



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ  
ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)



การค้นคว้าอิสระเสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิจัยและประเมินทางการศึกษา  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ  
ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)



การค้นคว้าอิสระเสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิจัยและประเมินทางการศึกษา  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพ  
การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)"

ของ พรภัทร เกษาพร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินทางการศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอี่ยมพร หลินเจริญ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

()

หัวหน้าภาควิชาการศึกษา



ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
ผู้วิจัย	พรภัทร เกษาพร
ประธานที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอื้อมพร หลินเจริญ
ประเภทสารนิพนธ์	การค้นคว้าอิสระ กศ.ม. วิจัยและประเมินทางการศึกษา, มหาวิทยาลัย นเรศวร, 2565
คำสำคัญ	การประกันคุณภาพ, ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ, เกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) 3) เพื่อสร้างสมการทำนายของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีของมหาวิทยาลัยหรือรองคณบดีระดับคณะ/วิทยาลัย หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ในปีการศึกษา 2564 จำนวนทั้งสิ้น 127 คน จากมหาวิทยาลัยใน 6 ภูมิภาค ๆ ละ 1 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 6 มหาวิทยาลัย ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ

ผลการวิจัยค้นคว้า พบว่า

1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า วัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การบริหารจัดการและงบประมาณ และภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

2) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรพยากรณ์ มีค่าอยู่ระหว่าง .466- .797 และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ พบว่า ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย ( $X_1$ ) การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร

(X<sub>3</sub>) ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ (X<sub>4</sub>) วัฒนธรรมองค์กร (X<sub>5</sub>) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ (X<sub>6</sub>) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .822, .660, .856, .746, .671 และ .825 ตามลำดับ

3) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 6 ตัว ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .929 และอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 86.3 ( $R^2 = .863$ ) ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า 23.00180 ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีจำนวน 4 ตัว ได้แก่ ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย (X<sub>1</sub>) การบริหารจัดการและงบประมาณ (X<sub>2</sub>) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร (X<sub>3</sub>) และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ (X<sub>6</sub>) สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = -285.872 + 40.015(X_1) + 12.572(X_2) + 37.081(X_3) + 7.081(X_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .274(X_1) + .089(X_2) + .268(X_3) + .326(X_6)$$

<b>Title</b>	FACTORS AFFECTING TO QUALITY ASSURANCE SUCCESS OF EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE (EDPEX)
<b>Author</b>	PORNPAT KESAPORN
<b>Advisor</b>	Assistant Professor Aumporn Lincharoen, Ph.D.
<b>Academic Paper</b>	M.Ed. Independent Study in Educational Research and Evaluation - (Plan B), Naresuan University, 2022
<b>Keywords</b>	Quality Assurance, Factors affecting success, Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX)

### ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the factors affecting to quality assurance success of Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) 2) to study the relation between the predictors and successful quality assurance of EdPEX 3) to create equation successful quality assurance of EdPEX. The sample was 127 people of vice president, vice dean or the officer who responded to the quality assurance from different 6 universities in each region during the semester 2021 by a simple random sampling. The research instrument was questionnaire. The statistics used in the analysis were data analysis are average value, the standard deviate, relationships between variables with the coefficient of correlation within predictors and predictors with the criterion variable, Enter multiple regression analysis.

The result of the study revealed that

1) The factors affecting to quality assurance success of EdPEX found that overall at a high level. Considering each aspect, in order of high level to low level, the results were as follows: the organizational culture, management and budget, and leadership and policy.

2) Correlation within predictors was between .466 – .797 and the correlation coefficients between predictors and criterion variables were leadership and policy ( $X_1$ ), management and budget ( $X_2$ ), personnel participation and attitude ( $X_3$ ), resources and technology for quality assurance operations ( $X_4$ ), organizational

culture ( $X_5$ ), knowledge of criteria ( $X_6$ ) all of them Correlated positively with successful of quality assurance on EdPEX at the statistically significant .01 with the coefficient of correlation .822, .660, .856, .746, .671 and .825 respectively.

3) Enter Multiple Regression Analysis found that 6 predictors affect to quality assurance success of EdPEX which the multiple correlation coefficient ( $R$ ) = .929 and predicating power = 86.3 percent ( $R^2 = .863$ ), the standard error of prediction value = 23.00180 which is the predictive variables that affect to success of quality assurance on EdPEX at the statistical significant .05, four variables, which all contribute positively are Leadership and policy ( $X_1$ ), Management and Budget ( $X_2$ ), Personnel participation and attitude ( $X_3$ ), and Knowledge of Criteria ( $X_6$ )

Creating a predictive equation of quality assurance success of EdPEX in raw scores and standard scores as follows:

Equation derived in the raw scores

$$Y = -285.872 + 40.015(X_1) + 12.572(X_2) + 37.081(X_3) + 7.081(X_6)$$

Equation derived in the standard scores

$$Z = .274(X_1) + .089(X_2) + .268(X_3) + .326(X_6)$$

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลงด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอื้อมพร หลินเจริญ ที่ปรึกษาและคณะกรรมการทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อนามัย นาอุดม อาจารย์ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรกฤษณ์ สถาปนศิริ อาจารย์คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชำนาญ ปาณาวงษ์ อาจารย์ภาควิชาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่กรุณาให้คำแนะนำแก้ไขและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับคณะ/วิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา จากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยสนับสนุน ส่งเสริมและเป็นกำลังสำคัญในการศึกษาเล่าเรียน ขอขอบคุณทุกคนที่ไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ ที่คอยห่วงใยและช่วยเหลือเสมอมา คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงจะมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน

พรภัทร เกษาพร



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
ประกาศคุณูปการ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษา.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX).....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX).....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
การสังเคราะห์งานวิจัย.....	64
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	65

บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย .....	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	66
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	67
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ .....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	70
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	71
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	74
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	75
ตอนที่ 2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร .....	84
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) .....	85
บทที่ 5 บทสรุป .....	88
สรุปผลการวิจัย .....	88
ผลการวิจัย .....	90
อภิปรายผล .....	91
ข้อเสนอแนะ .....	95
บรรณานุกรม .....	97
ประวัติผู้วิจัย .....	105

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงการให้คะแนนตามเกณฑ์ EdPEX .....	27
ตาราง 2 แสดงแนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1 – 6 .....	29
ตาราง 3 แสดงแนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7 .....	30
ตาราง 4 แสดงการสังเคราะห์งานวิจัย .....	64
ตาราง 5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง .....	67
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์ .....	75
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย (X <sub>1</sub> ) .....	76
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านการบริหารจัดการและงบประมาณ (X <sub>2</sub> ) .....	77
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านการมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร (X <sub>3</sub> ) .....	78
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ (X <sub>4</sub> ) .....	79

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $X_5$ ) .....	80
ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผลการทดสอบ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ).....	81
ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงคะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) (คะแนนเต็ม 1,000 คะแนน).....	83
ตาราง 14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์ ....	84
ตาราง 15 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ.....	85
ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ.....	86
ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ.....	86

## สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....65



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของปัญหา

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2560) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถานศึกษาทุกระดับ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการทางการศึกษาว่าจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

ซึ่งในปัจจุบันเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ที่ถูกนำมาใช้ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย มีหลากหลายเกณฑ์ เช่น เกณฑ์ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 (เกณฑ์ สกอ.) เกณฑ์ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (CUPT-QA) เกณฑ์การประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เป็นต้น

ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) กล่าวว่า ปัจจุบันมีหน่วยงานระดับคณะ/วิทยาลัย และระดับสถาบัน ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้เลือกใช้เกณฑ์ EdPEX สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และแจ้งผลการคัดเลือกมายัง สป.อว. แล้ว จำนวน 27 สถาบัน ซึ่งเกณฑ์ EdPEX ที่ได้รับการนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรทางการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ฉบับปี 2563 – 2566 นั้น ได้รับการดัดแปลงมาจากเกณฑ์ Baldrige Criteria for Performance Excellence 2019 – 2020 ของประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาในประเทศไทย ทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศในระดับนานาชาติได้

นอกจากนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) ยังกล่าวอีกว่า เกณฑ์ EdPEX มีคุณลักษณะที่สำคัญคือ ช่วยสนับสนุนให้เกิดกระบวนการหรือมุมมองเชิงระบบ ทำให้สถาบันมองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างเกณฑ์หมวดต่าง ๆ มีจำนวนทั้งสิ้น 7 หมวด ซึ่งประกอบไปด้วย หมวดที่ 1 การนำองค์กร หมวดที่ 2 กลยุทธ์ หมวดที่ 3 ลูกค้า หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวดที่ 5 บุคลากร หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ และหมวดที่ 7

ผลลัพธ์ โดยเนื้อหาของแต่ละหมวดจะก่อให้เกิดการบริหารจัดการการดำเนินการของสถาบัน เพื่อให้ เกิดเป้าประสงค์ที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

ดังนั้น ด้วยเล็งเห็นถึงแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ครั้งที่ 268 (12/2562) เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2562 จึงมีมติที่ประชุมอนุมัติทิศทางและแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนา ระบบและกลไกการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย โดยให้หน่วยงานระดับสถาบันและระดับคณะ ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 เป็นต้นไป

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยในปีการศึกษาดังกล่าว พบว่า ประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ต่าง ๆ ส่งผลให้การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ไม่สอดคล้องและเป็นระบบ ประกอบกับเป็นการดำเนินงานที่อยู่ในช่วงเริ่มต้น จึงทำให้คะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบันไม่สูงมากนัก ดังนั้น เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามแนวทาง EdPEX ให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ในการนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบายและการจัดทำแผนกลยุทธ์ อีกทั้ง เพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในการเพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาผลลัพธ์ในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การประกันคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX ดังกล่าว จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารและเห็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศจากสถาบันอื่น ๆ ในประเทศ ซึ่งมหาวิทยาลัยสามารถนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX ในรูปแบบของการจัดโครงการหรือกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่ดีขึ้นอย่างเป็นระบบต่อไป

### จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

3. เพื่อสร้างสมการทำนายของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อส่งเสริมให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามแนวทาง EdPEX มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่ประเมินตามเกณฑ์ EdPEX จำนวน 27 สถาบัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีของมหาวิทยาลัยหรือรองคณบดี ระดับคณะ/วิทยาลัย หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา 2564 ในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัยหน่วยงานละ 1 คน รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 127 คน

#### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

##### 2.1 ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่

- 2.1.1 ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย
- 2.1.2 การบริหารจัดการและงบประมาณ
- 2.1.3 การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร
- 2.1.4 ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- 2.1.5 วัฒนธรรมองค์กร
- 2.1.6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์

2.2 ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)



## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)** หมายถึง การที่หน่วยงานมีผลการประเมินจากทั้ง 7 หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 การนำองค์กร หมวดที่ 2 กลยุทธ์ หมวดที่ 3 ลูกค้า หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวดที่ 5 บุคลากร หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการและหมวดที่ 7 ผลลัพธ์ ซึ่งเป็นไปตามระบบการให้คะแนนของเกณฑ์ EdPEX โดยระดับของความสำเร็จจะเป็นไปตามคำอธิบายแนวทางการให้คะแนน ในระดับคะแนน 20 เเปอร์เซ็นต์ขึ้นไป กล่าวคือ การที่หน่วยงานมีแนวทางในการดำเนินงาน กระบวนการประเมินและการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ จนเกิดการเรียนรู้และสามารถถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างทั่วถึง มีการบูรณาการกับสิ่งที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงมีการรายงานระดับผลการดำเนินการเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งจะต้องมีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่อง

**ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย** หมายถึง ผู้บริหารมีความสามารถในการตัดสินใจและให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน โดยกำหนดนโยบายและจัดทำแผนกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดและวิธีการติดตามผลการดำเนินงานที่มีความชัดเจน รวมทั้งมีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่แนวปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

