบ่งตลาด
- จัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์
- รักษาผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นไว้ และสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับสถาบัน

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น (Student and Other Customer Access and Support)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน สถาบันช่วยให้กลุ่มเหล่านี้มาใช้บริการอย่างไร สถาบันมีการสนับสนุนที่สำคัญแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งกลไกหลักในการสื่อสารอะไรบ้าง วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด (*) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ค้นหาความต้องการหลักของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในการสนับสนุน
- ถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติ

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วทั้งและมีประสิทธิผล วิธีการดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่นกลับคืนมาอย่างไร รวมทั้งสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคตได้อย่างไร

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other Customer Satisfaction and Engagement)

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และส่วนตลาด (*) การวัดผลของวิธีการข้างต้นให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ได้อย่างไร

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organizations)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดย

- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันคู่แข่ง
- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันอื่น ซึ่งมีหลักสูตร และบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน หรือกับค่าเทียบเคียงในวงการศึกษาศึกษา (*)

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of Voice-of-the-Customer and Market Data)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาดสถาบัน มีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาดเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนให้มากขึ้นและสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ

หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
(Measurement, Analysis, and Knowledge Management) (90 คะแนน)

ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เกณฑ์ถามว่าสถาบันมีวิธีการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ (Knowledge Assets) อย่างไร สถาบันใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการและสร้างการเรียนรู้ในระดับสถาบันอย่างไร

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (45 คะแนน)

ก. การวัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

(1) สถาบันมีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน (Organizational Performance) และการดำเนินการโดยรวมของสถาบันอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- รวบรวม ปรับให้สอดคล้องและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

- ติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

สถาบันมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งตัววัดด้านการเงินและงบประมาณ ที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว สถาบันมีการติดตามตัววัดเหล่านี้บ่อยเพียงใด

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สถาบันมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบอย่างไร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลจริง

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าระบบวัดผลการดำเนินการของสถาบันสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด และให้ข้อมูลทันทีเวลา

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (Performance Analysis and Review)

สถาบันมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบันอย่างไร สถาบันมีวิธีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของสถาบันอย่างไร รวมทั้งการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการทบทวนเหล่านี้ สถาบันวิเคราะห์อะไรบ้างเพื่อสนับสนุนการทบทวนและทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ สถาบันและผู้นำระดับสูงใช้ผลการทบทวนในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

- ประเมินความสำเร็จของสถาบัน ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน ความมั่นคงทางการเงิน (Financial Health) และความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

- ตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของสถาบันและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่สถาบันดำเนินงานอยู่

คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบัน มีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินงานของสถาบันและความก้าวหน้าของการบรรลุผลของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (*)

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement)

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future Performance)

สถาบันคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร

สถาบันใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์และผลการดำเนินการของสถาบันอย่างไร

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and Innovation)

สถาบันใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ นำไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดในเรื่องที่จัดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวสู่การปฏิบัติไปยัง

- คณาจารย์ บุคลากร คณะทำงานและระดับปฏิบัติ

- สถาบันอื่นส่งผู้เรียนเข้าศึกษาหรือรับผู้เรียนของสถาบันเข้าศึกษาต่อ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่สอดคล้องในแนวทางเดียวกันกับสถาบัน (*)

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน (45 คะแนน)

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์และในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง ความคงสภาพ (integrity) เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีพร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้ทำงานง่าย และทันการสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียน

และลูกค้ากลุ่มอื่น (*) สถาบันมีวิธีการอย่างไรทำให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันเชื่อถือได้และใช้งานง่าย

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความรู้ของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร

- ผสานและเชื่อมความสัมพันธ์ของข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่

- ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

- รวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งสถาบัน (*)

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Organizational LEARNING)

สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน

หมวด 5 : บุคลากร (Workforce)

(85 คะแนน)

ในหมวดบุคลากร เกณฑ์ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และในการสร้างสภาวะแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี หมวดนี้ยังถามถึงวิธีการสร้างความผูกพัน จัดการและพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมขององค์กร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล (40 คะแนน)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

(1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง (Capability and Capacity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่สถาบันจำเป็นต้องมี

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินทักษะ สมรรถนะ เอกสาร/หลักฐานการรับรองคุณวุฒิ และจำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องมีในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ (Staffing Levels)

(2) บุคลากรใหม่ (New Workforce Members)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของมุมมอง (ideas) วัฒนธรรม และวิธีคิด (thinking) ของชุมชน ของบุคลากร ที่สถาบันจ้าง และของผู้เรียน สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรใหม่เข้ากันได้กับวัฒนธรรมของสถาบัน

(3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (Workforce Change Management)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง

สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

- สร้างความสมดุลด้านความจำเป็นของบุคลากรและของสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบในกรณีที่จำเป็นต้องลดจำนวนของบุคลากร

- เตรียมการและจัดการในช่วงเวลาที่มีการเพิ่มจำนวนของบุคลากร

- เตรียมบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างและระบบงานของสถาบัน หากจำเป็น

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรเพื่อให้

- งานของสถาบันบรรลุผล

- ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันอย่างเต็มที่

- ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียน/ลูกค้าและธุรกิจ

- มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวัง

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workforce Environment)

สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร

ตัววัดผลการดำเนินงานและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงานมีอะไรบ้าง

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (Workforce Benefits and Policies)

สถาบันสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการบริหาร สิทธิประโยชน์ และนโยบายอย่างไร
สถาบันได้ออกแบบสิ่งดังกล่าวให้เหมาะสมตามความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย
รวมทั้งความแตกต่างของกลุ่มและประเภทของบุคลากรอย่างไร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น (45 คะแนน)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of Workforce Engagement)

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of Engagement)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร
วิธีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มและประเภทของบุคลากร

(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of Engagement)

สถาบันประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างไร มีวิธีการและตัววัด ทั้งที่เป็นทางการและ
ไม่เป็นทางการอะไรบ้างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร วิธีการและตัววัด
เหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มและประเภทของบุคลากร สถาบันใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ
เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรอย่างไร

ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง
มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่า
วัฒนธรรมองค์กรสนับสนุนวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมทั้งได้ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของมุมมอง
(Ideas) วัฒนธรรม และวิธีคิด (Thinking) ของบุคลากร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเพิ่มอำนาจ
การตัดสินใจให้แก่บุคลากร

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (Performance Management and Development)

(1) การจัดการผลปฏิบัติงาน (Performance Management)

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้การ
การดำเนินการที่ดีอย่างไร

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้
รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจอย่างไร ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
เสริมสร้างในเรื่องต่อไปนี้

- ความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (Intelligent Risk Taking)
- การมุ่งเน้นผู้เรียน/ลูกค้าและธุรกิจ
- การบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development)

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของสถาบันอย่างไร

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบันได้พิจารณาถึงเรื่องต่อไปนี้

- ความปรารถนาในการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร
- สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน และความกล้าที่จะเสี่ยงโดยประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (Intelligent Risk Taking)

- สนับสนุนจริยธรรม และวิธีปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development Effectiveness)

สถาบันมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไร

สถาบันดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

- เชื่อมโยงผลลัพธ์การเรียนรู้และการพัฒนากับผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรและกับผลลัพธ์ที่สำคัญของสถาบัน

- ใช้ผลความเชื่อมโยงนี้เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งในความผูกพันของบุคลากรและในการเรียนรู้และพัฒนา

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคตของสถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร ผู้นำ และตำแหน่งอื่นที่สำคัญ

- โอกาสในการพัฒนาที่ตอบสนองสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของสถาบัน

- การเปลี่ยนแปลงระดับองค์กรและนวัตกรรม

- การปรับปรุงเรื่องการเมืองเน้นผู้เรียน

- การเสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน สถาบันควรพิจารณาถึงขอบเขตของโอกาสในการพัฒนาที่สถาบันจัดให้ ซึ่งรวมถึงการศึกษา การฝึกอบรม การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง และประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานด้วย

หมวด 6 : การปฏิบัติการ (Operations)

(85 คะแนน)

ในหมวดการปฏิบัติการนี้ ถามว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงาน รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Process): สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร (45 คะแนน)

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service and Process Design)

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Determination of Program, Service and Process Requirement)

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (key Work Process)

กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานเหล่านี้คืออะไร

(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

สถาบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ของสถาบัน ความเป็นเลิศด้านการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ คุณค่าในมุมมองของลูกค้า การคำนึงถึงความเสี่ยง และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นต้องมีมาพิจารณาในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการเหล่านี้อย่างไร

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Improvement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

สถาบันมีตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการอะไรบ้างที่ใช้เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ ของสถาบันอย่างไร

(2) กระบวนการสนับสนุน (Support Processes)

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของสถาบัน

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service and Processes Improvement)

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และผลการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบัน และลดความแปรปรวนของกระบวนการ

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

สถาบันมีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง การคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ และทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงพอบตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการและสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

นอกจากนี้สถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง

- ส่งเสริมความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและความร่วมมือภายในเครือข่ายอุปทาน
- ทำให้มั่นใจว่าเครือข่ายอุปทานมีความคล่องตัวในการตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด และสถาบัน
- สื่อสารความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง และจัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

ง. การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management)

สถาบันมีการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมอย่างไร

สถาบันมีการดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดว่าเป็นความเสี่ยงที่ผ่านมาระเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (Intelligent Risks) อย่างไร สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่น ๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าวอย่างไร สถาบันยุติการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อนำทรัพยากรไปสนับสนุนโอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Operational Effectiveness): สถาบันทำให้งานมั่นใจได้
อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (40 คะแนน)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process efficiency and Effectiveness)

สถาบันมีการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการอย่างไร

- พิจารณารอบเวลาการทำงาน (Cycle Time) การเพิ่มผลผลิต (Productivity) และปัจจัย
ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาใช้ในกระบวนการทำงาน

- ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ

- ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการ
ดำเนินการ (*)

- สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้า
กลุ่มอื่น

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cyber security)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้งานมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ
(Privilege) และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันบนโลกไซเบอร์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อทำให้งานมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบ
อื่น ๆ และระบบการปฏิบัติการที่สำคัญเป็นความลับและสามารถเข้าถึงได้เฉพาะตามสิทธิที่เหมาะสม
รวมถึงสถาบันมีวิธีการอย่างไร ในเรื่อง

- เผื่อระวังสิ่งคุกคามความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ที่เกิดขึ้นใหม่

- ทำให้งานมั่นใจว่าบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และผู้ส่งมอบเข้าใจ
และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ด้านความปลอดภัยและการรักษา
ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

- ระบุและจัดลำดับความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการปฏิบัติการที่สำคัญ
เพื่อให้มีความมั่นคงปลอดภัย

- ป้องกันระบบเหล่านี้จากเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ตรวจจับ
ตอบสนอง และกู้คืนจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยอย่างไร

ระบบความปลอดภัยของสถาบันคำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์
หาสาเหตุ (Root-cause Analysis) ของความปลอดภัย และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ระบบการเตรียมพร้อมดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้ คำนึงถึงการพึ่งพาบุคลากรขององค์กร เครือข่ายอุปทาน และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการอย่างไร สถาบันมีวิธีการในการทำให้มั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรมีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริการผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และตอบสนองความจำเป็นของสถาบันอย่างไร

หมวด 7 : ผลลัพธ์ (Results)

(450 คะแนน)

ในหมวดผลลัพธ์นี้ ถ้ามองถึงผลดำเนินการและผลการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของสถาบัน ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และผลลัพธ์ด้านกลยุทธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results): ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (120 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student Learning and Customer-Focused Service Results)

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่ตอบสนองผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่เหมาะสมของการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการดำเนินการของด้านการบริการที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างอย่างไรระหว่างหลักสูตร และบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (*)

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness and Efficiency)

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านปฏิบัติการของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญคืออะไร รวมทั้งผลลัพธ์ด้านผลิตภาพ รอบเวลา

และตัววัดอื่น ๆ ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ และนวัตกรรม ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามประเภทของกระบวนการอย่างไร (*)

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านประสิทธิภาพในระบบความปลอดภัย และการเตรียมความพร้อมของสถาบันเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามที่ตั้งหรือประเภทของกระบวนการต่าง ๆ (*)

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)

ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานเป็นอย่างไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน รวมทั้งผลลัพธ์ที่แสดงว่าเครือข่ายอุปทานได้ช่วยยกระดับผลการดำเนินการของสถาบันให้ดีขึ้นคืออะไร

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer-Focused Results)

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Satisfaction)

ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดและตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (*)

(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Engagement)

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งรวมถึงผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นคืออะไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ตลอดช่วงเวลาที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความสัมพันธ์กับสถาบัน (*) ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรระหว่างหลักสูตรและบริการฯ กลุ่มของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด (*)

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results): ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีอะไรบ้าง (80 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce -Focuses Results)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากรมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

(2) บรรยากาศการทำงาน (Workforce Climate)

ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพความปลอดภัย การเข้าถึงสถานที่ทำงาน การบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรมีอะไรบ้าง (*) ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

(3) ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากรและความผูกพันของบุคลากรมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กรมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากรอย่างไร (*)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results): ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (80 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, Governance and Societal Contribution Results)

(1) การนำองค์กร (Leadership)

ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการของผู้นำระดับสูงในเรื่องการสื่อสารและการสร้างความผูกพันของบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทาง และการ

ทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเป็นอย่างไร ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น อย่างไร (*)

(2) การกำกับดูแลองค์กร (Governance)

ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อด้านการเงินทั้งภายในและภายนอกเป็นอย่างไร (*)

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation and Accreditation)

ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ มีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบันอย่างไร (*)

(4) จริยธรรม (Ethics)

ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรม ที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กรมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์เหล่านี้แตกต่างกันตามหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบันอย่างไร (*)

(5) สังคม (Society)

ผลลัพธ์ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญมีอะไรบ้าง ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญ ซึ่งแสดงการบรรลุเป้าหมายด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญมีอะไรบ้าง

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market and Strategy Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านความมั่นคงทางการเงินและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเป็นอย่างไร (90 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial and Market Results)

(1) ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)

ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านการเงินคืออะไร ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน รวมถึงตัววัดเชิงรวม (Aggregate measure) ของการควบคุมต้นทุน ความมั่นคงทางการเงิน (Financial viability) หรือผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ (Budgetary performance) (*) ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามส่วนตลาด กลุ่มและประเภทของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (*)

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market Performance)

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด ผลลัพธ์ด้านตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการด้านตลาด ซึ่งรวมถึงส่วนแบ่งตลาด หรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตของตลาดและส่วนแบ่งตลาด การเจาะตลาดใหม่ (*) ผลลัพธ์เหล่านี้มีความแตกต่างตามส่วนตลาด กลุ่มและประเภทของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างไร (*)

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Results)

ผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันมีอะไรบ้าง

ผลลัพธ์ของความสำเร็จตามตัววัดและตัวชี้วัดที่สำคัญในการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบันคืออะไร และผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านความกล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้านมีอะไรบ้าง

ระบบการให้คะแนน

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละหัวข้อ และการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่สถาบัน จะขึ้นอยู่กับ การประเมินใน 2 มิติ คือกระบวนการ (หมวด 1-6) และผลลัพธ์ (หมวด 7)

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละข้อ ให้พิจารณาถึงสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับคำถามของหัวข้อและแนวทางการให้คะแนน ดังนี้

- ปัจจัยสำคัญของสถาบันซึ่งนำเสนอไว้ในโครงสร้างองค์กร
- ระดับพัฒนาการและความเหมาะสมของแนวทาง ความครอบคลุมของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ความเข้มแข็งของกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการปรับปรุง
- ระดับของผลการดำเนินการ และผลลัพธ์เมื่อเทียบกับสถาบันอื่น สถาบันที่มีคุณลักษณะเดียวกันหรือคู่เทียบ

มิติการให้คะแนน

กระบวนการ

“กระบวนการ” หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ในหมวด 1-6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินกระบวนการ ได้แก่

- A (Approach) – แนวทาง
- D (Deployment) – การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ
- L (Learning) – การเรียนรู้
- I (Integration) – การบูรณาการ

(ADLI) การให้คะแนนหัวข้อในหมวด 1-6 เป็นองค์รวม ซึ่งมีพื้นฐานจากผลการดำเนินการโดยรวม โดยคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 4 ด้านของกระบวนการ

การรายงานป้อนกลับ (Feedback report) ตามแนวทาง EdPEx สะท้อนถึงจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาของปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้

A (Approach) – “แนวทาง” หมายถึง

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อตอบคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ตามสภาวะแวดล้อมของการปฏิบัติการ (Operating environment)
- ประสิทธิภาพของการใช้วิธีการเหล่านั้น
- “แนวทาง” ถูกนำไปใช้ได้เพียงใด และ “แนวทาง” นั้นอาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพียงใด (ซึ่งหมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

D (Deployment) – “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- การใช้ “แนวทาง” เพื่อตอบสนองคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อสถาบัน
- การใช้ “แนวทาง” อย่างคงเส้นคงวา
- การใช้ “แนวทาง” ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

L (Learning) – “การเรียนรู้” หมายถึง

- การปรับปรุง “แนวทาง” ให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบของการประเมินและการปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง “แนวทาง” อย่างก้าวกระโดด ผ่านการสร้างนวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม กับหน่วยงานและกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสถาบัน

I (Integration) – “การบูรณาการ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- “แนวทาง” ที่ใช้สะท้อนสิ่งที่สถาบันจำเป็นต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ในหมวด 1 ถึง หมวด 6
- การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่างกระบวนการ และระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน
- การที่แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ในระดับสถาบัน

การประเมินให้คะแนนหัวข้อหมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) พึงระลึกไว้เสมอว่า “แนวทาง” การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ “การเรียนรู้” และ “บูรณาการ” มีความเชื่อมโยงกัน การอธิบายเกี่ยวกับ “แนวทาง” ต้องระบุถึงการนำไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องกับคำถามเฉพาะของหัวข้อและของสถาบันเสมอ เมื่อกระบวนการมีการพัฒนาการมากขึ้น คำอธิบายควรครอบคลุมถึงวงรอบของการเรียนรู้ (รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม) รวมถึงการบูรณาการกับกระบวนการ และหน่วยงานอื่น ๆ

ผลลัพธ์

“ผลลัพธ์” หมายถึง ผลผลิต (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcome) ของสถาบัน ซึ่งตอบสนองต่อคำถามในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ได้แก่

- L (Level) – ระดับ
- T (Trends) – แนวโน้ม
- C (Comparisons) – การเปรียบเทียบ
- I (Integration) – การบูรณาการ

(LeTCI) การให้คะแนนในหมวด 7 เป็นผลรวมซึ่งมีพื้นฐานจากผลการดำเนินการโดยรวม โดยคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 4 ด้านของผลลัพธ์

L (Level) – “ระดับ” หมายถึง ระดับของผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยใช้มาตรวัดที่มีความสำคัญอย่างมีนัย (meaningful Measurement scales)

T (Trends) – “แนวโน้ม” หมายถึง อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่มีความสำคัญ (เช่น ความลาดชันของข้อมูลในช่วงเวลาที่ต่อเนื่อง)

C (Comparisons) – “การเปรียบเทียบ” หมายถึง ผลการดำเนินการของสถาบันโดยเทียบกับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือสถาบันที่คล้ายคลึงกัน หรือกับองค์กรเทียบเคียง

I (Integration) – “การบูรณาการ” หมายถึง ของผลลัพธ์ หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของตัววัด (มักจำแนกตามกลุ่มต่าง ๆ) ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การจัดการศึกษา วิจัย บริการ ตลาด กระบวนการ แผนปฏิบัติการ และเป้าหมายของสถาบัน ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และหัวข้อที่อยู่ในหมวดกระบวนการ (ในหมวด 1-6)

การประเมินให้คะแนนหัวข้อหมวดผลลัพธ์ ควรมองหาข้อมูลผลการดำเนินการที่มี “ระดับ” “แนวโน้ม” “การเปรียบเทียบ” ที่เหมาะสมของตัววัดและตัวชี้วัดที่สำคัญ ตลอดจนดู “การบูรณาการ” กับความต้องการหลักของสถาบันด้วย นอกจากนี้ผลลัพธ์ควรแสดงข้อมูลให้ครอบคลุมถึงผลลัพธ์ของการดำเนินการทั้งหมด ซึ่งเป็นผลมาจาก “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ” และผลการเรียนรู้ระดับองค์กร หากกระบวนการปรับปรุงได้ถูกนำไปแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างกว้างขวางแล้ว ควรจะมีผลลัพธ์เกิดขึ้น

ตารางที่ 2.2 แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1-6

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	A: ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: แทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%,15%, 20% หรือ 25%	A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
30%,35%, 40% หรือ 45%	A: แสดงให้เห็นมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
50%,55%, 60% หรือ 65%	A: มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
70%,75%, 80% หรือ 85%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันระดับองค์กร

คะแนน	คำอธิบาย
	I: แนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
90%,95%, หรือ 100%	A: มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรผ่านการสร้างนวัตกรรม โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์กร มีหลักฐานที่ชัดเจนว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรนี้เป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ I: แนวทางมีการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ

ตารางที่ 2.3 แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
10%,15%, 20% หรือ 25%	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
30%,35%, 40% หรือ 45%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
50%,55%, 60% หรือ 65%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่แข่งและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาดและกระบวนการที่สำคัญตามความต้องการที่สำคัญของลูกค้า ตลาดและกระบวนการ

คะแนน	คำอธิบาย
70%,75%, 80% หรือ 85%	Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ T: มีแนวโน้มที่ต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ I: มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
90%,95%, หรือ 100%	Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้อย่อยอย่างครบถ้วน T: มีแนวโน้มที่ต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำในเชิงเปรียบเทียบในหลายด้าน I: มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วชิรินทร์ ภูมิภาค และบุญชม ศรีสะอาด (2563) ได้ทำการวิจัยและพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเพื่อยกระดับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษาขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้บริหารและครูที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในจากโรงเรียนขนาดเล็กที่ไม่ผ่านการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) รอบสาม จำนวน 29 โรงเรียน รวม 58 คน ซึ่งคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในระยะที่ 2 ของการวิจัย ได้มีการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเพื่อยกระดับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขนาดเล็ก โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษาขนาดเล็กที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 4 คน และตรวจสอบยืนยันความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของการประกันคุณภาพภายในโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสภาพที่พึงประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานเพื่อยกระดับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ภายหลังการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

กุลพัทธ์ กุลชาติติก และ เมธิชญ์ ปรัชญ์ชญากร (2562) ได้ศึกษาวิจัยแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพร้อมการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการตามเกณฑ์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการดำเนินการวิจัยจากการศึกษา ตำรา เอกสาร ข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (โดยผู้วิจัยใช้แนวทางการดำเนินการวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล) แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามความคิดเห็น โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ความพร้อมด้านการดำเนินงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่ามีการดำเนินงานที่เป็นแนวทางที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ และบางหมวดหรือหัวข้อมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ โดยหมวดที่มีความพร้อมมากที่สุดจากสำรวจความคิดเห็น คือ หมวดกลยุทธ์ ค่าเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.80 ระดับความพร้อมปานกลาง

2. แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (โดยผู้วิจัยใช้มหาวิทยาลัยมหิดล) พบว่าในแต่ละหมวดมีการดำเนินงานโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA มีการเรียนรู้ในระดับองค์กร และมีการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ โดยในแต่ละหมวดนั้นจะมีผู้บริหารที่ให้ความสำคัญและใช้ระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ โดยแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญที่มหาวิทยาลัยควรนำมาเป็นแนวทาง คือ การกำหนดนโยบายการดำเนินงาน โดยมีการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ และมีการกำกับติดตามการดำเนินงานเป็นระยะ โดยผู้บริหาร การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์หรือประมวลผลข้อมูลและใช้วงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการดำเนินงาน คือ การกำหนดแผนการดำเนินงาน การดำเนินการ การประเมิน และการปรับปรุง

นุชนาถ ชูนาพร และ มณเฑียร พัวไพบูลย์ (2561) ศึกษาแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยดำเนินการเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1: ศึกษาบริบทปัจจุบันและสิ่งที่คาดหวัง โดยเก็บข้อมูลจากประธานกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ และหัวหน้ากลุ่มสาระฯ รวม 286 คน ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น นอกจากนี้ ยังศึกษาดูงานโรงเรียนที่มีแนวปฏิบัติที่ดี 3 แห่ง โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้ากลุ่มสาระฯ และครู

ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ รวม 9 คน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ระยะที่ 2: สร้างและประเมินแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน โดยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อสร้างแนวทาง และประเมินความสอดคล้องด้วยดัชนีความสอดคล้อง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำแนวทางไปประเมินกับผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้ากลุ่มสาระฯ และครูผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพจำนวน 30 คน โดยใช้แบบประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันของการประกันคุณภาพภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก ขณะที่สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความต้องการจำเป็นในการสร้างแนวทางการประกันคุณภาพภายในเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การประเมินคุณภาพภายใน, การดำเนินงานตามแผนพัฒนา, การจัดทำแผนพัฒนา, ระบบบริหารและสารสนเทศ, การกำหนดมาตรฐาน, การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง, การติดตามตรวจสอบคุณภาพ, และการจัดทำรายงานประจำปี 3) แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในที่สร้างขึ้นมี 8 ด้าน 72 ตัวบ่งชี้ และ 4) ผลการประเมินแนวทาง พบว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก

อังสนี กันสุขเจริญ (2561) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี พบว่า นักศึกษาพยาบาลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.5) มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง มีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.71) และมีการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.72) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ($r = -0.042$, $P = 0.141$) ในขณะที่ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($r = 0.271$, $P = 0.246$) อย่างไรก็ตาม ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($r = 0.151$, $P = 0.05$) และเมื่อพิจารณาร่วมกัน ความรู้และทัศนคติไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ ($P = 0.261$)

สุวัฒน์ งามดี และปิยพร มานะกิจ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เป็นแนวทางการดำเนินงานแบบบูรณาการเพื่อปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรเพื่อบ่มงูสู่ความเป็นเลิศ งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และหัวข้อต่างๆ ตามเกณฑ์ EdPEX และนำไปพัฒนากระบวนการทำงานภายในคณะฯ ให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ต่อไป ผู้วิจัยใช้ข้อมูลตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 27 ตัวชี้วัด เพื่อสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารคณะ เกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ ตามหมวดกระบวนการ 1-6 ของเกณฑ์ EdPEX ทั้งหมด 19

หัวข้อ ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของแต่ละตัวชี้วัดมากที่สุด และนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดกระบวนการที่สำคัญที่ควรปรับปรุงตามแนวคิดของพาเรโต จากผลการศึกษา พบว่า มี 3 กระบวนการที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการของผู้บริหารที่จะทำให้คณะประสบความสำเร็จ (1.1 ก วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ) 2) การจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดสรรทรัพยากร แผนด้านบุคลากรและการนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ (2.2 ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ) และ 3) การพัฒนาหลักสูตรและบริหารให้ตรงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (3.1 ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น) หากมีการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้ จะสามารถเพิ่มโอกาสความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ต่อไปในอนาคต

อัญชลี พลอยเพชร (2560) ทำการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม ในปีการศึกษา 2558 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร (คณบดี หัวหน้าสำนักงาน และประธานสาขาวิชา), อาจารย์ผู้สอนระดับอุดมศึกษา, และบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งถูกคัดเลือกแบบเจาะจงเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มหาวิทยาลัยมีการกำหนดนโยบายด้านประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารเพื่อให้เหมาะสมกับภาระงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.53) 2) ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.71) รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดโครงสร้างองค์กรโดยมีหน่วยงานรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ส่วนเครื่องมือสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น อุปกรณ์สำนักงาน และการจัดอบรมให้บุคลากร/นักศึกษาเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.63) และ 3) ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสรุปจัดทำรายงานผลการดำเนินการ (SAR) และการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในโดยผู้ประเมินของมหาวิทยาลัยเครือข่ายเป็นประจำทุกปีการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.91) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การระบุได้ว่ากระบวนการผลิตบัณฑิตโดยใช้กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประสิทธิผลในระดับใด และมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย = 3.63)

ธนวัฒน์ อภัยโส, จงใจเตโช และ นันทวัน เอื้อวงศ์กุล (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2 โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นครูและผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 449 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามมาตรา

ส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) โดยรวมทักษะการบริหารและการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA อยู่ในระดับมาก 2) ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามสถานภาพและขนาดของสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA จำแนกตามสถานภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r_{xy} = 0.86$) กับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ทักษะการบริหารของผู้บริหารสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA ได้ร้อยละ 76 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.25

เต็มใจ มนต์ไธสงค์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และ 2) เปรียบเทียบการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยจำแนกตามสังกัด ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 320 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วน และการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทั้งหมด 7 หมวด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ ผลจากการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สังกัดคณะ/โรงเรียน มีตำแหน่งอยู่ในสายวิชาการ ระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัยอยู่ระหว่าง 3-6 ปี และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ 1-3 ปี 2) บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายหมวด พบว่า มีการปฏิบัติตามเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ อยู่ในระดับมากทุกหมวด

พัฒน์พล แก้วยม (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยแห่ง ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน เรียงลำดับ ความสัมพันธ์ ดังนี้ ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร ด้านวัฒนธรรมคุณภาพของหน่วยงาน และด้านภาวะ ผู้นำของผู้บริหาร ส่วนประเภทหน่วยงาน ขนาดของหน่วยงาน และประสบการณ์ในการบริหาร ไม่มีความสัมพันธ์ และมีข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้ ผู้บริหาร ทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เน้นการดำเนินงานจาก ความร่วมมือของทุกฝ่าย มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจระบบกลไกการประกัน คุณภาพภายในมหาวิทยาลัย และความรู้ด้านเกณฑ์ประเมินให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง บูรณาการ กลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับระบบต่าง ๆ ได้แก่ SOP สกอ. สมศ. แผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวย ระบบคุณภาพต่าง ๆ และสร้างวัฒนธรรมคุณภาพและค่านิยมคุณภาพแก่บุคลากรทุกระดับ

สุภัทรา เอื้อวงศ์ และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกัน คุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า สำหรับปัจจัยด้านบุคคล ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ย ในการปฏิบัติอยู่ระดับสูง 3 ระดับแรก คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะ ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพ และความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.71, และ 3.65 ตามลำดับ และข้อที่ มีคะแนนน้อยที่สุด คือ แรงจูงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.43 ส่วนปัจจัยด้านองค์กรและการบริหาร ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยในการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง 3 ลำดับแรก คือ วัฒนธรรมองค์กร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพ และโครงการสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการประกัน คุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68, 3.62 ตามลำดับ โดยค่าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การสนับสนุนจาก หน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.42

ภาวนา กิตติวิมลชัย และคณะ (2555) ได้ศึกษาวิจัย การศึกษาเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และปัญหาอุปสรรคในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติ วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) การดำเนินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ไปสู่การปฏิบัติ 3) เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ไปสู่การ ปฏิบัติ พบว่า การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) การดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อใช้เป็นตัวอย่าง

ในการพิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดผลลัพธ์ในการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน และสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน

- 1) ด้านผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน
- 2) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
- 3) ด้านการดำเนินการด้านงบประมาณการเงิน และตลาด
- 4) ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน
- 5) ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และ
- 6) ด้านภาวะผู้นำ

ได้ตัวชี้วัดทั้งสิ้น 122 ตัวชี้วัด พบปัญหาและอุปสรรคในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติ

- 1) ด้านผู้บริหารยังไม่เห็นความสำคัญในการนำเอาเกณฑ์ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ขาดความรู้ความเข้าใจรายละเอียดเกณฑ์ ขาดการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจของเกณฑ์ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและเข้าใจ
- 2) ด้านคณาจารย์ มีภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ จึงไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการจัดเก็บตัวชี้วัดด้านการประกันคุณภาพ
- 3) ด้านบุคลากร ขาดความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมทั้งขาดประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการองค์กรตามระบบคุณภาพ
- 4) ด้านนโยบาย มหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง แต่นโยบายด้านการประกันคุณภาพอาจจะไม่เข้มงวดกวดขันอย่างเด็ดขาด ทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติและบางคณะหน่วยงาน ขอยกเว้นการปฏิบัติหรือไม่ได้ประเมินตนเองตามเกณฑ์
- 5) ด้านงบประมาณ ขาดงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงานกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการฝึกอบรมหรือการจ้างที่ปรึกษาเพื่อให้คำแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษาในการดำเนินงานตามเกณฑ์
- 6) ด้านเกณฑ์มีเนื้อหาและข้อกำหนดในการดำเนินงานมากเกินไป เข้าใจได้ยากและต้องมีการตีความหมายของเกณฑ์ขาดแนวปฏิบัติหรือตัวอย่างที่ดี โดยแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

- 1) การอบรมให้ความรู้ด้านเกณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้รับรู้โดยทั่วกัน
- 2) กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการอบรมโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น คณาจารย์ และบุคลากรใหม่
- 3) จัดที่ปรึกษาหรือที่ปรึกษาเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารและบุคลากรในการนำเอาเกณฑ์ฯ ไปสู่การปฏิบัติ
- 4) คัดเลือกคณะหน่วยงานนำร่องในการเป็นตัวอย่างในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติ
- 5) การจัดการความรู้ ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างแรงจูงใจ ยกย่อง เชิดชูให้รางวัลการศึกษาดูงานองค์กรที่เป็นเลิศด้านการจัดการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ
- 6) กำหนดเป็นตัวชี้วัดการประเมินผลผู้บริหารโดยเชื่อมโยงผลงานด้าน QA เข้ากับการเลื่อนขั้นเงินเดือน ผลการดำเนินงาน โบนัส และความดีความชอบอื่น ๆ
- 7) กำหนดแนวปฏิบัติหรือนโยบายให้ชัดเจนในการกำหนดให้เอาเกณฑ์ไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านใดบ้าง
- 8) มีบทลงโทษสำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้ดำเนินงานอย่างจริงจัง
- 9) จัดทำแผนกลยุทธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์ กำกับติดตามการดำเนินงานตามเกณฑ์อย่างจริงจังจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
- 10) จัดทำแผนปรับปรุงองค์กรตามผลการประเมินของเกณฑ์และมีคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงตามผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และ
- 11) จัดทำคู่มือแนะนำเกณฑ์ให้เข้าใจง่ายและมีองค์ประกอบออนไลน์ สืบค้นได้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 รูปแบบที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร

ประชากร (Population) คือ ผู้บริหาร บุคลากร อาจารย์ผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ที่ปฏิบัติงานภายในคณะนาร่อง คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ และ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 40 คน

โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 8 คนต่อคณะ รวมจำนวนทั้งสิ้น 40 คน เนื่องจากเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมที่จะทำให้ได้ตัวแทนที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ศึกษา ในกรณีนี้ผู้บริหาร บุคลากร อาจารย์ผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ที่ปฏิบัติงานภายในคณะนาร่อง คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย ซึ่งเป็นผู้ที่เคยเข้าอบรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการมุ่งสู่การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยสำนักประกันคุณภาพการศึกษาจัดอบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และประชากรที่เลือกแบบเจาะจง มีบทบาทในการนำเกณฑ์ไปใช้ จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมที่สุดในการให้ข้อมูลที่ตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงประชากรที่ใช้ในการวิจัย

คณะนําร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	จำนวนประชากร (คน)
1. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8
2. คณะบริหารธุรกิจ	8
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	8
4. คณะวิศวกรรมศาสตร์	8
5. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	8
รวม	40

3.2 รูปแบบที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนําร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยซึ่งเป็นแบบสอบถามตามขอบเขตของเนื้อหาที่กำหนด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะวิชา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งทางการบริหาร ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนําร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย และ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนําร่อง ระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนําร่อง ระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณະนาร่อง ระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณະนาร่อง ระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณະนาร่อง ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยได้กำหนดเกณฑ์ประเมินไว้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณະนาร่อง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณະนาร่อง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณະนาร่อง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณະนาร่อง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณະนาร่อง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณະนาร่อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน 1) โครงร่างองค์กร 2) หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ 3) หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของไลเคิร์ท (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้มาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้น้อยที่สุด

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยได้กำหนดเกณฑ์ประเมินไว้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Questions) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณณาร่องของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.4 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.4.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

วิธีสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1.1 การสร้างแบบสอบถาม

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และเครื่องมือการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเกณฑ์คุณภาพการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) จากเอกสาร หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) กำหนดขอบเขต และโครงสร้างของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณณาร่องของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพ

การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) 2) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย 3) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

3) ร่างแบบสอบถามเพื่อขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ พร้อมทั้ง มีการตรวจและแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) คือพิจารณาข้อคำถามที่สร้างขึ้นว่ามีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระของ เครื่องมือกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ ลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความตรง ตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน พิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้อง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จึงถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

5) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทดลองใช้ (Try Out) ผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มที่ใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficients) ตามวิธีของ Cronbach (1990 : 204 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.6 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 41 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

6) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.2.1 ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และแจกแบบสอบถามให้ประชากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากร อาจารย์ผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX ที่ปฏิบัติงานภายในคณะนาร่อง ประกอบด้วยคณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย คณะนาร่องละ 8 ชุด รวม จำนวน 40 ชุด โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม และนัดวันเพื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน

3.4.2.2 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน จำนวน 40 ชุด มาตรวจหาค่าความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ ดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) และนำเสนอในรูปตาราง และความเรียงโดยใช้สถิติในแต่ละตอน ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะคำถามเป็นแบบ ประมาณค่ามาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปลค่าผลเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงคะแนนที่กำหนด

3.5.3 การวิเคราะห์ปัจจัยย่อยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในเป็นตัวพยากรณ์ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะวิชา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งทางการบริหาร ประสบการณ์การทำงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ปัจจัย ด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งออกเป็น 3 ส่วน 1) โครงร่างองค์กร 2) หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ 3) หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะวิชา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งทางการบริหาร ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ด้านเพศ)

N = 40

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	13	32.50
หญิง	27	67.50
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ด้านอายุ)

N = 40

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
31 - 40 ปี	7	17.50
41 - 50 ปี	20	50.00
50 ปี ขึ้นไป	13	32.50
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และ 31 - 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ระดับการศึกษา)

N = 40

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	6	15.00
ปริญญาโท	9	22.50
ปริญญาเอก	25	62.50
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และ ปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (คณะวิชา)

N = 40

คณะวิชา	จำนวน	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8	20.00
คณะบริหารธุรกิจ	8	20.00
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	8	20.00

คณะวิศวกรรมศาสตร์	8	20.00
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	8	20.00
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในสังกัดคณะวิชา คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย จำนวนคณะละ 8 คน เท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ประเภทบุคลากร)

N = 40

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	34	85.00
บุคลากรสายสนับสนุน	6	15.00
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตำแหน่งทางการบริหาร)

N = 40

ตำแหน่งทางการบริหาร	จำนวน	ร้อยละ
คณบดี	3	7.50
ผู้อำนวยการ	1	2.50
รองคณบดี	10	25.00
รองผู้อำนวยการ	4	10.00
ผู้ช่วยคณบดี	4	10.00
หัวหน้าภาควิชา	1	2.50
หัวหน้างาน	7	17.50
ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร	9	22.50
อื่นๆ	1	2.50
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 3 ตำแหน่ง คือ ตำแหน่งรองคณบดี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงประสพการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

N = 40

ประสพการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพ		
การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5 ปี	5	12.50
6 - 10 ปี	16	40.00
11 - 15 ปี	11	27.50
มากกว่า 15 ปี	8	20.00
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสพการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 6 - 10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ 11 - 15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มากกว่า 15 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ 1 - 5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โดยข้อมูลในส่วนนี้ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน

N = 40

อันดับ	ปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะ	μ	σ	ระดับ
1	ด้านผู้บริหารและนโยบาย	3.98	0.67	มาก
2	ด้านทัศนคติ	3.85	0.42	มาก
3	ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.60	0.78	มาก
รวม		3.81	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.8 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.81, \sigma = 0.55$) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยด้านผู้บริหารและนโยบายอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.98, \sigma = 0.67$) รองลงมา คือ ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.85, \sigma = 0.42$) และด้านความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60, \sigma = 0.78$)

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านทัศนคติ

N = 40

อันดับ	ด้านทัศนคติ	μ	σ	ระดับ
1	2. เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้การบริหารงานของคณะ/วิทยาลัย เป็นระบบมากขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาด้านต่อเนื่องและยั่งยืน	4.33	0.65	มาก
2	1. เกณฑ์ EdPEX มีความสำคัญต่อการบริหารงานของคณะ/วิทยาลัย	4.23	0.62	มาก
3	4. เกณฑ์ EdPEX ถูกออกแบบมาใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของคณะ/วิทยาลัย และสามารถดำเนินการได้สอดคล้องตามพันธกิจ	4.20	0.68	มาก
3	5. เกณฑ์ EdPEX ช่วยทำให้เห็นโอกาสในการพัฒนางานของตนเอง	4.20	0.60	มาก
4	3. เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้ระบบการจัดการเรียนการสอนมีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ฯลฯ)	4.00	0.64	มาก
5	6. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX เป็นการรบกวนการทำงานในวิถีปกติ	3.18	1.05	ปานกลาง
6	7. เกณฑ์ EdPEX ส่งผลให้เวลาในการสอน และเวลาในการปฏิบัติงานลดลง	2.88	1.11	ปานกลาง
รวม		3.85	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.9 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านทัศนคติพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.85, \sigma = 0.42$) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยข้อที่มากที่สุด คือ

เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้การบริหารงานของคณะ/วิทยาลัย เป็นระบบมากขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.33$, $\sigma = 0.65$) รองลงมาคือ เกณฑ์ EdPEX มีความสำคัญต่อการบริหารงานของคณะ/วิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.23$, $\sigma = 0.62$) และต่ำที่สุดคือ เกณฑ์ EdPEX ส่งผลให้เวลาในการสอนและเวลาในการปฏิบัติงานลดลง อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.88$, $\sigma = 1.11$)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้บริหารและนโยบาย