**การบริหารจัดการและงบประมาณ** หมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประกอบ ด้วยการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานองค์กร ผู้รับผิดชอบและแผนการดำเนินงาน โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินงานที่ชัดเจน รวมทั้งมีช่องทางในการสื่อสารและบริการข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม และส่งเสริมบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง

**การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร** หมายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX โดยมีความรู้สึกและแรงจูงใจที่ดี มีความสนใจและพร้อมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน รวมทั้งยอมรับการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

**ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ** หมายถึง หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ โดยมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการบริหารและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

**วัฒนธรรมองค์กร** หมายถึง หน่วยงานให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งเกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงาน ส่งผลให้มีการทำงานเป็นทีม โดยมีเป้าหมาย

ในการปรับตัวและริเริ่มทำสิ่งใหม่จนยึดถือปฏิบัติร่วมกัน เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

**ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์** หมายถึง การที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของเกณฑ์ EdPEx รวมถึงแนวทางในการให้คะแนน จนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเกณฑ์ EdPEx



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้กำหนดไว้ 3 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

- 1.1 ที่มาของเกณฑ์ EdPEX
- 1.2 ลักษณะของเกณฑ์ EdPEX
- 1.3 โครงสร้างและหัวข้อของเกณฑ์ EdPEX
- 1.4 ระบบการให้คะแนนของเกณฑ์ EdPEX

#### ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

- 2.1 ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย
- 2.2 การบริหารจัดการและงบประมาณ
- 2.3 การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร
- 2.4 ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- 2.5 วัฒนธรรมองค์กร
- 2.6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์

#### ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 งานวิจัยภายในประเทศ
- 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

#### แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

##### 1.1 ที่มาของเกณฑ์ EdPEX

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) กล่าวว่า เกณฑ์ EdPEX ส่งเสริมให้สถาบันบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน องค์กรจำนวนมากทั่วโลกใช้เกณฑ์บัลด์ริจเพื่อปรับปรุงและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน องค์กรที่ได้รับรางวัลบัลด์ริจ คือ องค์กรที่ได้รับการยอมรับว่า เป็นต้นแบบระดับประเทศ และจากการที่องค์กรได้แบ่งปันแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง ทำให้องค์กรจำนวนมากสามารถ

นำไปพัฒนาทั้งแนวทางการดำเนินการและผลลัพธ์ ส่งผลดีต่อการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศและโลก ในประเทศไทยได้เริ่มปรับใช้เกณฑ์บัลตริจมาเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) และกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital Accreditation : HA)

สำหรับเกณฑ์ EdPEX นั้น เป็นการนำเกณฑ์บัลตริจด้านการศึกษามาปรับใช้ให้เหมาะกับบริบทของการอุดมศึกษาไทย เพื่อให้สถาบันใช้พัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันและของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ

### เกณฑ์ EdPEX จะช่วยสถาบันได้อย่างไร

ไม่ว่าสถาบันจะเพิ่งจัดตั้งใหม่ กำลังเติบโตหรือจัดตั้งมาแล้วเป็นเวลานาน ทุกแห่งจะเผชิญกับความท้าทายในทุก ๆ วันและในระยะยาว ในขณะเดียวกันก็มีจุดแข็งที่ให้ประโยชน์กับสถาบันเช่นกัน เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้เห็นจุดแข็งและใช้จุดแข็งนั้นเตรียมสถาบันให้รับมือความท้าทายที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ เกณฑ์ EdPEX ยังเอื้อให้สถาบันสามารถระบุประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. คุณลักษณะที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถแข่งขันได้และประสบความสำเร็จในระยะยาวในสภาวะแวดล้อมด้านการศึกษา
2. การทำให้ผู้นำ ผู้บริหารแต่ละระดับและบุคลากรทั้งหมดเห็นภาพเดียวกัน
3. การทำให้มั่นใจว่าบุคลากรเข้าใจและร่วมขับเคลื่อนสถาบันไปสู่ความสำเร็จ
4. การทำความเข้าใจและตอบสนองหรือทำได้เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
5. การทำให้มั่นใจว่าการดำเนินการของสถาบันมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาว

เกณฑ์สามารถนำไปใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถาบันใด ๆ ก็ได้ เพราะไม่ได้กำหนดว่าควรมีโครงสร้างหรือแนวทางการดำเนินการเป็นอย่างไร

เกณฑ์ EdPEX มีบทบาทที่สำคัญ 3 ด้าน ในการทำให้ประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขันที่ดีขึ้นได้แก่

1. เกณฑ์ช่วยปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา เพิ่มขีดความสามารถและผลลัพธ์ให้ดีขึ้น

2. เกณฑ์ช่วยกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างสถาบันต่าง ๆ ในประเทศ

3. เกณฑ์เป็นเครื่องมือที่สร้างความเข้าใจและบริหารจัดการผลการดำเนินการของสถาบันชี้แนะแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์ และเปิดโอกาสการเรียนรู้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ที่มาของเกณฑ์ EdPEX ฉบับปี 2563 – 2566 เป็นฉบับที่สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม แปลงมาจากเกณฑ์ Baldrige Criteria for Performance Excellence 2019 – 2020 ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาไทย และสถาบันอุดมศึกษาสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศในระดับนานาชาติได้

## 1.2 ลักษณะของเกณฑ์ EdPEX

สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558) กล่าวว่า

### 1.2.1 มุ่งเน้นผลลัพธ์

เกณฑ์ EdPEX มุ่งเน้นผลลัพธ์ในเรื่องหลัก ๆ เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้เรียนกระบวนการผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร การนำองค์กรและการกำกับดูแล รวมถึงงบประมาณ การเงินและตลาด การรวมตัววัดเหล่านี้มาประกอบกันทำให้มั่นใจได้ว่ากลยุทธ์ของสถาบันมีความสมดุลโดยไม่ละเลยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม วัตถุประสงค์ หรือเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญอย่างไม่เหมาะสม

### 1.2.2 ไม่กำหนดวิธีการและปรับใช้ให้เหมาะสมได้

เกณฑ์ EdPEX ไม่ได้กำหนดวิธีการว่าสถาบันจะต้องมีโครงสร้างองค์การอย่างไร ไม่ได้ระบุว่าสถาบันจะต้องมีหน่วยงานด้านการวางแผน ด้านจริยธรรม พัฒนาคุณภาพ หรือหน่วยงานอื่น ๆ เกณฑ์ไม่ได้ระบุให้สถาบันบริหารหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยวิธีเดียวกัน และยอมให้สถาบันเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมที่สุดเพื่อกระตุ้นการพัฒนา เช่น Plan-Do-Study-Act (PDSA) Balanced Scorecard หรือศึกษาเกณฑ์การประกันคุณภาพด้วยตนเอง (Accreditation Self-studies) เกณฑ์ไม่กำหนดวิธีการไว้ เพราะ

1) เกณฑ์มุ่งเน้นความต้องการขององค์กรที่มีร่วมกัน (Common Needs) มากกว่าวิธีปฏิบัติที่เหมือน ๆ กัน ซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจ การสื่อสาร การแลกเปลี่ยน ความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและแนวทางที่หลากหลาย

2) เกณฑ์มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีปฏิบัติ เครื่องมือ หรือโครงสร้างของสถาบัน เกณฑ์สนับสนุนให้สถาบันตอบคำถามด้วยแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับให้เหมาะสมกับสถาบัน และมีความ

ยืดหยุ่น กระตุ้นการเปลี่ยนแปลงทั้งแบบค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งการปรับปรุงด้วยการสร้างนวัตกรรม การเลือกใช้เครื่องมือ วิธีการ ระบบและโครงสร้างของสถาบัน จึงขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ขนาดและประเภทของสถาบัน ความสัมพันธ์ระดับองค์กร และระดับการพัฒนา รวมทั้งความสามารถและความรับผิดชอบของบุคลากรและห่วงโซ่อุปทาน ปัจจัยเหล่านี้มีความแตกต่างกันระหว่างสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการของความ ต้องการและกลยุทธ์ของสถาบัน

### 1.2.3 มุ่งเน้นที่ความต้องการของสถาบันการศึกษา

เกณฑ์ EdPEX ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยตระหนักถึงความแตกต่างในด้าน พันธกิจ บทบาท และหลักสูตรของสถาบันต่าง ๆ เกณฑ์นี้มองว่าผู้เรียนเป็นลูกค้าที่สำคัญ แต่ใน ขณะเดียวกันสถาบันอาจมีลูกค้ากลุ่มอื่น (เช่น ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ใช้ผลงานวิจัย) ด้วยแนวคิด ความเป็นเลิศในเกณฑ์การศึกษานี้ มีองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

- 1) กลยุทธ์การประเมินที่ได้ผ่านการกลั่นกรองและใช้ได้ผลอย่างดีในทางปฏิบัติ
- 2) การปรับปรุงตัววัดและตัวบ่งชี้หลักต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเรียนรู้ของ ผู้เรียน และผลลัพธ์ตามพันธกิจอื่น
- 3) ความเป็นผู้นำที่เป็นที่ประจักษ์ในด้านผลการดำเนินการและการปรับปรุง เมื่อเทียบเคียง กับสถาบัน/องค์กรที่ดำเนินการในลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือค่าเทียบเคียงที่เหมาะสม

เกณฑ์ EdPEX เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและ บริการสุขภาพฯ (HA) ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) เกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และระบบการ ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ล้วนสร้าง ขึ้นมาโดยอาศัยกรอบคำถาม 7 หมวดเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของ องค์กรทุกประเภท การใช้กรอบเดียวกันในทุกภาคส่วน จะสนับสนุนให้มีความร่วมมือกันในการ แลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสถาบันการศึกษาอาจพิจารณาข้อกำหนด ของเกณฑ์ แตกต่างจากหน่วยงาน/ภาคส่วนอื่น ๆ EdPEX จึงแปลงภาษาที่ใช้และแนวคิดหลักของ ภาครัฐกิจและการดำเนินการที่เป็นเลิศให้เป็นแนวคิดหลักที่มีความสำคัญเทียบเท่ากันเพื่อความเป็น เลิศทางการศึกษา

### 1.2.4 สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้ง สถาบัน

เกณฑ์ EdPEX สร้างความสอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งสถาบันจากตัววัดที่ได้มาจาก กระบวนการและกลยุทธ์ของสถาบันที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกันและกัน ตัววัดเหล่านี้ผูกโยง โดยตรงกับคุณค่าในมุมมองของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลการดำเนินการ

โดยรวม ดังนั้น การใช้ตัววัดเหล่านี้ จึงเป็นกรอบที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง โดยลดความจำเป็นที่จะต้องกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด ลดการรวมศูนย์การตัดสินใจหรือลดกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป ดังนั้น ตัววัดเหล่านี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสารและเป็นวิธีการถ่ายทอดผลการดำเนินการที่สถาบันต้องการไปสู่การปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันนี้ ทำให้มั่นใจว่าสถาบันมีจุดมุ่งหมายที่แน่ชัดและเป็นที่ยอมรับทั่วทั้งองค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนความคล่องตัวการสร้างนวัตกรรม และการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

มุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกัน เป็นเรื่องที่ยังลึกละเอียดในโครงสร้างที่บูรณาการกันระหว่างค่านิยมหลักและแนวคิด โครงร่างองค์กร คำถามของเกณฑ์ และแนวทางการให้คะแนน รวมทั้งการมุ่งเน้นผลลัพธ์เหตุปัจจัยและผล และการเชื่อมโยงข้ามกระบวนการระหว่างหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์ ซึ่งความเชื่อมโยงนี้จำเป็นต้องมีความเป็นพลวัต ตามกลยุทธ์และเป้าหมายที่เปลี่ยนไปตามเวลา เมื่อใช้เกณฑ์นี้ข้อมูลป้อนกลับระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ จะช่วยให้เกิดวงจรแห่งการพัฒนาที่เน้นการปฏิบัติ 4 ขั้นตอนคือ