N = 40

อันดับ	ด้านผู้บริหารและนโยบาย	μ	σ	ระดับ
1	3. ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ทุกคน	4.28	0.71	มาก
2	5. การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และดำเนินงานตามนโยบายการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ ทำให้มีระบบและกลไกที่ชัดเจน	4.10	0.74	มาก
3	2. ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ และเป็นผู้ให้การเปลี่ยนแปลงในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย	4.07	0.79	มาก
4	1. ผู้บริหารมีความรู้ ความมุ่งมั่น และความสามารถในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย	3.98	0.83	มาก
5	4. ผู้บริหารสามารถวางแผนปฏิบัติงาน และการวางนโยบายการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	3.88	0.72	มาก
6	7. การนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา คณะ/วิทยาลัย จากการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้	3.80	0.85	มาก
7	6. การกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานจากการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.80	มาก
รวม		3.98	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.10 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านผู้บริหารและนโยบาย พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.67$) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยข้อ

ที่มากที่สุด คือ ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ทุกคน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.28, \sigma = 0.71$) รองลงมาคือ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และดำเนินงานตามนโยบายการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ ทำให้มีระบบ และกลไกที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.10, \sigma = 0.74$) และต่ำที่สุด คือ การกำกับติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานจากการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78, \sigma = 0.80$)

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความรู้ความเข้าใจ

N = 40

อันดับ	ด้านความรู้ความเข้าใจ	μ	σ	ระดับ
1	4. วิทยาการสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนได้อย่างครอบคลุมครบถ้วน เข้าใจง่าย	3.87	0.93	มาก
2	7. ผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEx อย่างสม่ำเสมอ	3.85	0.89	มาก
3	1. มีการประชุมชี้แจงให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญ ข้อดี ข้อเสีย หัวใจสำคัญของเกณฑ์ EdPEx อย่างทั่วถึง	3.70	0.91	มาก
4	2. มีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรมการประชุม การจัดอบรมที่เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEx อย่างทั่วถึง	3.65	1.05	มาก
5	6. มีการสื่อสารให้ข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลในการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัยอย่างชัดเจน	3.55	0.95	มาก
6	5. มีการจัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEx อย่างเหมาะสม	3.48	0.87	ปานกลาง
7	3. มีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมประชุม อบรม เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEx	3.40	1.00	ปานกลาง

อันดับ	ด้านความรู้ความเข้าใจ	μ	σ	ระดับ
8	8. มีระบบพี่เลี้ยงให้คำแนะนำ ปรึกษาในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย	3.38	1.05	ปานกลาง
รวม		3.60	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.11 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60$, $\sigma = 0.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยข้อที่มากที่สุด คือ วิทยาการสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนได้อย่างครอบคลุม ครบถ้วน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.93$) รองลงมา คือ ผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEX อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.89$) และต่ำที่สุด คือ มีระบบพี่เลี้ยงให้คำแนะนำ ปรึกษาในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.38$, $\sigma = 1.05$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

โดยข้อมูลในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) โครงร่างองค์กร 2) หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) : หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ 3) หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ดังนี้

ตารางที่ 4.12 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง โดยภาพรวมและรายด้าน

N = 40				
อันดับ	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	μ	σ	ระดับ
1	โครงร่างองค์กร	3.56	0.77	มาก
2	หมวดกระบวนการ	3.52	0.74	มาก
3	หมวดผลลัพธ์	3.47	0.67	ปานกลาง
รวม		3.52	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.12 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ ภายในคณะนาร่อง โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.52$, $\sigma = 0.69$) เมื่อพิจารณา

รายด้าน มากที่สุดคือ โครงร่างองค์กร ($\mu = 3.56$, $\sigma = 0.77$) รองลงมาคือ หมวดกระบวนการ ($\mu = 3.52$, $\sigma = 0.74$) และหมวดผลลัพธ์ ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.67$)

ตารางที่ 4.13 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายใน
คณะนาร่อง ด้านโครงร่างองค์กร

N = 40

อันดับ	ด้านโครงร่างองค์กร	μ	σ	ระดับ
1	P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description) ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment) (หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม ลักษณะโดยรวมของบุคลากร สินทรัพย์ สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ)	3.62	0.83	มาก
2	ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships) (โครงร่างองค์กร ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ)	3.58	0.84	มาก
3	P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation) ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitiveness Environment) (ลำดับในการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน, แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ)	3.50	0.78	มาก
รวม		3.56	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.13 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ด้านโครงร่างองค์กร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.56$, $\sigma = 0.77$) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยข้อที่มากที่สุด คือ P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description) ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment) (หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม ลักษณะโดยรวมของบุคลากร สินทรัพย์ สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ) ($\mu = 3.62$, $\sigma = 0.83$) รองลงมาคือ ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships) (โครงร่างองค์กร ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ) ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.84$) และน้อยที่สุด คือ P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(Competitiveness Environment) (ลำดับในการแข่งขันการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ) ($\mu = 3.50$, $\sigma = 0.78$)

ตารางที่ 4.14 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ ภายในคณะนาร่อง ด้านหมวดกระบวนการ

N = 40

อันดับ	ด้านหมวดกระบวนการ	μ	σ	ระดับ
1	1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	3.73	0.78	มาก
2	1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	3.68	0.82	มาก
3	5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	3.60	0.81	มาก
4	6.1 กระบวนการทำงาน	3.53	0.75	มาก
5	4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	3.52	0.90	มาก
6	4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	3.50	0.87	มาก
6	5.2 ความผูกพันของบุคลากร	3.50	0.84	มาก
6	6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	3.50	0.84	มาก
7	3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	3.48	0.87	ปานกลาง
7	3.2 ความผูกพันของลูกค้า	3.48	0.84	ปานกลาง
8	2.1 การจัดทำกลยุทธ์	3.38	0.86	ปานกลาง
8	2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	3.38	0.83	ปานกลาง
รวม		3.52	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.14 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ ด้านหมวดกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.52$, $\sigma = 0.74$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มากที่สุด คือ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.78$) รองลงมาคือการกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.82$) และข้อที่น้อยที่สุด คือ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.83$)

ตารางที่ 4.15 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ด้านหมวดผลลัพธ์

N = 40

อันดับ	ด้านหมวดผลลัพธ์	μ	σ	ระดับ
1	7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	3.55	0.67	มาก
2	7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	3.50	0.67	มาก
3	7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	3.48	0.78	ปานกลาง
3	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	3.48	0.75	ปานกลาง
4	7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	3.38	0.74	ปานกลาง
รวม		3.47	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ด้านหมวดผลลัพธ์พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.67$) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.67$) รองลงมาคือ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.50$, $\sigma = 0.67$) และน้อยที่สุด คือ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.74$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านผู้บริหารและนโยบาย และด้านความรู้ความเข้าใจ ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง

N = 40

		X1	X2	X3	Y
ด้านทัศนคติ (X1)	Pearson Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N	1			
ด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2)	Pearson Correlation	.510**			
	Sig. (2-tailed)	.001			
	N	40	1		
ด้านความรู้ความเข้าใจ (X3)	Pearson Correlation	.533**	.831**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		
	N	40	40	1	
Y	Pearson Correlation	.270	.697**	.602**	
	Sig. (2-tailed)	.092	.000	.000	
	N	40	40	40	1

** p < 0.01

จากตารางที่ 4.16 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง เพื่อทดสอบ Multicollinearity คือ ตัวแปรอิสระมีค่าสหสัมพันธ์ค่อนข้างสูง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2) และด้านความรู้ความเข้าใจ (X3) มีความสัมพันธ์กับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่องในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ($r=0.69$) และด้านความรู้ความเข้าใจ (X3) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ($r=0.60$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรต้น พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ ($r = 0.51$ และ 0.53) ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ดังนั้นจึงไม่พบปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำไปวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณได้

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณแบบ Enter เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณณนาร่อง

N = 40

ปัจจัย	การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)				
	B	Std. Error	Beta	t	sig
(Constant)	1.257	.773		1.627	.112
ด้านทัศนคติ (X1)	-.217	.228	-.134	-.950	.349
ด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2)	.683	.219	.667	3.118	.004*
ด้านความรู้ความเข้าใจ (X3)	.105	.192	.119	.546	.588

R = 0.707, R² = .500, Std. Error of the Estimate = 0.51112, F = 12.022, P = 0.000

จากตารางที่ 4.17 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณณนาร่อง ผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านด้านทัศนคติ (X1) ด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2) และด้านความรู้ความเข้าใจ (X3) สามารถร่วมกันทำนายการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณณนาร่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (F = 12.022, P = 0.000) โดยมีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 50 (R² = .500) เมื่อพิจารณาจากด้านพบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2) มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณณนาร่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.67 หมายความว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณณนาร่อง เพิ่มขึ้น 0.67 หน่วย

ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณณนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และ 2) เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาปรับใช้ภายในคณะวิชาอื่นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากร อาจารย์ผู้รับผิดชอบเกณฑ์ EdPEX โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 8 คนต่อคณะ รวมจำนวนทั้งสิ้น 40 คน ซึ่งเป็นตัวแทนที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ศึกษาเป็นผู้เข้าอบรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการมุ่งสู่การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยสำนักประกันคุณภาพการศึกษาจัดอบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และเป็นผู้ปฏิบัติงานภายในคณะนาร่อง จาก 5 คณะ ประกอบด้วย คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ และ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะวิชา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งทางการบริหาร ประสบการณ์การทำงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 การศึกษาสูงสุดปริญญาเอก จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 อยู่ในคณะนาร่อง ประกอบด้วย คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย จำนวนคณะละ 8 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20 ประเภทบุคลากร สายวิชาการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตำแหน่งรองคณบดี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประสบการณ์ทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา 6-10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

5.1.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปัจจัยด้านผู้บริหาร และนโยบาย และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.81, \sigma = 0.55$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.98, \sigma = 0.67$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.85, \sigma = 0.42$) และน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60, \sigma = 0.78$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านทัศนคติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.85, \sigma = 0.42$) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้การบริหารงานของคณะ/วิทยาลัย เป็นระบบมากขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.33, \sigma = 0.65$) รองลงมา คือ เกณฑ์ EdPEX มีความสำคัญต่อการบริหารงานของคณะ/วิทยาลัย ($\mu = 3.23, \sigma = 0.62$) และน้อยที่สุด คือ เกณฑ์ EdPEX ส่งผลให้เวลาในการสอนและเวลาในการปฏิบัติงานลดลง อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.88, \sigma = 1.11$)

2) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ ด้านผู้บริหารและนโยบาย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.98, \sigma = 0.67$) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ทุกคน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.28, \sigma = 0.71$) รองลงมา การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และ

ดำเนินงานตามนโยบายการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ ทำให้มีระบบ และกลไกที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.10$, $\sigma = 0.74$) และน้อยที่สุด คือ การกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานจากการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.80$)

3) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ด้านความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60$, $\sigma = 0.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยข้อที่มากที่สุด คือ วิทยาการสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนได้อย่างครอบคลุม ครบถ้วน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.93$) รองลงมา คือ ผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEx อย่างสม่ำเสมอ ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.89$) และน้อยที่สุด คือ มีระบบพี่เลี้ยงให้คำแนะนำ ปรีกษาในการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.38$, $\sigma = 1.05$)

5.1.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งออกเป็น 3 ส่วน 1) โครงร่างองค์กร 2) หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ 3) หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.52$, $\sigma = 0.69$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีการดำเนินการด้านโครงร่างองค์กรมากที่สุด ($\mu = 3.56$, $\sigma = 0.77$) รองลงมา หมวดกระบวนการ ($\mu = 3.52$, $\sigma = 0.74$) และหมวดผลลัพธ์มีการดำเนินการน้อยที่สุด ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.67$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1) โครงร่างองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ ด้านโครงร่างองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.56$, $\sigma = 0.77$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มากที่สุด คือ P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description) ก.สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment) (หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม ลักษณะโดยรวมของบุคลากร สินทรัพย์ สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ) ($\mu = 3.62$, $\sigma = 0.77$) รองลงมา คือ ข.ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships) โครงร่างองค์กร ผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.84$) และข้อที่น้อยที่สุด คือ P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation) ก.สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitiveness

Environment) (ลำดับในการแข่งขันการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ) ($\mu = 3.50$, $\sigma = 0.78$)

2) หมวดกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ ด้านหมวดกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.52$, $\sigma = 0.74$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มากที่สุด คือ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.78$) รองลงมาคือ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.82$) และข้อที่น้อยที่สุด คือ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.83$)

3) หมวดผลลัพธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ ด้านหมวดผลลัพธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.47$, $\sigma = 0.74$) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่ามากที่สุด คือ 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.67$) รองลงมาคือ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ ($\mu = 3.50$, $\sigma = 0.67$) และข้อที่น้อยที่สุด คือ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.74$)

5.1.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการเป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อทดสอบ (Multicollinearity) คือ ตัวแปรอิสระมีค่าสหสัมพันธ์ค่อนข้างสูงพบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2) และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) (X3) มีความสัมพันธ์กับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ($r = 0.69$) และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) (X3) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ($r = 0.60$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ ($r = 0.51$ และ 0.53) ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ดังนั้นจึงไม่พบปัญหา (Multicollinearity) จึงสามารถนำไปวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณได้

ผลการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติ (X1) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2) และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) (X3) สามารถร่วมกันทำนายการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการเป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 12.022$, $P = 0.000$) โดยมีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 50 ($R^2 = .50$) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2) มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการเป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย 0.67 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ปัจจัยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการศึกษาเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน เพื่อให้การบริหารจัดการเกิดความยั่งยืนกับองค์กร มีกลไกในการขับเคลื่อนให้คณะนาร่องมีความตระหนักตื่นตัวในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ เพื่อให้เกิดความเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการพัฒนาคณะวิชา ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566 กล่าวว่า เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้องค์กรรับมือความท้าทายที่เกิดขึ้น โดยสามารถระบุประเด็นสำคัญคุณลักษณะที่สถาบันจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ และประสบความสำเร็จในระยะยาว ในสถานะแวดล้อมด้านการศึกษา โดยการทำให้ผู้นำ ผู้บริหารแต่ละระดับ และบุคลากรทั้งหมดเห็นภาพเดียวกัน การทำให้บุคลากรเข้าใจและร่วมขับเคลื่อนสถาบันไปสู่ความสำเร็จ การทำความเข้าใจและตอบสนอง หรือทำได้เหนือกว่าความต้องการและความหวังของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น การทำให้มั่นใจว่าการดำเนินการของสถาบันมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว โดยจะส่งผลให้สามารถวางตำแหน่งสถาบันเพื่อปฏิบัติพันธกิจให้ประสบความสำเร็จ มีความชัดเจนขึ้น และทุกกลุ่ม (ผู้นำ บุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ) สามารถดำเนินการไปในแนวทางที่สอดคล้องกัน ซึ่งสอดคล้องกับหมวดที่ 1 การนำองค์กร ที่ว่า

ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสถาบัน ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าว โดยผ่านกระบวนการนำองค์กร ไปสู่บุคลากร ความสำเร็จที่เห็นได้ชัดคือการมีส่วนร่วมที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบหลัก รวมทั้งผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อย่างไร และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทรา เอื้อวงศ์ และ คณะ (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า สำหรับปัจจัยด้านบุคคล ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยในการปฏิบัติอยู่ระดับสูง 3 ระดับแรก คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะ ทักษะติดต่อการประกันคุณภาพและความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพ โดยมี $\bar{X} = 3.84$, $\bar{X} = 3.71$ และ $\bar{X} = 3.65$ ตามลำดับ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒน์พล แก้วยม (2557) พบว่า ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เน้นการดำเนินงานจากความร่วมมือของทุกฝ่าย มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย และความรู้ด้านเกณฑ์การประเมินให้บุคลากรให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง บุคลากร กลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับระบบต่าง ๆ ได้แก่ SOP สกอ. สมศ. แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยระบบคุณภาพต่าง ๆ และสร้างวัฒนธรรมคุณภาพและค่านิยมคุณภาพแก่บุคลากรทุกระดับ

5.2.2 จากผลการศึกษาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยข้อมูลในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย โครงร่างองค์กร หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership) หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy) หมวด 3 ลูกค้า (Customer) หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) หมวด 5 บุคลากร (Workforce) หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations) และหมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ ภายในคณะนาร่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โครงร่างองค์กร หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) และที่น้อยที่สุด คือ หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะโครงร่างองค์กรเป็นภาพรวมของสถาบัน เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานและเป็นความท้าทายสำคัญที่สถาบันเผชิญอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566 ที่ว่าโครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเอง ความสำคัญของโครงร่างองค์กรสามารถใช้ประเมินตนเองในเบื้องต้น ทำให้เข้าใจบริบทของสถาบัน วิธีที่ใช้ปฏิบัติการ และทำให้สถาบันสามารถระบุลักษณะเฉพาะของตน เพื่อใช้ตอบคำถามของเกณฑ์ในหมวด 1-7 การตอบคำถามทั้งหมดในเกณฑ์ควรสัมพันธ์กับบริบทของสถาบันที่อธิบายไว้ในโครงร่างองค์กร รวมทั้งช่วยในการระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นไปที่ข้อกำหนดและผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนายสุวัฒน์ งามดี

และปิยพร มานะกิจ (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เป็นแนวทางการดำเนินงานแบบบูรณาการเพื่อปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ที่พบว่า 3 กระบวนการสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ ความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการของผู้บริหารที่จะทำให้คณะ ประสบความสำเร็จ (1.1 ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ) 2) การจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดสรร ทรัพยากร แผนด้านบุคลากรและแผนปฏิบัติการ ไปปฏิบัติ (2.2 การจัดทำแผนปฏิบัติการ และนำไปสู่การปฏิบัติ) และ 3) การพัฒนาหลักสูตรและบริการ ให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (3.1 ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น) รวมทั้ง สอดคล้องกับการศึกษาของกุลพัทธ์ กุลชาติติกุล และเมธิชญ์ ปรัชญ์ชญางกูร (2562) ที่ได้ทำการศึกษา แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่พบว่า ความพร้อมการดำเนินงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีการดำเนินงานที่เป็น แนวทางที่ตอบสนองต่อหัวข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ และบางหมวด หรือหัวข้อมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ โดยหมวดที่มีความพร้อม มากที่สุดจากสำรวจความคิดเห็น คือหมวดกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ระดับความพร้อม ปานกลาง

5.2.3 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง

ผลการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง พบว่า ด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2) และด้านความรู้ความเข้าใจ (X3) มีความสัมพันธ์กับการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่องในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง ($r=0.697$) และด้านความรู้ความเข้าใจ (X3) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง ($r=0.602$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรต้น พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ ($r = 0.510$ และ 0.533) เป็นค่าที่ต่ำกว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม สามารถนำไป วิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณได้ โดยปัจจัยด้านด้านทัศนคติ (X1) ด้านผู้บริหารและนโยบาย (X2) และด้าน ความรู้ความเข้าใจ (X3) สามารถร่วมกันทำนายการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็น เลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 12.022$, $P = 0.000$) โดยมีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 50 ($R^2 = .500$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและ นโยบาย (X2) มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายใน คณะนาร่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.667 ทั้งนี้ หากผู้บริหารมีความตระหนักและตื่นตัวเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ

ที่เป็นเลิศ (EdPEx) รวมทั้งการกำหนดนโยบายในการดำเนินการอย่างชัดเจน จะสามารถนำเกณฑ์ดังกล่าว มาใช้เพื่อให้เกิดความเป็นเลิศภายในคณะวิชาได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรชวรรณ บันลือฤทธิ์ (2553) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในภาพรวมคือ ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีสมร แป้งหอม (2545) พบว่า ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติด้านลักษณะขององค์กรและด้านลักษณะบุคลากร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนพล แก้วยม (2557) พบว่า ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เน้นการดำเนินงานจากความร่วมมือของทุกฝ่าย มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจระบบกลไกการประกันคุณภาพ ภายในมหาวิทยาลัย และความรู้ด้านเกณฑ์การประเมินให้บุคลากรให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง บุคลากร กลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับระบบต่าง ๆ ได้แก่ SOP สกอ. สมศ. แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยระบบคุณภาพต่างๆ และสร้างวัฒนธรรมคุณภาพและค่านิยมคุณภาพแก่บุคลากรทุกระดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ คือ ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

แนวทางในการวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแทนจากคณะนาร่อง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ ที่แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดความเป็นระบบ เกิดการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด และยั่งยืน

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คือ ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย โดยผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสำคัญในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศมาใช้ โดยมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับบริบท และผลการดำเนินงานของคณะ/วิทยาลัย เพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลมาสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ควรมีการวางระบบการกำกับ ติดตาม การดำเนินงานจากการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับ ติดตาม มีการจัดพี่เลี้ยงเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEX อย่างครบถ้วน นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพขององค์กรอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.3.1 การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษา ปัจจัยเชิงคุณภาพ มีการสัมภาษณ์เชิงลึก เช่นการสัมภาษณ์หรือการประชุมกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูล เชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