1. การออกแบบและเลือกกระบวนการ วิธีการ และตัววัด ที่มีประสิทธิผล (แนวทาง)
2. การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา (การนำไปสู่การปฏิบัติ)
3. การติดตามประเมินความก้าวหน้า การเก็บและแบ่งปันความรู้ รวมทั้งการหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (การเรียนรู้)
4. การปรับแผนบนพื้นฐานของสิ่งที่พบจากการประเมินและผลการดำเนินการของสถาบัน การทำให้กระบวนการและการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ประสานกลมกลืนกัน รวมทั้งการเลือกตัววัดของกระบวนการและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม (บูรณาการ)

### 1.2.5 สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

เกณฑ์และแนวทางการให้คะแนน ประกอบด้วยระบบการตรวจประเมินซึ่งแยกเป็น 2 ส่วน การใช้เกณฑ์เพื่อประเมินตนเอง ช่วยให้สถาบันเห็นภาพคร่าว ๆ ของจุดแข็งและโอกาสพัฒนาจากการตอบคำถามตามข้อกำหนดต่าง ๆ 17 หัวข้อ ซึ่งเน้นที่ผลการดำเนินการ ตามระดับพัฒนาการอย่างต่อเนื่องของกระบวนการและผลลัพธ์ของการดำเนินการ (แนวทางการให้คะแนน)

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) กล่าวว่า เกณฑ์ EdPEx ช่วยให้หน่วยงานบริหารจัดการทุกเรื่อง/องค์ประกอบของหน่วยงานให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้บรรลุพันธกิจ ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ กล่าวคือ “มุมมองเชิงระบบ” องค์ประกอบและกลไกที่บูรณาการในเกณฑ์ ได้แก่ ค่านิยมและแนวคิดหลัก เกณฑ์ 7 หมวดที่มีความเชื่อมโยงกัน

## ค่านิยมและแนวคิดหลัก (Core Values and Concepts)

เกณฑ์ EdPEX มีฐานคิดมาจากความเชื่อและพฤติกรรมที่พบในหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานที่ดี 11 ด้าน ดังนี้

1. มุมมองเชิงระบบ (Systems Perspective)
2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership)
3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Customer-Centered Excellence)
4. ความให้ความสำคัญกับคน (Valuing People)
5. การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational Learning and Agility)
6. การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on Success)
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for Innovation)
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact)
9. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)
10. จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency)
11. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering Value and Results)

### 1. มุมมองเชิงระบบ (Systems Perspective)

มุมมองเชิงระบบ หมายถึง หน่วยงานบริหารจัดการทุกเรื่อง/องค์ประกอบของหน่วยงานให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้บรรลุพันธกิจ ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศมุมมองเชิงระบบยังหมายถึง การจัดการสถาบันภายใต้บริบทของระบบนิเวศ (Ecosystem) ที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงโอกาสสำหรับความสัมพันธ์ใหม่ ๆ และนวัตกรรม

การจัดการผลการดำเนินงานโดยรวมของหน่วยงานจะประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยการตระหนักรู้ว่าหน่วยงานเป็นระบบที่มีการปฏิบัติการที่เชื่อมโยงกันการสังเคราะห์ในประเด็นเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและการบูรณาการเป็นสิ่งที่ทำให้ระบบประสบความสำเร็จ

การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง การมองภาพรวมของทั้งหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงคุณลักษณะที่สำคัญของหน่วยงาน ได้แก่ สมรรถนะหลักของหน่วยงาน วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ระบบงาน และความต้องการของบุคลากร

ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) หมายถึง การใช้ความเชื่อมโยงที่สำคัญในหน่วยงาน เพื่อทำให้มั่นใจว่าแผนงาน กระบวนการ วัตถุประสงค์ และการปฏิบัติการ ต่าง ๆ มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน



การบูรณาการ (Integration) เป็นการต่อยอดจากความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้ทุกองค์ประกอบของการจัดการผลการดำเนินการของหน่วยงาน เช่น แผนงาน กระบวนการ ตัววัดและการปฏิบัติการต่าง ๆ มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเป็นภาพใหญ่ภาพเดียวกัน ในลักษณะที่เสริมประโยชน์

นอกจากนี้ หน่วยงานเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศที่ประกอบด้วย เครือข่ายองค์กรต่าง ๆ รวมถึงคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้ส่งมอบ คู่แข่ง ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ ชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกภาคส่วนการศึกษา ภายในระบบนิเวศขนาดใหญ่นี้บทบาทระหว่างหน่วยงานอาจเป็นไปอย่างสิ้นไหล เมื่อมีโอกาสเกิดขึ้นและจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงสำหรับระบบนิเวศ การสังเคราะห์ หมายถึง การเข้าใจว่าหน่วยงานเป็นส่วนหนึ่งของภาพรวมใหญ่ซึ่งรวมคุณสมบัติที่สำคัญที่หน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้และต้องได้รับจากคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คู่แข่ง ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ ชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

มุมมองเชิงระบบ ครอบคลุมถึงการที่ผู้นำระดับสูงของหน่วยงานให้ความสำคัญต่อทิศทางเชิงกลยุทธ์และการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น ๆ หมายความว่า ผู้นำระดับสูงต้องตรวจติดตามตอบสนองและจัดการผลการดำเนินการ โดยอาศัยผลลัพธ์เป็นพื้นฐาน นอกจากนี้มุมมองเชิงระบบยังหมายรวมถึง การใช้ตัวชี้วัด สมรรถนะหลักของหน่วยงาน และความรู้ของหน่วยงาน เพื่อสร้างกลยุทธ์ที่สำคัญ และเชื่อมกลยุทธ์เหล่านั้นเข้ากับระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ บริหารความเสี่ยงและจัดสรรทรัพยากรให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยรวม และเพื่อมุ่งเน้นผู้เรียนลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership)

ผู้นำระดับสูงของหน่วยงาน ควรกำหนดวิสัยทัศน์ และแสดงให้เห็นถึงค่านิยมและจริยธรรมของหน่วยงานที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม ทำให้เกิดการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์อื่นและยังชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานมีความคาดหวังต่อผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยมจากบุคลากร

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และความคาดหวังของหน่วยงาน ควรมีความสอดคล้องระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผู้นำต้องทำให้มั่นใจว่ามีการกำหนดกลยุทธ์ ระบบ และวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้และขีดความสามารถ กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม บริหารความเสี่ยง กำหนดให้มีความรับผิดชอบ (Accountability) ทำให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานจะประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

ค่านิยมและกลยุทธ์ที่ผู้นำได้กำหนดไว้ ควรช่วยชี้นำการตัดสินใจและการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน ผู้นำระดับสูงต้องสร้างแรงบันดาลใจและส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนสนับสนุนงาน

ของหน่วยงาน มีการพัฒนาและการเรียนรู้ ใฝ่สร้างนวัตกรรม และเปิดรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ผู้นำระดับสูงควรรับผิดชอบต่อการกระทำและผลการดำเนินการของคณะกรรมการกำกับดูแล หน่วยงานในขณะเดียวกัน ควรรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งในด้านจริยธรรม การปฏิบัติการ รวมทั้งผลการดำเนินการของหน่วยงานด้วย

### 3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Customer-Centered Excellence)

หน่วยงานจะต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะที่โดดเด่นของการจัดการศึกษา วิจัยและบริการ รวมทั้งช่องทางในการเข้าถึงและสนับสนุนเพื่อเป็นการส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นซึ่งจะนำไปสู่การได้ผู้เรียนและลูกค้าใหม่ ความพึงพอใจ ความนิยม การกล่าวถึงในทางที่ดีไปจนถึงความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของหน่วยงาน

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น หน่วยงานไม่ควรมองเพียงแค่ความสำเร็จของผู้เรียน แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่มียผลต่อมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อหน่วยงาน และเป็นสิ่งสำคัญในเรื่องความเป็นเลิศที่หน่วยงานต้องการมุ่งเน้น

นอกจากนี้ ความสำเร็จของหน่วยงานในการพัฒนาความสามารถของผู้เรียนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การลดข้อร้องเรียนหรือความผิดพลาดของกระบวนการให้บริการ และการให้บริการ และข้อบกพร่องเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาผู้เรียนและผู้รับบริการกลุ่มอื่น การสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้เรียนเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นในการรักษาผู้เรียนไว้

ดังนั้น ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้รับบริการกลุ่มอื่น จึงเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการรักษาผู้เรียนและผู้รับบริการกลุ่มอื่น การรับรู้ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และการเติบโตของหน่วยงาน นอกจากนี้ หน่วยงานต้องมีความไวอย่างต่อเนื่องต่อความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการกลุ่มอื่นที่เปลี่ยนแปลงและเกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันของผู้เรียน หน่วยงานต้องรับฟังเสียงของผู้เรียนอย่างตั้งใจและต้องคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในตลาด ดังนั้น ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้รับบริการกลุ่มอื่นจึงต้องประกอบด้วยวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้รับบริการกลุ่มอื่นและความคล่องตัวของหน่วยงาน

### 4. ให้ความสำคัญกับคน (Valuing People)

ความสำเร็จของหน่วยงานขึ้นกับบุคลากรที่มีความผูกพัน ซึ่งเกิดจากการได้ทำงานที่มีทิศทางของหน่วยงานชัดเจน โอกาสในการเรียนรู้ ความรับผิดชอบในผลการดำเนินการ รวมทั้งสภาวะแวดล้อมที่ปลอดภัย และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน

การให้ความสำคัญกับบุคลากร หมายถึง ความมุ่งมั่นต่อการสร้างความผูกพัน การพัฒนาความผูกพันของบุคลากร ซึ่งเป็นการทำงานที่มีความยืดหยุ่น เหมาะสมกับสถานที่ทำงานและความต้องการในชีวิตที่มีความแตกต่างกันมากขึ้น

ความสำเร็จของบุคลากร ขึ้นอยู่กับการที่บุคลากรมีโอกาสที่จะเรียนรู้ การเรียนรู้ หมายถึง การเตรียมบุคลากรสำหรับสมรรถนะหลักในอนาคตของหน่วยงาน ด้วยการสอนงานในขณะปฏิบัติงานเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรที่มีความคุ้มค่าที่จะอบรมข้ามสายงานและเชื่อมโยงเรื่องการฝึกอบรมกับความจำเป็นด้านอัตรากำลังของหน่วยงาน

## 5. การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational Learning and Agility)

ความสำเร็จในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้ระดับหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและมีความคล่องตัว หมายถึง ชีตความสามารถในการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไวและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ

การเรียนรู้ระดับหน่วยงาน ประกอบด้วย การปรับปรุงแนวทางที่มีอยู่แล้วอย่างต่อเนื่อง และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือการสร้างนวัตกรรมที่นำไปสู่เป้าประสงค์ใหม่ แนวทางในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการใหม่

การเรียนรู้ระดับหน่วยงานและความคล่องตัว จะประสบความสำเร็จได้โดยคู่ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ อาจมีสมรรถนะหลักที่เติมเต็มให้แก่หน่วยงาน ทำให้หน่วยงานสามารถเข้าสู่ตลาดใหม่หรือเป็นพื้นฐานสำหรับการจัดการศึกษา วิจัยและบริการใหม่ ความร่วมมือเช่นนี้จะทำให้เกิดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ ของหน่วยงาน

## 6. การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on Success)

การสร้างหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต ต้องอาศัยความเข้าใจปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวซึ่งมีผลกระทบต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานต้องจัดการกับความไม่แน่นอนของสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในระยะยาว

การมุ่งเน้นความสำเร็จครอบคลุมถึงการพัฒนาผู้นำ บุคลากรและผู้ส่งมอบ การวางแผน สืบทอดตำแหน่งที่มีประสิทธิผล การสร้างสภาวะแวดล้อมที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน

## 7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for Innovation)

นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับปรุงหลักสูตร การจัดการศึกษา วิจัยและบริการกระบวนการ การปฏิบัติการ และรูปแบบของหน่วยงาน รวมทั้งการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมควรนำองค์กรไปสู่มิติใหม่ของการดำเนินการ การสร้างนวัตกรรมจำเป็นต้องมีสถานะแวดล้อมที่เกื้อหนุนกระบวนการในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์และการแสวงหาประเด็นที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน นวัตกรรมเป็นแนวคิดที่แตกต่างจากการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่เติมเต็มซึ่งกันและกัน หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จใช้ทางนวัตกรรมและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

## 8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact)

การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ต้องมีการวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการของหน่วยงานทั้งภายในหน่วยงานและสภาพแวดล้อมการแข่งขัน การบริหารผลการดำเนินการของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพผล ต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ เช่น ตัวเลข กราฟ หรือข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในการปรับปรุงผลการดำเนินการและการจัดการการเปลี่ยนแปลง หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการเลือกและใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่เลือกมาต้องเป็นตัวชี้วัดที่ดีที่สุดในการสะท้อนถึงปัจจัยที่นำไปสู่ผลการดำเนินการที่ดีขึ้น ในด้านผลการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการเรียนรู้ที่ดีขึ้น ตัวชี้วัดควรผ่านการคัดเลือกมาอย่างรอบคอบโดยต้องเชื่อมโยงกับความต้องการของผู้เรียนและผู้รับบริการกลุ่มอื่น ตัวชี้วัดดังกล่าวจะช่วยให้กระบวนการทั้งหมดสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์ของหน่วยงาน หน่วยงานอาจจำเป็นต้องใช้ตัวชี้วัดเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการติดตามจะทำให้หน่วยงานสามารถประเมินและปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดเหล่านั้นเพื่อให้สนับสนุนเป้าประสงค์ของหน่วยงานดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ หมายถึง การสกัดสาระสำคัญของข้อมูลและสารสนเทศออกมา เพื่อใช้สนับสนุนการประเมินผลการตัดสินใจและการปรับปรุงการสร้างนวัตกรรม ในการวิเคราะห์หน่วยงานจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเพื่อกำหนดแนวโน้ม การคาดการณ์ การวิเคราะห์จะสนับสนุนจุดมุ่งหมายหลายประการ เช่น การวางแผน การทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม การปรับปรุงการปฏิบัติการ การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่ง หรือระดับเทียบเคียงที่เป็นเลิศ

## 9. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

ผู้นำของหน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการสร้างประโยชน์ให้สังคม และการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคม ผู้นำควรเป็นแบบอย่างที่ดีแก่หน่วยงานและบุคลากรในความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ซึ่งครอบคลุมถึงผลกระทบของการปฏิบัติการของหน่วยงาน นอกจากนี้หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรแล้วก็นำกลับมาใช้ใหม่และลดความสูญเสียตั้งแต่ต้นทาง การวางแผนจึงควรคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในเชิงลบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการบริหารสิ่งอำนวยความสะดวกการทำงานและการขนส่ง การวางแผนที่มีประสิทธิผลควรลดหรือป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา

## 10. จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency)

หน่วยงานควรแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผู้นำต้องมีจริยธรรมสูงและตรวจติดตามการดำเนินการทั้งหมด ผู้นำควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงความคาดหวังต่อบุคลากร

คุณลักษณะของความโปร่งใส คือ การสื่อสารอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมาอย่างสม่ำเสมอความรับผิดชอบและการแบ่งปันข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องโดยผู้นำและผู้บริหาร ความโปร่งใสมีประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการและเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความผูกพันของบุคลากร ทำให้บุคลากรเข้าใจและมีส่วนร่วมได้ ความโปร่งใสและความรับผิดชอบยังมีความสำคัญในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมความผูกพันและความเชื่อมั่นในหน่วยงาน

## 11. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering Value and Results)

การส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและการสร้างสมดุลของคุณค่าระหว่างกลุ่มจะช่วยในเรื่องของการสร้างความภักดีต่อหน่วยงาน ทำให้มีความเติบโตและเป็นการสร้างประโยชน์ให้สังคมด้วย

การวัดผลการดำเนินการของหน่วยงานจำเป็นต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สำคัญ ซึ่งนำไปใช้เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดังนั้น ผลลัพธ์จึงต้องประกอบด้วยตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ตัววัดเฉพาะด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและการเงิน แต่รวมถึงผลลัพธ์ด้านกระบวนการ ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียน ผู้รับบริการกลุ่มอื่น และบุคลากร รวมทั้งผลการดำเนินการ ด้านการนำหน่วยงานกลยุทธ์และด้านสังคม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะของเกณฑ์ EdPEX จะมุ่งเน้นผลลัพธ์และเป็นการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างจริงจังในทุกด้าน โดยเน้นการบริหารจัดการมากกว่าวิธีการทบทวนผลการดำเนินการตามวิธีการอื่น ๆ และสามารถปรับใช้ได้กับกลยุทธ์ ระบบการจัดการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ให้ความสำคัญในเชิงระบบสอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งหน่วยงาน ทั้งนี้ พื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX มาจากชุดค่านิยมและแนวคิดหลัก

### 1.3 โครงสร้างและหัวข้อของเกณฑ์ EdPEX

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) กล่าวว่า เกณฑ์ทั้ง 7 หมวดที่สำคัญเพื่อบริหารจัดการและดำเนินการทั้งสถาบัน ได้แก่

1. การนำองค์กร: สถาบันแบ่งปันวิสัยทัศน์และนำองค์กร และทำให้มั่นใจถึงการกำกับดูแลสถาบันที่ดี
2. กลยุทธ์: สถาบันเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต
3. ลูกค้า: สถาบันรับฟัง สร้างความพึงพอใจและสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้: สถาบันใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพื่อการตัดสินใจ
5. บุคลากร: สถาบันสร้างความผูกพันและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้แก่บุคลากร
6. ระบบปฏิบัติการ: สถาบันมั่นใจว่าระบบปฏิบัติการที่ใช้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งจะทำให้สามารถจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ ได้อย่างมีคุณภาพ
7. ผลลัพธ์: สถาบันดำเนินการได้ดีเพียงใด

โครงสร้างเกณฑ์ EdPEX ทั้ง 7 หมวดประกอบด้วยหัวข้อและประเด็นที่ควรพิจารณาต่าง ๆ ดังนี้

หัวข้อ คือ องค์ประกอบหลักทั้งหมดของเกณฑ์นี้ซึ่งแสดงระบบการบริหารจัดการเชิงบูรณาการมีทั้งหมด 17 หัวข้อ (รวมอีก 2 หัวข้อในโครงสร้างองค์กร) ซึ่งแต่ละหัวข้อมีจุดมุ่งเน้นที่เฉพาะเจาะจงหัวข้อเหล่านี้แบ่งเป็น 3 กลุ่มตามประเภทของข้อมูลที่ต้องอธิบาย

- บทนำ (โครงสร้างองค์กร) กำหนดให้อธิบายสภาพแวดล้อมของสถาบัน
- หัวข้อที่เกี่ยวกับกระบวนการ (หมวด 1-6) กำหนดให้อธิบายกระบวนการของสถาบัน
- หัวข้อที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ (หมวด 7) กำหนดให้รายงานผลลัพธ์ของกระบวนการของสถาบัน

## ประเด็นเพื่อพิจารณา

ในแต่ละหัวข้อมีประเด็นเพื่อพิจารณาในรูปแบบของคำถามหรือข้อความ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. คำถามพื้นฐาน (Basic Questions) จะต่อจากหัวข้อหลัก

2. คำถามโดยรวม (Overall Questions) จะเป็นคำถามที่ใช้ตัวอักษรเข้ม คำถามขึ้นำเป็นจุดเริ่มต้นในการตอบคำถามของเกณฑ์

3. คำถามย่อย (Multiple Questions) เป็นคำถามเดี่ยว ๆ ในแต่ละประเด็นพิจารณา รวมทั้งคำถามที่ใช้ตัวอักษรเข้ม คำถามข้อแรกเป็นคำถามที่สำคัญที่สุดในชุดคำถามนั้น

สุวัฒน์ งามดีและปิยพร มานะกิจ (2560) กล่าวว่า องค์กรประกอบทั้ง 7 ด้านที่มีความสัมพันธ์ประกอบไปด้วย

1. หมวดการนำองค์กร การปฏิบัติของผู้นำระดับสูงด้วยตนเอง ในการชี้นำและทำให้ สถาบันมีความยั่งยืน การกำกับดูแลของสถาบัน และวิธีการที่สถาบันใช้เพื่อบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กฎหมาย และจริยธรรม รวมทั้งวิธีการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

2. หมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ สถาบันจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ นำแผนไปปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนหากสถานการณ์บังคับ และวัดผลความก้าวหน้าของการบรรลุแผนอย่างไร

3. หมวดการมุ่งเน้นลูกค้า วิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว รวมทั้งวิธีการที่สถาบันรับฟังเสียงของลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อปรับปรุง และค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

4. หมวดการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ สถาบันเลือก รวบรวมวิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ได้อย่างไร มีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร หมวดนี้ยังถามว่าสถาบันได้นำผลการทบทวนดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

5. หมวดการมุ่งเน้นบุคลากร สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง และในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินการที่โดดเด่น หมวดนี้ยังถามถึงวิธีการที่สถาบันสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของพวกเขามาใช้อย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมของสถาบัน

6. หมวดการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในหลักสูตรและบริการ และกระบวนการต่าง ๆ และถามว่ามีวิธีการ

อย่างไรในการปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

7. หมวดผลลัพธ์ ผลดำเนินการและผลการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของสถาบัน ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล และผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด หมวดนี้ถ้ามถึงระดับผลการดำเนินการที่เปรียบเทียบกับคู่แข่ง และสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษา ตามหลักสูตรและบริการในลักษณะเดียวกัน

หมวดเหล่านี้ผูกโยงกันเป็นกรอบการบริหารผลการดำเนินการที่มีบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว การตอบคำถามนี้ช่วยให้สถาบันจัดการเรื่องทรัพยากรให้สอดคล้อง ค้นหาจุดแข็งและโอกาสพัฒนา ปรับปรุง การสื่อสาร การเพิ่มผลิต และควมมีประสิทธิผล รวมทั้งเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์

### หัวข้อของเกณฑ์ EdPEX

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) กล่าวว่า หัวข้อและประเด็นคำถามในการจัดทำรายงานประเมินตนเองของเกณฑ์ EdPEX มีรายละเอียดดังนี้

#### โครงสร้างองค์กร

##### P.1 ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

- (1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ
- (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์
- (5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- (1) โครงสร้างองค์กร
- (2) ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

##### P.2 สภาพการณ์ของสถาบัน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (1) ลำดับในการแข่งขัน
- (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน
- (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ



ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

## หมวดที่ 1 การนำองค์กร

### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ข. การสื่อสาร

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

### 1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและการรับรองคุณภาพ

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ค. ความสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

(2) การสนับสนุนชุมชน

## หมวดที่ 2 กลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

(2) นวัตกรรม

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

### ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- (1) แผนปฏิบัติการ
- (2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้
- (3) การจัดสรรทรัพยากร
- (4) แผนด้านบุคลากร
- (5) ตัววัดผลการดำเนินการ
- (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

### ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

## หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

#### ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

- (1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- (2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี

#### ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ

- (1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น
- (2) การจัดการศึกษาและบริการ