5.3.3.2 ควรศึกษาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

5.3.3.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ ภายในคณะ



บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). **หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ การประกันคุณภาพการศึกษา.**
<https://bsq.vec.go.th/Portals/9/Download/your61/insurance/ministerial%20regulations/01v1.pdf>
- กุลพัทธ์ กุลชาติติก และ เมธิชญ์ ปรัชญ์ชญากร. (2562). **แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.**
รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- คมกริช ฤทธิกล้า. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการภายในศูนย์บริการการใช้เวลาร่วมครอบครัว** ศึกษาระหว่างการท่องเที่ยวและกีฬา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เจนจบ หาญกลับ. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงของโรงเรียนเอกชนเขตกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ.** วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชนิกานต์ สุขใจ. (2559). **การพัฒนาแบบวัดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ตามหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เต็มใจ มนต์ไธสงค์. (2558). **การปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. วารสารวิจัย มสธ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,** 11,61-67.
- ธนพัฒน์ อภัยโส จงใจเตโช และนันทวัน เอื้อวงศ์กุล. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามกระบวนการ PDCA ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม,** 5(2), 41-51. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/npuij/article/view/43895>
- นฤกร บัณเฑาะว์. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.**

- นุจนาจ ชูนาพร และ มณเฑียร พัวไพบูลย์. (2561). แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ. **วารสารการบริหารและนิเทศการศึกษา**, 9(1), 121-132. สืบค้นจาก <https://so20.tci-thaijo.org/index.php/JAD/article/view/317>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- บุษบา นครินทร์สาคร เพชรไพรริน อุปิง จักเรศ เมตตะธำรงค์ และ ชารินี ไชยชนะ. (2566). ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 43(1), 106-126. สืบค้นจาก <https://utcc2.utcc.ac.th/utccjournal/431/106-126.pdf>
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2550). **ทัศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- พระณัฐภูมิ พันทะลี. (2563). อารยธรรมของปราสาทนครวัดในทัศนคติของชาวกัมพูชา. **วารสาร มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร. วิทยาเขตอีสาน**, 1(3), 45-52.
- พัฒน์พล แก้วยม. (2557). **การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**. รายงานการวิจัย, สำนักคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์หันตรา.
- ภาวนา กิตติวิมลชัย, วรลักษณ์ ศรีอนันต์, สุริย์รัตน์ โล่อภิรักษ์กุล, คมสัน พันธุ์ชัยเพชร, เอกลักษณ์ ขาวประภา, สุรุจ พุ่มอิม. (2555). **การศึกษาเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และปัญหาอุปสรรคในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติ**. รายงานฉบับสมบูรณ์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2557). **หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 4). ชลบุรี: มนตรี.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2561). **กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา**. เล่ม 135 ตอนที่ 11 ก.
- วัชรินทร์ ภูมิภาค และบุญชม ศรีสะอาด. (2563). การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเพื่อยกระดับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสถานศึกษาขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 2. **วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม**, 7(6), 281-293. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/view/244546>
- วิจิตร ศรีสอาน. (2558). **แนวคิด ทิศทางการสร้างองค์ความรู้ ด้านการประกันคุณภาพกับอุดมศึกษาไทย**. (เอกสารประกอบการบรรยาย). สืบค้นจาก https://repository.stou.ac.th/bitstream/handle/6625047444/1144/Wichit_001.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2560). **การบริหารการตลาดยุคใหม่: (marketing management)**

ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: diamond in business world.

สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2560). **นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ.**

กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน**

ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2561). **แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาระดับ**

ปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ

(พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2563). **แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา**

ตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ:

เอ็น.เอ. รัตนเทอดดี.

สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย

และนวัตกรรม. (2563). **เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี**

2563-2566. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย

และนวัตกรรม.

สุภัทรา เอื้อวงศ์ และ คณะ. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับ**

คณะวิชา มหาวิทยาลัยสยาม. ประชุมวิชาการระดับชาติสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ประจำปี 2557.

สุวัฒน์ งามดี และ ปิยพร มานะกิจ. (2560). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จตัวชี้วัดของแผน**

กลยุทธ์นามเกณฑ์ EdPEx กรณีศึกษา : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงาน

การวิจัย, คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

หนึ่งฤทัย มั่นคง สหัตพงษ์ พิทอนวร ธนัญญา คุณสุข สุธิกานต์ รอดเรือง และธีรังกูร วรบำรุงกุล. (2562).

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารสถานศึกษาในยุค Thailand 4.0. วารสารวิชาการ

Veridian E - Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์

สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 12(2), 444-458.

อดุลย์ กองสัมฤทธิ์. (2557). **การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน:**

กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. สาร

นิพนธ์ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

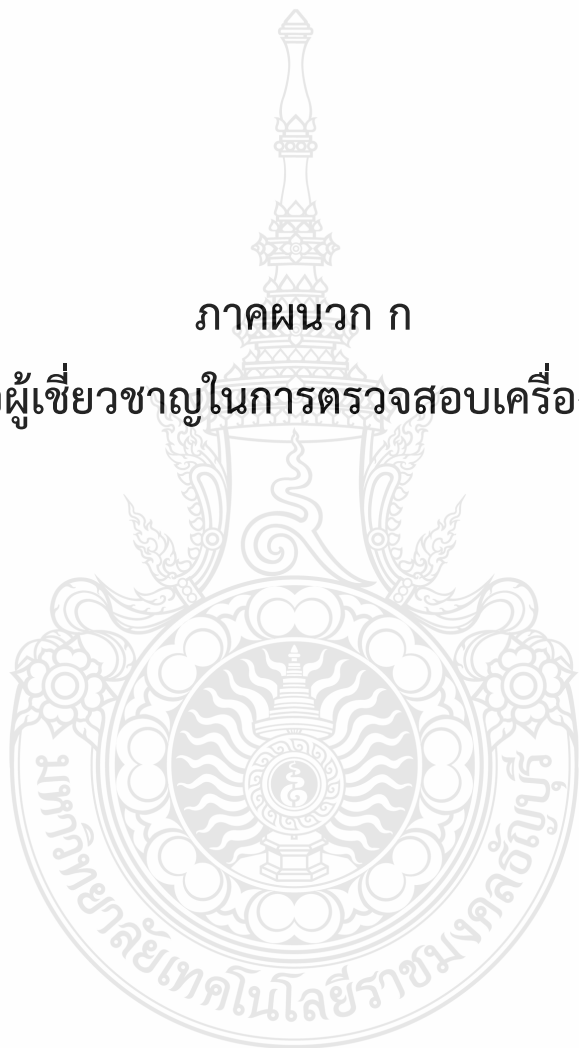
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อรรวรรณ ขวนะอิทธินันท์. (2562). **ทัศนคติและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการลดใช้ถุงพลาสติกของผู้บริโภค ในห้างสรรพสินค้าเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ปริญญาการ
จัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรรถเดช สรสุชาติ. (2558). 'ทัศนคติ' ความหมาย และความสำคัญ. Retrieved 13 มกราคม from
<https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/109397>
- อังสนี กันสุขเจริญ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติกับการมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า
จังหวัดเพชรบุรี. **วารสารศาสตร์การศึกษาและการพัฒนามนุษย์**, 2(1), 27-38. สืบค้นจาก
<https://kuojs.lib.ku.ac.th/index.php/jehds/article/view/1710>
- อัญชลี พลอยเพชร. (2560). ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานการประกันคุณภาพ
การศึกษา ของมหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2558. **Journal of Humanities and
Social Sciences, Rajapruk University**, 3(1), 71-82. . สืบค้นจาก [https://so03.tci-
thaijo.org/index.php/rpu/article/view/112548](https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/112548)
- Joseph Massie L. and Douglas J. (1992). **Managing: A Contemporary Introduction**, 3rded.
Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall Inc.
- Knill, C., & Tosun, J. (2020). **Public policy: A new introduction**. Bloomsbury Publishing.
- Schiffman, L. G. and Kanuk, L. L. (2007). **Consumer Behaviour** (ninth edition). NJ: Prentice-
Hall Inc.
- Smith, K. B., & Larimer, C. W. (2018). **The public policy theory primer**. Routledge.
- Vedung, E. (2017). **Public policy and program evaluation**. Routledge.
- Hyder, I., & Bhamani, S. (2016). Bloom's Taxonomy (cognitive domain) in higher education
settings: Reflection brief. **Journal of Education and Educational Development**,
3(2), 288.
- Vogel, T., & Wanke, M. (2016). **Attitudes and attitude change**. London: Psychology
Press.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ผศ.สมควร สมองอุทัย

ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. ผศ.ดร.อภิชาติ สนธิสมบัติ

ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา
อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ
คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3. อาจารย์โสภิตา วิศาลศักดิ์กุล

อาจารย์ประจำสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ข
การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)



ผลการพิจารณาการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

มาใช้ภายในคณะนําร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ ข.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนําร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนําร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)					
1. เกณฑ์ EdPEX มีความสำคัญต่อการบริหารงานของคณะ/วิทยาลัย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้การบริหารงานของคณะ/วิทยาลัยเป็นระบบมากขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้ระบบการจัดการเรียนการสอนมีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ฯลฯ)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. เกณฑ์ EdPEX ถูกออกแบบมาใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของคณะ/วิทยาลัย และสามารถดำเนินการได้สอดคล้องตามพันธกิจ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. เกณฑ์ EdPEX ช่วยทำให้เห็นโอกาสในการพัฒนางานของตนเอง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX เป็นการรบกวนการทำงานในวิถีปกติ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. เกณฑ์ EdPEX ส่งผลให้เวลาในการสอน และเวลาในปฏิบัติงานลดลง	1	1	0	0.67	ใช้ได้
ด้านผู้บริหารและนโยบาย					
1. ผู้บริหารมีความรู้ ความมุ่งมั่น และความสามารถในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ และเป็นผู้ผ่านการเปลี่ยนแปลงในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3. ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ทุกคน	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนําร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
4. ผู้บริหารสามารถวางแผนปฏิบัติงาน และการวางนโยบายการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และดำเนินงานตามนโยบายการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ ทำให้มีระบบ และกลไกที่ชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. การกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานจากการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย อย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. การนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคณะ/วิทยาลัย จากการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)					
1. มีการประชุมชี้แจงให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ความสำคัญ ข้อดี ข้อเสีย หัวใจสำคัญของเกณฑ์ EdPEX อย่างทั่วถึง	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2. มีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรมการประชุม การจัดอบรมที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ EdPEX อย่างทั่วถึง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. มีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วม ประชุม อบรม เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEX	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนได้อย่างครอบคลุม ครบถ้วน เข้าใจง่าย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. มีการจัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมอบรมให้ ความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEX อย่างเหมาะสม	1	1	0	0.67	ใช้ได้
6. มีการสื่อสารให้ข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงาน การ แลกเปลี่ยนข้อมูลในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายใน คณะ/วิทยาลัยอย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. ผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEX อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8. มีระบบที่เลี้ยงให้คำแนะนำ ปรึกษาในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ ข.2 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน 1) โครงร่างองค์กร 2) หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ 3) หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ (EdPEx)	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
โครงร่างองค์กร					
P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description) ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment) (หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ, พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม ลักษณะโดยรวมของบุคลากร, สินทรัพย์, สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships) (โครงร่างองค์กร, ผู้เรียน ลูกคากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation) ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitiveness Environment) (ลำดับในการแข่งขัน, การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน, แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2) หมวดกระบวนการ					
หมวด 1 : การนำองค์กร (Leadership)					
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
หมวด 2 : กลยุทธ์ (Strategy)					
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
หมวด 3 : ลูกค้า (Customers)					
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	1	1	1	1.00	ใช้ได้