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

#### ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้ำอื่น ๆ

- (1) การจัดการความสัมพันธ์
- (2) การเข้าถึงและการสนับสนุนนักศึกษาและลูกค้ำกลุ่มอื่น
- (3) การจัดการข้อร้องเรียน

#### ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

- (1) การพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน
- (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

#### ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้ำและตลาด

## หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

#### ก. การวัดผลการดำเนินการ

- (1) ตัววัดผลการดำเนินการ
- (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

#### 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

(2) ความพร้อมใช้

ข. ความรู้ของสถาบัน

(1) การจัดการความรู้

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

### หมวดที่ 5 บุคลากร

#### 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านชิตความสามารถและอัตรากำลัง

(2) บุคลากรใหม่

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

(4) การทำงานให้บรรลุผล

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

#### 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

(2) การประเมินความผูกพัน

ข. วัฒนธรรมองค์กร

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

## หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

### 6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการและตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการและตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

(3) แนวคิดในการออกแบบ

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

(2) กระบวนการสนับสนุน

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการและตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

ง. การจัดการนวัตกรรม

### 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

(2) การต่อเนื่องทางธุรกิจ

## หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

- ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- (1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
  - (2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

## 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
- (1) ซีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร
  - (2) บรรยากาศการทำงาน
  - (3) ความผูกพันของบุคลากร
  - (4) การพัฒนาบุคลากร

## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล

- ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม
- (1) การนำองค์กร
  - (2) การกำกับดูแลองค์กร
  - (3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ
  - (4) จริยธรรม
  - (5) สังคม

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

- ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและตลาด
- (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน
  - (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด
- ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า โครงสร้างและหัวข้อของเกณฑ์ EdPEX ประกอบไปด้วย 7 หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 การนำองค์กร หมวดที่ 2 กลยุทธ์ หมวดที่ 3 ลูกค้า หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวดที่ 5 บุคลากร หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ และหมวดที่ 7 ผลลัพธ์ ซึ่งแบ่งเป็นหัวข้อย่อยอีก 17 ข้อ (รวมอีก 2 หัวข้อในโครงร่างองค์กร) ซึ่งโครงร่างองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเอง ในการเขียนรายงานประเมินตนเอง ถือเป็นภาพรวมขององค์กรและสถานะแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ โดยมีกลุ่มการนำองค์กร (หมวดที่ 1 – 3) มีความสำคัญในการมุ่งเน้นกลยุทธ์และลูกค้า กลุ่มผลลัพธ์ (หมวดที่ 5 – 7) มีความสำคัญในการมุ่งเน้นบุคลากร

กระบวนการและผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการ โดยมีพื้นฐานของระบบ (หมวดที่ 4) มีความสำคัญในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผล รวมถึงมีการปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### 1.4 ระบบการให้คะแนนของเกณฑ์ EdPEX

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) กล่าวว่า ระบบการให้คะแนน

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

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละหัวข้อ ให้พิจารณาถึงสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับคำถามของหัวข้อและแนวทางการให้คะแนน ได้แก่ ปัจจัยสำคัญของสถาบันซึ่งนำเสนอไว้ในโครงสร้างองค์กร รวมถึงระดับพัฒนาการและความเหมาะสมของแนวทาง ความครอบคลุมของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ความเข้มแข็งของกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการปรับปรุง และระดับของผลการดำเนินการและผลลัพธ์เมื่อเทียบกับสถาบันอื่น สถาบันที่มีคุณลักษณะเดียวกันหรือคู่เทียบ

##### มิติการให้คะแนน

##### กระบวนการ

กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ในหมวด 1 - 6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินกระบวนการ ได้แก่ A (Approach) แนวทาง D (Deployment) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L (Learning) การเรียนรู้ และ I (Integration) การบูรณาการ การรายงาน ป้อนกลับตามแนวทาง EdPEX สะท้อนถึงจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาของปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ การให้คะแนนหัวข้อในหมวด 1 - 6 เป็นผลรวม ซึ่งมีพื้นฐานจากผลการดำเนินการโดยรวม โดยคำนึงถึงปัจจัย ทั้ง 4 ด้านของกระบวนการ (ADLI)

##### A (Approach) – “แนวทาง” หมายถึง

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อตอบคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ตามสภาวะแวดล้อมของการปฏิบัติการ
- ประสิทธิภาพของการใช้วิธีการเหล่านั้น
- “แนวทาง” ถูกนำไปใช้ซ้ำได้เพียงใด 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

- การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสถาบัน

**I (Integration) – “การบูรณาการ”** หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- “แนวทาง” ที่ใช้สะท้อนสิ่งที่สถาบันจำเป็นต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและคำถามของหัวข้อต่าง ๆ ในหมวด 1 ถึงหมวด 6

- การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่างกระบวนการ และหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน

- การที่แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับสถาบัน

### ผลลัพธ์

ผลลัพธ์ หมายถึง ผลผลิตและผลลัพธ์ของสถาบัน ในการบรรลุตามข้อกำหนดในหัวข้อ 7.1 ถึง 7.5 ปัจจุบันทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ ได้แก่ L (Level) – ระดับ T (Trends)– แนวโน้ม C (Comparisons) – การเปรียบเทียบ และ I (Integration) – การบูรณาการ การให้คะแนนหัวข้อในหมวด 7 เป็นผลรวมซึ่งมีพื้นฐานจากผลการดำเนินการโดยรวม โดยคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 4 ด้านของผลลัพธ์

**L (Level) – “ระดับ”** หมายถึง ระดับของผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยใช้มาตรวัดที่มีความสำคัญอย่างมีนัย

**T (Trends) – “แนวโน้ม”** หมายถึง อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการหรือผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่มีความสำคัญ (เช่น ความลาดชันของข้อมูลในช่วงเวลาที่ต่อเนื่อง)

**C (Comparisons) – “การเปรียบเทียบ”** หมายถึง ผลการดำเนินการของสถาบัน โดยเทียบกับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือสถาบันที่คล้ายคลึงกัน

I (Integration) – “การบูรณาการ” หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ  
ตัววัด (จำแนกตามกลุ่มต่าง ๆ) ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น  
การจัดการศึกษา วิจัย บริการ ตลาด กระบวนการ แผนปฏิบัติการ และเป้าหมายของสถาบัน ที่ระบุ  
ไว้ในโครงร่างองค์กรและหัวข้อที่อยู่ในหมวดกระบวนการ

**คะแนนของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)**

บทนำ: โครงร่างองค์กร

ส่วนที่ 1 ลักษณะองค์กร

ส่วนที่ 2 สภาพการณ์ขององค์กร

**ตาราง 1 แสดงการให้คะแนนตามเกณฑ์ EdPEX**

หมวดและหัวข้อต่าง ๆ		คะแนน
<b>1</b>	<b>การนำองค์กร</b>	<b>120</b>
1.1	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	70
1.2	การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50
<b>2</b>	<b>กลยุทธ์</b>	<b>85</b>
2.1	การจัดทำกลยุทธ์	45
2.2	การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	40
<b>3</b>	<b>ลูกค้า</b>	<b>85</b>
3.1	ความคาดหวังของลูกค้า	40
3.2	ความผูกพันของลูกค้า	45
<b>4</b>	<b>การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้</b>	<b>90</b>
4.1	การวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	45
4.2	การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45
<b>5</b>	<b>บุคลากร</b>	<b>85</b>
5.1	สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40
5.2	ความผูกพันของบุคลากร	45
<b>6</b>	<b>ระบบปฏิบัติการ</b>	<b>85</b>
6.1	กระบวนการทำงาน	45
6.2	ประสิทธิผลการปฏิบัติการ	40



หมวดและหัวข้อต่าง ๆ		คะแนน
<b>7</b>	<b>ผลลัพธ์</b>	<b>450</b>
7.1	ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้า กลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	120
7.2	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80
7.3	ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80
7.4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	80
7.5	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90
<b>คะแนนรวม</b>		<b>1,000</b>

### วิธีการให้คะแนนในแต่ละหัวข้อ

ลำดับการให้คะแนนในแต่ละหัวข้อมีดังนี้

#### 1. พิจารณาแนวทางการให้คะแนน

2. เลือกช่วงคะแนนใด (เช่น 30 – 45%, 50 – 65 % หรือ 70 – 85%) ที่สามารถอธิบาย “ระดับความสำเร็จของหน่วยงานได้ใกล้เคียงที่สุด” ดังที่รายงานไว้ในการตอบโต้หัวข้อนั้น

การเลือกช่องทางการพิจารณาจากภาพรวมของปัจจัยทั้ง 4 ของการประเมินกระบวนการ (ADLI) หรือปัจจัยการประเมินทั้ง 4 ของผลลัพธ์ (LeTCI) ช่วงคะแนนที่ให้จะเป็นช่วงคะแนนที่สะท้อนการตอบรายงานในภาพรวมได้ดีที่สุด โดยไม่เป็นการนับจำนวนคะแนนที่ให้หรือการเฉลี่ยผลการตรวจประเมินที่ละปัจจัย และที่สำคัญคือจะไม่ใช้ปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดเป็น “ตัวกัน (Gate)” การขยับไปตามช่วงคะแนนที่สูงขึ้น

ช่วงคะแนนที่ให้ไม่จำเป็นต้องสมบูรณ์แบบ เพราะใช้อธิบายระดับพัฒนาการของหน่วยงานที่ใกล้เคียงที่สุด ซึ่งอาจมีความต่างระหว่างปัจจัยที่ใช้ในการตรวจประเมินไม่หมวด 1 – 6 (ADLI) หรือในหมวด 7 (LeTCI) ก็ได้

ขั้นตอนต่อไปให้อ่านช่วงขณะถัดไปที่สูงขึ้นหรือต่ำลงมา การตัดสินใจให้คะแนน (เช่น 35% หรือ 40%) ภายในช่องคะแนนที่เลือกไว้ ต้องประเมินว่าถ้าลงของคำตอบในหัวข้อนั้น ๆ ใกล้เคียงกับเนื้อหาที่อธิบายในช่วงขณะที่สูงขึ้นหรือต่ำลงมาเพียงใด

ตาราง 2 แสดงแนวทางการให้คะแนน 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: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
50%, 55%, 60% หรือ 65%	A: มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความจำเป็นโดยรวมของสถาบันต้องทำ/มี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ
70%, 75%, 80%	A: ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ

คะแนน	คำอธิบาย
หรือ 85%	<p>D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานส่วนใหญ่</p> <p>L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันระดับองค์กร</p> <p>I: มีแนวทางมีบูรณาการกับความจำเป็นของสถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ</p>
90%, 95% หรือ 100 %	<p>A: มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน</p> <p>D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ</p> <p>L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรผ่านการสร้างนวัตกรรม โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์กร ปรากฏมีหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรนี้เป็นผลมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปันความรู้</p> <p>I: แนวทางมีการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ</p>

ตาราง 3 แสดงแนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	<p>Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้</p> <p>T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
10%,	Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่สำคัญ ตอบสนองต่อ

คะแนน	คำอธิบาย
15%, 20% หรือ 25%	<p>คำถามพื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: แทบไม่มีหรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี</p> <p>C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ</p> <p>T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่องมีการเทียบเคียงกับคู่เทียบและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการที่สำคัญของลูกค้า ตลาด และกระบวนการ</p>
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<p>Le: มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ</p> <p>T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่องมีการเทียบเคียงกับคู่เทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่</p>

คะแนน	คำอธิบาย
	ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
90%, 95% หรือ 100 %	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อข้อคำถามของหัวข้อย่อยอย่างครบถ้วน</p> <p>T: มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำในเชิงเปรียบเทียบในหลายด้าน</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ</p>

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ระบบการให้คะแนนของเกณฑ์ EdPEX จะแบ่งเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ กระบวนการ (หมวด 1 – 6) คือ A (Approach) แนวทาง D (Deployment) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L (Learning) การเรียนรู้ และ I (Integration) การบูรณาการ และผลลัพธ์ (หมวด 7) คือ L (Level) – ระดับ T (Trends)– แนวโน้ม C (Comparisons) – การเปรียบเทียบ และ I (Integration) – การบูรณาการ โดยหมวดกระบวนการ (หมวด 1 – 6) มีคะแนนเต็ม 550 คะแนน หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) มีคะแนนเต็ม 450 คะแนน รวมทั้งสิ้น 1,000 คะแนน

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

### 2.1 ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย

#### ภาวะผู้นำ

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2549) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการในการชักจูงให้พนักงานทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่น และการสนับสนุนให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Richard L.Daft (2008) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ เป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพล ระหว่างผู้นำ (Leaders) และผู้ตาม (Followers) ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Shared Purposes)

ภารดี อนันต์นาวิ (2555) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการและสถานการณ์ที่บุคคลหนึ่งได้เป็นที่ยอมรับให้เป็นผู้ผู้นำในกลุ่มและมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของสมาชิก

ในกลุ่มซึ่งสมาชิกในกลุ่มเชื่อว่ามีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่กลุ่มเผชิญอยู่ได้โดยอาศัยอำนาจหน้าที่หรือการกระทำของผู้นำในการชักจูงหรือชี้นำบุคคลอื่น ให้ปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ภายใต้สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของส่วนรวมหรือของผู้นำได้อย่างไม่มีเงื่อนไข

ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์ (2555) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อกลุ่มและสามารถนำพากลุ่มให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลทางสังคมซึ่งบุคคลหนึ่งตั้งใจใช้กับผู้อื่นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่กำหนด อีกทั้งยังเป็นการสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากรในองค์การ ภาวะผู้นำจึงเป็นกระบวนการที่ช่วยให้กลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ภาวะผู้นำจึงเป็นศาสตร์ที่จำเป็นและสำคัญต่อผู้บริหารเพื่อนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ

Kotter (1999, อ้างถึงในพันทิวา สุพัฒนานุรักษ์, 2556) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการเผชิญกับภาวะการเปลี่ยนแปลงได้ โดยมีผู้นำเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ให้เป็นตัวกำกับทิศทางขององค์การในอนาคตจากนั้นจึงจัดวางคนพร้อมทั้งสื่อความหมายให้เข้าใจวิสัยทัศน์และสร้างแรงดลใจแก่คนเหล่านั้นให้สามารถเอาชนะอุปสรรคเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์ดังกล่าว

สัมมา รณิธย์ (2556) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่มีอิทธิพลในการจูงใจ และปฏิสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์การเข้าใจและมุ่งมั่นในอุดมการณ์ขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ศศิญา งามสมเกล้า (2560) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการใช้อำนาจ หรือจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตามจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือกระบวนการในการใช้อิทธิพลให้ผู้อื่นทำตามจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่ม

### ทฤษฎีภาวะผู้นำ

ธัญญา มาส โลจนานนท์ (2557) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับผู้นำเริ่มเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย โดยมีการแบ่งทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำออกเป็น 4 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีคุณลักษณะภาวะผู้นำ (Trait Theories) ภาวะผู้นำเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติหรือโดยกำเนิด ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่สามารถพัฒนาขึ้นได้
2. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Theories) มุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพของผู้นำ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ พฤติกรรมแบบมุ่งงาน โดยจะยึดถืองานเป็นสำคัญเหนือสิ่งอื่นใด กับ พฤติกรรมแบบมุ่งคน จะยึดถือจิตใจความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ทฤษฎีตามสถานการณ์ (Situational or Contingency Leadership Theorie) เป็นทฤษฎีที่นำปัจจัยสิ่งแวดล้อมของผู้นำมาพิจารณาว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของผู้บริหาร ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่อำนวยให้

4. ทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership Theories) ผู้บริหารมีลักษณะความเป็นผู้นำเชิงเป้าหมาย ผู้บริหารจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติตามที่คาดหวังไว้ ด้วยการระบุข้อกำหนดงานอย่างชัดเจน และการให้รางวัล เพื่อแลกเปลี่ยนกับความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายของผู้ตาม

กัลยา พรหมทิพย์ (2558) กล่าวว่า การศึกษาภาวะผู้นำมีการศึกษาตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน ทฤษฎีภาวะผู้นำจะการศึกษาว่าผู้นำประเภทใดที่มีประสิทธิผลสูงสุด โดยสามารถ แบ่งแนวทางการศึกษาออกเป็น 3 แนวทาง ดังนี้

1. ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theories) เป็นการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับลักษณะผู้นำทางด้านกายภาพ บุคลิกภาพและจิตใจของผู้นำ

2. ทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theories) เป็นการศึกษาพฤติกรรม ความเป็นผู้นำที่สืบเนื่องมาจากการศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ซึ่งไม่สามารถที่จะให้คำตอบเกี่ยวกับลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพได้ โดยจะศึกษาหน้าที่ของผู้นำที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ และหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษากลุ่ม และศึกษาแบบของผู้นำ แบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ แบบมุ่งงานและแบบมุ่งคน

3. ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Leadership Theories) การทำงานของผู้นำขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ผู้นำจึงต้องมีสติปัญญา สามารถวิเคราะห์ มีความคิดกว้างไกล เรียนรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น รับรู้และเข้าใจสภาพแวดล้อม มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์

เอมอร์ จันทบุลย์ (2560) กล่าวว่า ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีวิถีทาง-เป้าหมาย (PathGoal Theory) ซึ่งเป็นหนึ่งในทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ เป้าหมายหลังของทฤษฎีนี้คือ การส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานพร้อมกับความพึงพอใจของพนักงาน เน้นความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับคุณลักษณะของผู้ใต้บังคับบัญชาของคุณลักษณะของงาน โดยตั้งสมมติฐานตามทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) โดยแนวคิดนี้เสนอว่า ผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ถ้าเพิ่มจำนวนและชนิดของผลตอบแทน นอกจากนั้นยังสามารถสร้างแรงจูงใจได้ด้วยการทำให้วิถีทางไปสู่เป้าหมายของผู้ใต้บังคับบัญชาชัดเจน และง่ายพอที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะไปถึงได้

### ประเภทและลักษณะของผู้นำ

เนตร์พัฒนา นาวิราช (2552, อ้างถึงในศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์, 2555) กล่าวว่า ลักษณะของผู้นำ จะต้องมึลักษณะ ดังนี้

1. ความเฉลียวฉลาด ผู้นำที่ดีต้องมีความสามารถทางด้านสติปัญญา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น อย่างมากสำหรับผู้ที่จะเป็นผู้นำ คนประเภทนี้ทำให้องค์กรมีโอกาศประสบความสำเร็จสูง
  2. มีการอบรมศึกษาที่ดี การศึกษามีส่วนช่วยให้ผู้นำมีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญชำนาญงาน
  3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความเชื่อมั่นว่างานจะต้องสำเร็จ
  4. เป็นคนมีเหตุมีผล มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ถึงสาเหตุและตีความหมายได้อย่างมีเหตุมีผล
  5. มีประสบการณ์สูง ผู้นำที่มีประสบการณ์ผ่านปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมาก่อน จะทำให้ทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาสามารถลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้
  6. สามารถเข้ากับคนทุกระดับชั้นได้เป็นอย่างดี
  7. มีความสามารถคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และหาแนวทางในการแก้ไขป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาได้
  8. มีความสนใจ และเอาใจใส่ปกป้องรักษาผลประโยชน์
  9. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและมีความยุติธรรม
- กวี วงศ์พุ่ม (2550, อ้างถึงพระเดวิศณ์ สุขถาวโร และคณะ, 2564) กล่าวว่า ประเภทของผู้นำออกเป็น 3 ประเภท ได้ดังนี้

1. ผู้นำแบบใช้พระเดช ผู้นำในลักษณะนี้ได้อำนาจมาตามตัวบทกฎหมายเป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมายและสามารถใช้อำนาจได้ตามกฎหมาย ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตาม ผู้ประเภทนี้ได้แก่ผู้นำตามหน่วยราชการต่างๆ
2. ผู้นำลักษณะพิเศษหรือความสามารถพิเศษผู้นำที่มีคุณลักษณะนี้ เป็นผู้ที่มีพรสวรรค์โดยกำเนิด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถพิเศษในการโน้มน้าวหรือเข้าใจคนผู้นำประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องมีตำแหน่งอย่างเป็นทางการ
3. ผู้นำแบบพ่อพระ ผู้นำลักษณะนี้ เป็นผู้นำที่เป็นศูนย์กลางความรักเป็นจุดศูนย์กลางรวมศรัทธา ความศรัทธาความเชื่อมั่นจากคนทั้งปวง ผู้นำลักษณะนี้จะไม่ใช้อำนาจตามแบบอย่างผู้นำพระเดชหรือผู้นำลักษณะพิเศษเพราะเกิดจากแรงศรัทธาและความรักเคารพนับถือ



จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารงาน เพื่อให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

### การกำหนดนโยบาย

Dye, T.R (1981) กล่าวว่า นโยบายเป็นหลักหรือวิธีการปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวทางดำเนินการที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยถูกต้อง และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) กล่าวว่า นโยบายเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการและปทานุกรม

ประชุม รอดประเสริฐ (2547) กล่าวว่า นโยบายเป็นกรอบสำหรับการตัดสินใจที่เหมาะสมของผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการกิจที่ได้รับมอบหมายและประสานความพยายามให้สมาชิกในองค์กรได้ปฏิบัติตามนโยบาย

Jamson (1994, อ้างถึงในรัตนอักษร สมบูรณ์, 2556) กล่าวว่า นโยบายเป็นยุทธศาสตร์ที่เลือกสรรแล้วนำไปสู่การแก้ปัญหา นโยบายจึงเปรียบเสมือนแนวทางการแก้ปัญหา การกำหนดนโยบายจึงเป็นความพยายามขององค์กรเพื่อนำไปสู่กระบวนการแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลในองค์กร

วิโรจน์ สารรัตน์ (2556) กล่าวว่า นโยบายเป็นแนวหรือวิธีการเพื่อการปฏิบัติที่รัฐบาล หรือสถาบัน หรือกลุ่มหรือบุคคล เลือกจากทางเลือกหลาย ๆ ทาง เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ โดยปกติจะสะท้อนให้เห็นถึงการตัดสินใจในปัจจุบันเพื่อการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิผลและเพื่ออนาคตที่ดีกว่า

จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า นโยบาย หมายถึง วิธีการที่ผู้บริหารของสถาบันนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการตัดสินใจในปัจจุบันและส่งผลถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ในอนาคต

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย หมายถึง ผู้บริหารมีความสามารถในการตัดสินใจและให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยกำหนดนโยบายและจัดทำแผนกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดและวิธีการติดตามผลการดำเนินงานที่มีความชัดเจน รวมทั้งมีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่แนวปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

## 2.2 การบริหารจัดการและงบประมาณ

สมยศ นาวิการ (2538) กล่าวว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์กร การมีส่วนร่วม และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์กร และการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายองค์กรที่กำหนดไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า การบริหารจัดการ หมายถึง งานของหัวหน้าหรือผู้นำที่จะต้องทำให้กลุ่มต่าง ๆ ที่มีคนหมู่มากมาอยู่รวมกัน และร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จนสำเร็จผลโดยได้ประสิทธิภาพ

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา (2540) กล่าวว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กิจการที่เกี่ยวกับการจัดการดำเนินงาน ให้มีการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้งานขององค์กรสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2555) กล่าวว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ ที่เรียกว่า “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ได้แก่ การบริหารนโยบาย (Policy) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) การบริหารคุณธรรม (Morality) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และงบประมาณ (Budgeting)