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ (EdPEX)	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	1	1	1	1.00	ใช้ได้
หมวด 4 : การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)					
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ ขององค์กร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้					
หมวด 5 : บุคลากร (Workforce)					
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
หมวด 6 : การปฏิบัติการ (Operations)					
6.1 กระบวนการทำงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3) หมวดผลลัพธ์ (Results)					
หมวด 7 : ผลลัพธ์ (Results)					
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาปรับใช้ภายในคณะนาร่อง และคณะวิชาอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อนานแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชาต่อไป โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะวิชา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งทางการบริหาร ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย และ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ตอนที่ 3 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) โครงร่างองค์กร 2) หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) : หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ 3) หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอขอบพระคุณยิ่ง

นางสาวปัทมาพร พุ่มทับทิม

ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มทร.ธัญบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 21 - 30 ปี

☐ 2. 31 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 50 ปี

☐ 4. 50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาโท

☐ 3. ปริญญาเอก

☐ 4. อื่น ๆ

4. คณะวิชา

☐ 1. คณะเทคโนโลยีการเกษตร

☐ 2. คณะบริหารธุรกิจ

☐ 3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

☐ 4. คณะวิศวกรรมศาสตร์

☐ 5. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

5. ประเภทบุคลากร

☐ 1. บุคลากรสายวิชาการ

☐ 2. บุคลากรสายสนับสนุน

6. ตำแหน่งทางการบริหาร

☐ 1. คณบดี

☐ 2. ผู้อำนวยการ

☐ 3. รองคณบดี

☐ 4. รองผู้อำนวยการ

☐ 5. ผู้ช่วยคณบดี

☐ 6. หัวหน้าภาควิชา

☐ 7. รองหัวหน้าภาควิชา

☐ 8. หัวหน้าฝ่าย

☐ 9. หัวหน้างาน

☐ 10. ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร

☐ 11. อื่นๆ

7. ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

☐ 1. 1 - 5 ปี

☐ 2. 6 - 10 ปี

☐ 3. 11 - 15 ปี

☐ 4. มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย และ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายใน คณะนาร่อง ของ มทร.ธัญบุรี	ระดับการส่งผล				
		5	4	3	2	1
ด้านทัศนคติต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)						
1	เกณฑ์ EdPEX มีความสำคัญต่อการบริหารงานของคณะ/ วิทยาลัย					
2	เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้การบริหารงานของคณะ/วิทยาลัย เป็นระบบมากขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน					
3	เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้ระบบการจัดการเรียนการสอน มีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ฯลฯ)					
4	เกณฑ์ EdPEX ถูกออกแบบมาใช้ ให้เหมาะสมกับบริบทของ คณะ/วิทยาลัย และสามารถดำเนินการได้สอดคล้องตาม พันธกิจ					
5	เกณฑ์ EdPEX ช่วยทำให้เห็นโอกาสในการพัฒนางานของ ตนเอง					
6	การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX เป็นการรบกวนการทำงานในวิถีปกติ					
7	เกณฑ์ EdPEX ส่งผลให้เวลาในการสอน และเวลาใน ปฏิบัติงานลดลง					
ด้านผู้บริหารและนโยบาย						
1	ผู้บริหารมีความรู้ ความมุ่งมั่น และความสามารถในการ นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย					
2	ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ และเป็นผู้นำ การเปลี่ยนแปลงในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย					
3	ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตามจรรยาบรรณ วิชาชีพ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ทุกคน					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายใน คณะนาร่อง ของ มทร.ธัญบุรี	ระดับการส่งผล				
		5	4	3	2	1
ด้านผู้บริหารและนโยบาย (ต่อ)						
4	ผู้บริหารสามารถวางแผนปฏิบัติงาน และการวางนโยบายการ นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง					
5	การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และดำเนินงานตาม นโยบายการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ ทำให้มีระบบ และกลไกที่ชัดเจน					
6	การกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานจากการนำ เกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย อย่างต่อเนื่อง					
7	การนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคณะ/ วิทยาลัย จากการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้					
ด้านความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)						
1	มีการประชุมชี้แจงให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญ ข้อดี ข้อเสีย หัวใจสำคัญของเกณฑ์ EdPEX อย่างทั่วถึง					
2	มีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรมการประชุม การ จัดอบรมที่เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX อย่างทั่วถึง					
3	มีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมประชุม อบรม เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEX					
4	วิทยาการสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนได้อย่างครอบคลุม ครบถ้วน เข้าใจง่าย					
5	มีการจัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมอบรมให้ ความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEX อย่างเหมาะสม					
6	มีการสื่อสารให้ข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงาน การแลกเปลี่ยน ข้อมูลในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย อย่างชัดเจน					
7	ผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูน ความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEX อย่างสม่ำเสมอ					
8	มีระบบที่เลี้ยงให้คำแนะนำ ปรึกษาในการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ภายในคณะ/วิทยาลัย					

ตอนที่ 3 การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ภายในคณะนาร่อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน 1) โครงร่างองค์กร 2) หมวดกระบวนการ (หมวด 1-6) หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ 3) หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้ความเข้าใจของท่านมากที่สุด

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ (EdPEx)	ระดับการปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
ท่านมีการปฏิบัติเกี่ยวกับหัวข้อต่อไปนี้ระดับใด					
1) โครงร่างองค์กร					
P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description) ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment) (หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ, พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม ลักษณะโดยรวมของ บุคลากร, สินทรัพย์, สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ)					
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships) (โครงสร้างองค์กร, ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ)					
P.2 สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation) ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitiveness Environment) (ลำดับในการแข่งขัน, การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน, แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ)					
2) หมวดกระบวนการ					
หมวด 1 : การนำองค์กร (Leadership)					
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง					
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม					
หมวด 2 : กลยุทธ์ (Strategy)					
2.1 การจัดทำกลยุทธ์					
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ					

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	ระดับการปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
หมวด 3 : ลูกค้า (Customers)					
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า					
3.2 ความผูกพันของลูกค้า					
หมวด 4 : การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)					
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร					
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้					
หมวด 5 : บุคลากร (Workforce)					
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร					
5.2 ความผูกพันของบุคลากร					
หมวด 6 : การปฏิบัติการ (Operations)					
6.1 กระบวนการทำงาน					
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน					
3) หมวดผลลัพธ์ (Results)					
หมวด 7 : ผลลัพธ์ (Results)					
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ					
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า					
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร					
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร					
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์					

ตอนที่ 4

1. ปัญหาและอุปสรรค ในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

.....

2. ข้อเสนอแนะ ในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ภายในคณะนาร่อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

.....

ภาคผนวก ง
ผล Tryout



ผลการวิเคราะห์ Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	83.3
	Excluded ^a	6	16.7
	Total	36	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.871	41

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	162.17	240.833	.071	.872
ข้อ2	162.13	236.257	.234	.870
ข้อ3	162.33	238.368	.138	.872
ข้อ4	162.27	241.030	.050	.873
ข้อ5	162.43	235.978	.225	.870
ข้อ6	162.87	240.189	.057	.874
ข้อ7	162.97	217.482	.569	.862
ข้อ8	162.07	237.651	.203	.870
ข้อ9	162.17	233.523	.343	.868
ข้อ10	162.00	236.897	.273	.869
ข้อ11	162.27	232.202	.351	.868
ข้อ12	162.13	236.602	.293	.869
ข้อ13	162.30	224.769	.603	.863
ข้อ14	162.60	229.421	.421	.866
ข้อ15	162.80	232.097	.364	.868
ข้อ16	162.53	229.223	.443	.866

ผลการวิเคราะห์ Reliability (ต่อ)

ข้อ17	162.30	235.666	.293	.869
ข้อ18	162.37	238.516	.144	.871
ข้อ19	162.20	239.476	.121	.872
ข้อ20	162.60	228.524	.418	.866
ข้อ21	162.43	226.323	.497	.865
ข้อ22	162.53	232.189	.373	.867
ข้อ23	162.47	234.257	.256	.870
ข้อ24	162.63	223.964	.541	.864
ข้อ25	162.63	223.826	.583	.863
ข้อ26	162.63	232.861	.361	.868
ข้อ27	162.70	233.872	.282	.869
ข้อ28	162.53	240.189	.098	.872
ข้อ29	162.33	229.402	.444	.866
ข้อ30	162.40	221.490	.607	.862
ข้อ31	162.63	223.206	.604	.862
ข้อ32	162.30	239.183	.122	.872
ข้อ33	162.27	236.823	.238	.870
ข้อ34	162.33	229.195	.433	.866
ข้อ35	162.43	225.426	.683	.862
ข้อ36	162.27	230.892	.439	.866
ข้อ37	162.80	227.062	.505	.865
ข้อ38	162.80	225.959	.420	.866
ข้อ39	162.37	231.482	.332	.868
ข้อ40	162.53	231.154	.310	.869
ข้อ41	162.47	233.499	.341	.868

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวปัทมาพร พุ่มทับทิม
ที่อยู่	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 39 หมู่ 1 ต.คลองหก อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120
การศึกษา	- ปริญญาโท วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (ค.อ.ม.) สาขาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง - ปริญญาตรี (เกียรตินิยมอันดับ 2) วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (ค.อ.บ.) สาขาวิศวกรรมโทรคมนาคม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประสบการณ์ทำงาน	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 ถึงปัจจุบัน
อีเมล	pattamaporn_p@mutt.ac.th