จิตตานันท์ ตีกุล (2559) กล่าวว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติใด ๆ ของหน่วยงาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน เช่น การบริหารคน (Man) การบริหารเงิน (Money) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารงานทั่วไป (Management) การบริหารการให้บริการประชาชน (Market) การบริหารคุณธรรม (Morality) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message) การบริหารเวลา (Minute) และการบริหารการวัดผล (Measurement)

### กระบวนการของการบริหารจัดการ

Gulick and Urwick (1937, อ้างถึงในอดุลย์ กองสัมพันธ์, 2557) กล่าวว่า กระบวนการบริหารประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. P = Planning การวางแผน หมายถึง การเตรียมการไว้ก่อนล่วงหน้าก่อนลงมือปฏิบัติจริง

2. O = Organization การจัดการองค์การ หมายถึง การวางโครงสร้างการทำงานภายในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. S = Staffing การจัดบุคคลเข้าทำงาน หมายถึง การจัดบุคคลที่คุณสมบัติเหมาะสม กับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในตำแหน่ง เป็นภารกิจเกี่ยวกับบุคลากรทั้งหมดในเรื่องเกี่ยวกับการสรรหาการฝึกอบรม ตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี

4. D = Direction การอำนวยการ หมายถึง เป็นกิจกรรมที่เป็นภาระหน้าที่สำคัญของผู้บริหารที่จะต้องทำการตัดสินใจ สั่งการ ออกคำสั่ง และควบคุมการทำงาน

5. Co = Coordinating การประสานงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ในการเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ของงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พยายามสร้างระบบการติดต่อสื่อสาร การสร้างกลุ่มทำงาน

6. R = Reporting การรายงานผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การรายงานถึงสภาพการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เป็นการแสดงถึงข้อเท็จจริง ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงาน ตลอดจนการชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

7. B = Budgeting งบประมาณ หมายถึง เป็นการศึกษาถึงการใช้จ่ายเงินในการบริหารงาน งบประมาณ รวมถึงการวางแผน การคลัง การทำบัญชี และการควบคุม เพื่อให้มีการใช้จ่ายเงินตรงตามเป้าหมายของการบริหารที่กำหนดไว้

ศวี อนันต์นพคุณ (2542, อ้างถึงในจิตตานันท์ ดิกุล และคณะ, 2559) กล่าวว่า การบริหารจัดการ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. ทรัพยากรการบริหารหรือปัจจัยการบริหาร (Administrative Resources) ได้แก่ 4 M's คือ Man Money Material Management

2. กระบวนการบริหาร (Administration Process) ได้แก่ PODC คือ Planning Organizing Directing Controlling

3. วัตถุประสงค์ของการบริหาร (Objective) ได้แก่ Economic Efficiency Effectiveness Equity

วิเชียร วิทย์อุดม (2558, อ้างถึงในปลื้มใจ ไพจิตรและชาญวิทย์ ทองโชติ, 2560) กล่าวว่า กระบวนการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารต้องมีความรู้เกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารบุคคล การอำนวยการและการควบคุม ผู้บริหารเลือกใช้กิจกรรมเหล่านี้ โดยผ่านกระบวนการด้านการจัดการสำหรับการเข้าถึงเป้าหมายขององค์การ โดยพื้นฐานแล้วกิจกรรมอันหนึ่งจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของกิจกรรมอีกอันหนึ่ง การจัดการ จะอยู่บนพื้นฐานของการวางแผนอย่างดีที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในระหว่างกระบวนการของการวางแผน และระบบการอำนวยการต้องมีการปรับความเหมาะสม เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการวางแผนเหล่านี้และมีการออกแบบองค์การที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้และระบบการควบคุมยังมีความเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแบบแผนงานที่อยู่ให้สามารถปฏิบัติงานไปตามโครงสร้างองค์การที่มีอยู่ได้

แต่ทั้งนี้ก็ต้องมีการจัดวางบุคลากรให้มีความเหมาะสมในแต่ละกิจกรรมนั้นๆ ด้วย จึงจะทำให้การปฏิบัติงานในองค์การสามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี

จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่มีความต่อเนื่องและมีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร

### งบประมาณ

ณรงค์ สัจพันโรจน์ (2538) กล่าวว่า งบประมาณ หมายถึง แผนเปิดเสรีซึ่งแสดงออกในรูปตัวเงิน แสดงโครงการดำเนินงานทั้งหมดในระยะหนึ่ง รวมถึงการประมาณการบริหารกิจกรรม โครงการและค่าใช้จ่าย ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุน

อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์ (2538) กล่าวว่า งบประมาณ หมายถึง การประมาณการทางการเงินหรือทรัพยากรอื่นที่กำหนดขึ้นอย่างมีระบบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือควบคุมการดำเนินงานในอนาคต งบประมาณจึงช่วยให้ทุกแผนกงานทำงานอย่างมีเป้าหมาย เป็นเป้าหมายโดยรวมทั้งหมดของกิจการ และค้นหาวิธีการที่จะทำให้บรรลุความสำเร็จเหล่านั้น

ยุพดี ศิริวรรณ (2543) กล่าวว่า งบประมาณ หมายถึง แผนงานของฝ่ายบริหารที่แสดงตัวเลขในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

พัลลภ ศักดิ์โสภณกุล (2547) กล่าวว่า งบประมาณ หมายถึง จำนวนเงินอย่างสูงที่รัฐสภาอนุญาตให้ฝ่ายบริหารใช้จ่ายตามแผนงานหรือโครงการที่รัฐบาลมีแผนการใช้จ่ายงบประมาณในรอบระยะเวลาหนึ่งปีงบประมาณ โดยแสดงให้รัฐสภาทราบว่ารัฐบาลมีรายได้ที่จะนำมาใช้จ่ายจากกิจการใดบ้าง เป็นจำนวนเท่าใด มีวิธีการได้เงินมาอย่างไร เพื่อให้รัฐสภารับทราบประกอบการพิจารณาอนุมัติงบประมาณด้วย

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2550) กล่าวว่า งบประมาณ หมายถึง แผนทางการเงินเกี่ยวกับประมาณการรายได้และรายจ่ายของรัฐบาลในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะต้องขออนุมัติจากรัฐสภา

### ความสำคัญและลักษณะของงบประมาณ

นงลักษณ์ สุทธิวิฒนพันธ์ (2535, อ้างถึงในวัชระ สท่อนดี, 2559) กล่าวว่า งบประมาณมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติอยู่หลายประการ รัฐบาลสามารถนำเอางบประมาณแผ่นดินมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารประเทศให้เจริญก้าวหน้าและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนได้ดังต่อไปนี้

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารประเทศ รัฐบาลสามารถจัดงานต่าง ๆ ทุกงานที่รัฐบาลประสงค์จะดำเนินการ ไว้ในงบประมาณตามที่รัฐบาลเห็นว่าจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและตามกำลังเงินที่มีอยู่ และให้ทุกส่วนราชการดำเนินงานตามที่ได้กำหนดไว้ในงบประมาณ

นั้น ๆ โดยให้มีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันตามแผนงานที่วางไว้เพื่อป้องกันการรั่วไหลและการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นของหน่วยงานลดลง

2. ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ งบประมาณเป็นรายจ่ายจำนวนมหาศาล การใช้งบประมาณของรัฐบาลหากใช้จ่ายให้ดีและถูกต้องจะสามารถพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนและเศรษฐกิจของประเทศอย่างมหาศาล โดยรัฐบาลต้องพยายามใช้จ่ายและจัดสรรงบประมาณให้เกิดไปสัทธิผลไปสู่โครงการที่จำเป็น และเป็นโครงการในการลงทุนเพื่อก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจอย่างแท้จริง

3. เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากทรัพยากรและงบประมาณของประเทศมีจำกัด ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณให้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรหรือใช้จ่ายทรัพยากรให้มีประโยชน์สูงสุด โดยมีการวางแผนในการจะจัดสรรทรัพยากรเงินงบประมาณไปในแต่ละด้านว่าจะประสานไปทางไหน เท่าไรและนานเท่าไร และมีการวางแผนการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายทรัพยากรนั้นด้วย เพื่อจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในเวลาที่เร็วที่สุดและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

4. เป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้ที่เป็นธรรม งบประมาณสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการก่อให้เกิดความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ของประชาชน โดยรัฐบาลจะต้องจัดสรรงบประมาณไปสู่จุดที่จะช่วยยกฐานะของประชาชนที่ยากจนให้มีรายได้สูงขึ้น เช่น งบประมาณให้มีการสร้างสาธารณูปโภค ถนนหนทางไปสู่ประชาชนที่ยากจนในชนบทให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่ยากจนสามารถใช้ขนส่งผลิตผลของตนเองออกขายสู่ตลาดภายนอกได้ เพื่อจะได้ราคาผลผลิตดีขึ้น ทำให้มีรายได้สูงขึ้น เป็นต้น

5. เป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และการเงินการคลังของประเทศ รัฐบาลสามารถใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ทางการเงินและการคลังของประเทศได้ โดยรัฐบาลจัดสรรเงินงบประมาณให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ เช่น เมื่อเศรษฐกิจมีภาวะเงินเฟ้ออยู่ รัฐบาลก็ควรจัดสรรงบประมาณโดยใช้นโยบายการเก็บเงินภาษีอากรและรายได้อื่น ๆ ของรัฐบาลให้มีรายรับประมาณให้มาก และให้มากกว่ารายจ่ายงบประมาณที่รัฐบาลจะจ่ายออกไป เพื่อให้ปริมาณเงินในท้องตลาดในประเทศมีปริมาณเงินน้อยลง ซึ่งจะเป็นวิธีขจัดปัญหาภาวะเงินเฟ้อลงได้อีกทางหนึ่ง และในทางตรงกันข้ามในขณะที่เศรษฐกิจของประเทศมีภาวะเงินฝืดอยู่ รัฐบาลก็สามารถใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือจัดสรรงบประมาณจัดสรรงบประมาณ โดยจัดเงินงบประมาณที่จะใช้จ่ายให้มีการจ่ายที่สูงและให้สูงกว่างบประมาณรายรับที่รัฐบาลเก็บเข้ามาจากการเก็บภาษีอากรและรายได้ทางอื่น ๆ ของรัฐบาล เพื่อปริมาณเงินในท้องตลาดมีมากขึ้น ซึ่งจะเป็นวิธีการขจัดปัญหาภาวะเงินฝืดลงได้อีกครั้งหนึ่ง

6. เป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์งานและผลงานที่รัฐบาลจะดำเนินการให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ เนื่องจากงบประมาณเป็นที่รวมทั้งหมดของงานและแผนงานที่รัฐบาลจะดำเนินการในแต่ละปี ทั้งทางด้านสังคม ด้านอุตสาหกรรม ด้านเกษตร เป็นต้น ว่ามีงานอะไรบ้างที่รัฐบาลจะดำเนินงานในแต่ละด้านอย่างไร ดังนั้น รัฐบาลจะสามารถใช้งบประมาณที่แสดงถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ที่รัฐบาลจะดำเนินการให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ เพื่อประชาชนได้รับทราบว่าเงินภาษีอากรต่าง ๆ ที่ประชาชนได้เสียให้แก่รัฐบาลนั้น รัฐบาลได้นำมาทำประโยชน์อะไรให้กับประชาชนบ้าง ประชาชนจะได้มีส่วนร่วมในการบริหารประเทศร่วมกับรัฐบาล ด้วยการเสียภาษีอากรด้วยความเต็มใจและศรัทธาในผลงานของรัฐบาลต่อไป

ไพรัช ตรีการศิริพันธ์ (2554, อ้างถึงในพรทิพย์ ชมเดชและคณะ, 2563) กล่าวว่า ลักษณะของงบประมาณ มีหลักการที่สำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. หลักการคาดการณ์ไกล (Forsight) หมายความว่า จะทำอะไร จะใช้เงินในปีใดเท่าใด ต้องคิดวางแผนไว้ มิฉะนั้นจะทำก็ทำ ต้องการใช้เงินเท่าใดก็เพียงหาเงินโดยไม่คำนึงถึงว่ามีอนุญาตไว้ในงบประมาณหรือไม่

2. หลักประชาธิปไตย (Democracy) คือ จะต้องให้ราษฎรเจ้าของเงินได้รู้เห็นและให้ความเห็นชอบด้วยทั้งเงินได้และเงินจ่าย

3. หลักดุลยภาพ (Balance) งบประมาณจะต้องสมดุลกัน แต่ไม่ได้หมายความว่ารายได้รายจ่ายจะต้องเท่ากันทุกปี บางปีก็อาจขาดดุล แต่ก็ต้องพยายามให้มีการเกินดุลบ้าง มิฉะนั้นจะมีหนี้สินล้นพ้นตัว

4. หลักสารัตถประโยชน์ (Utility) ต้องคำนึงถึงประโยชน์ปัจจุบันและอนาคต จึงต้องมีรายจ่ายลงทุนไว้ให้มากพอเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับรายจ่ายประจำปี

5. หลักความยุติธรรม (Equity) ต้องให้มีความยุติธรรมทั้งในด้านรายได้และรายจ่าย เช่น กรณีในส่วนรายได้จากการจัดเก็บภาษีต้องให้ยุติธรรมที่สุด

6. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) เกี่ยวกับการควบคุมงบประมาณรายได้และรายจ่ายส่วนราชการผู้มีหน้าที่จะต้องระมัดระวังสอดส่องให้เกิดสมรรถภาพขึ้น

นอกจากลักษณะสำคัญของงบประมาณที่ดีดังกล่าวแล้ว งบประมาณควรจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ ชัดเจน เปิดเผยได้ มีพื้นฐานอยู่บนความสุจริตใจ มีความยืดหยุ่น จะต้องปรากฏแต่เฉพาะเรื่องเกี่ยวกับงบประมาณเท่านั้น

จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า งบประมาณ หมายถึง การวางแผนเกี่ยวกับรายจ่ายที่ต้องดำเนินการจ่าย ซึ่งมีการคาดการณ์ล่วงหน้า โดยแสดงข้อมูลออกมาเป็นตัวเลข และอาจแสดงออกมาในรูปของตัวเงิน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การบริหารจัดการและงบประมาณ หมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงาน ที่ประกอบด้วยกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน ผู้รับผิดชอบและแผนการดำเนินงาน ซึ่งมีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินงานที่ชัดเจน รวมทั้งมีช่องทางในการสื่อสารและบริการข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม และบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านนั้น ๆ ได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง

### 2.3 การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร

#### การมีส่วนร่วม

ทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์ (2550) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกประการตามกำลังความสามารถของสมาชิกไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกัน นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (2551) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มตัดสินใจในการปฏิบัติงานและการร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบต่อมาถึงตัวบุคลากรเอง

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ไม่ว่าจะผ่านทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะของการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามผล

ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์ (2551, อ้างถึงในพินิตา วัชรระรังษ์และพัชร พิสิฐ, 2556) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง เป็นผลจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางการเปลี่ยนแปลง ความเห็นพ้องต้องกันนั้นจะมีมากพอจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติการ กล่าวคือ ต้องเป็นการเห็นพ้องต้องกันของคนส่วนใหญ่ ที่จะเข้าร่วมกับปฏิบัติการนั้น โดยจะต้องตระหนักว่าการปฏิบัติการทั้งหมดโดยกลุ่มหรือในนามของกลุ่มหรือกระทำการผ่านองค์กร

สัญญา เคนาภูมิ (2551, อ้างถึงในบรัส บัญบรรเจิดศรี, 2558) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกได้มีโอกาสร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติตามโครงการร่วมติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมจะต้องมาจากความสมัครใจ พึงพอใจ และได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากชุมชนโดยส่วนรวมร่วมกัน

#### แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม

Cohen and Uphoff (1980, อ้างถึงในวิษณุ หยกจินดา, 2557) กล่าวว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมแบ่งออกเป็น 4 แบบ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making) ในกระบวนการของการตัดสินใจประการแรกสุด คือ การกำหนดความต้องการและจัดลำดับความสำคัญ จากนั้นเลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) ในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการดำเนินงานตามโครงการนั้นจะได้มาจากคำถามที่ว่า ใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการได้บ้าง และจะทำประโยชน์โดยวิธีใด เช่น การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหารงานการประสานงานและการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ในส่วนที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณและคุณภาพแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่ม ผลประโยชน์ของโครงการนี้ รวมทั้งผลประโยชน์ในทางบวกและผลที่เกิดขึ้นในทางลบที่เป็นผลเสียของโครงการซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นโทษต่อบุคคลในสังคม

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) สิ่งสำคัญที่จะต้องสังเกต คือ ความเห็น ความชอบ และความคาดหวัง ซึ่งจะมีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มได้

นอกจากนี้ ยังได้เสนอลักษณะการมีส่วนร่วมของผู้บริหารเพิ่มเติม คือ

1. การร่วมประชุมกลุ่มผู้ทำกิจกรรมในสถานประกอบการนั้น ๆ กล่าวคือ ผู้บริหารกิจกรรมได้มีส่วนร่วมในการเข้าประชุมตามวัน และเวลาที่มีการประชุม

2. การร่วมวางแผนในการประกอบธุรกิจ คือการที่บุคคลซึ่งเป็นผู้บริหารกิจกรรมมีส่วนร่วมในการเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ในการปรับปรุงกิจกรรมในธุรกิจ เช่น การตลาดก็มีการเสนอให้หาตลาดใหม่ก็คือว่าเป็นการร่วมวางแผน เป็นต้น

3. การร่วมตัดสินใจเลือกแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรม คือการที่ผู้บริหารกิจการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกกิจกรรมที่จะมีขึ้นในสถานประกอบการนั้น ๆ

4. การร่วมปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ คือการที่ผู้บริหารได้มีโอกาสลงมือทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นในสถานประกอบการนั้น ๆ

5. การร่วมประเมินผลในกิจกรรมต่าง ๆ คือการที่ผู้บริหารกิจการมีโอกาสเป็นผู้ตรวจสอบและติดตามผลงานของกิจกรรมที่เกิดขึ้น

6. การร่วมได้รับประโยชน์จากการประกอบกิจการ คือ การที่ผู้บริหารกิจการมีโอกาสได้เงินเดือน หรือโบนัสเพิ่มมากขึ้นจากเดิม

Sherry R. Arnstein (1969, อ้างถึงในรัฐดิออลินา ใจเพียร, 2558) กล่าวว่า ระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถแบ่งออกได้เป็นทั้งหมด 8 ระดับ ดังต่อไปนี้



1. ระดับความถูกจัดการได้ (Manipulation) : กลุ่มประชาชนที่รวมตัวกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการที่ปรึกษา คณะกรรมการตรวจสอบ ฯลฯ เปรียบเสมือน “ตรายาง” ที่ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างหรือแสวงหาการสนับสนุน แทนที่จะเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง ลำดับขั้นต่ำสุดของขั้นบันไดแห่งการมีส่วนร่วมนี้แสดงถึงการบิดเบือนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ประชาชนให้กลายเป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือนโยบายของผู้มีอำนาจ

2. ระดับการบำบัดรักษา (Therapy) : จากการทดลองพฤติกรรมกลุ่มโดยผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา ความไร้ซึ่งอำนาจ (The Powerless) เปรียบเสมือนความเจ็บป่วยทางจิตใจภายใต้สมมติฐานนี้ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการกิจกรรมอย่างเข้มข้นจึงเป็นสาเหตุของความเจ็บป่วยแต่อย่างใด

3. ระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร (Informing) : การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ความรับผิดชอบและทางเลือกนโยบายต่าง ๆ แก่ประชาชนถือเป็นครั้งแรกของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่แท้จริง อย่างไรก็ตาม จุดเด่นของการมีส่วนร่วมในระดับนี้ คือ การไหลข้อมูลทางเดียว (One Way Flow Information) และมิได้มีช่องทางสำหรับการตอบสนองความต้องการหรือการให้อำนาจแก่ประชาชนในการต่อรองแต่อย่างใด ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับมักอยู่ ณ ขั้นตอนท้ายสุดของการวางแผนแล้ว ประชาชนแทบไม่มีโอกาสในการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมและโครงการที่ถูกออกแบบมา เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารดังกล่าว ได้แก่ สื่อสารมวลชน เอกสารสรุปแผนงาน/โครงการ โปสเตอร์และการให้ข้อมูลตามการร้องขอต่าง ๆ

4. ระดับการปรึกษาหารือ (Consultation) : การชักชวนให้ประชาชนออกมาแสดงความคิดเห็น เช่น การสำรวจความคิดเห็น การประชุมชุมชน การทำประชาพิจารณ์ ฯลฯ กิจกรรมดังกล่าวเป็นวิธีการพยายามดึงดูดประชาชนให้มาเข้าร่วมและปริมาณการมีส่วนร่วม ยังสามารถวัดผลออกเป็นเชิงปริมาณได้ เช่น จำนวนประชาชนที่เข้าร่วมการประชุม จำนวนเอกสารที่แจกออกไป จำนวนแบบสอบถามที่ประชาชนตอบ ฯลฯ

5. ระดับการปลอบใจ (Placation) : ประชาชนเริ่มที่จะมีอิทธิพล แต่ยังคงอยู่ภายใต้สถานะของการทำให้ประชาชนตระหนักถึงความชอบธรรมของภาครัฐ (Tokenism) อยู่ กล่าวคือ ประชาชนสามารถให้คำปรึกษาหรือเข้าร่วมในกระบวนการวางแผนได้อย่างไม่มีขอบเขตแต่การตัดสินใจในขั้นสุดท้ายยังเป็นดุลยพินิจของผู้มีอำนาจที่สามารถนำเอาคำปรึกษาหรือคำแนะนำของประชาชนมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจ ทั้งนี้ โอกาสที่ประชาชนจะได้รับการปลอบใจขึ้นอยู่กับ

- 1) คุณภาพความช่วยเหลือทางเทคนิค ระหว่างที่ประชาชนจัดลำดับนโยบาย (Policy Prioritization) และ
- 2) ระดับการรวมตัวกันของกลุ่มประชาชนเพื่อกดดันให้ผู้มีอำนาจรับฟังและตัดสินใจตามการจัดลำดับความสำคัญของนโยบายที่พวกเขาได้เสนอให้ไป

6. ระดับความร่วมมือ (Partnership) : อำนาจถูกจัดสรรผ่านการต่อรองระหว่างประชาชนกับผู้มีอำนาจ ทั้งสองฝ่ายมีความรับผิดชอบในการวางแผนและตัดสินใจร่วมกัน ภายใต้รูปแบบของคณะกรรมการนโยบายร่วม (Joint Policy Boards) คณะกรรมการวางแผน รวมทั้งคณะกรรมการแก้ไขความขัดแย้งต่าง ๆ

7. ระดับอำนาจการเป็นตัวแทน (Delegated Power) : ประชาชนสามารถมีบทบาทนำในการตัดสินใจวางแผนและดำเนินการตามแผนงานต่าง ๆ ได้ประกันถึงการรับผิดชอบต่อสังคม(Accountability) โดยภาครัฐซึ่งจะป้องกันมิได้เกิดการตัดสินใจในนโยบายของรัฐแตกต่างไปจากความคิดเห็นร่วมกันของประชาชนและภาครัฐที่เกิดจากการต่อรองกับประชาชนระหว่างกัน การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมนี้แสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะตอบสนองปัญหา หรือ ความต้องการของประชาชนในแต่ละวัน ๆ ไม่รอให้ถึงกระบวนการตรวจสอบหรือติดตามผลนโยบายแต่อย่างใด

8. ระดับการควบคุมโดยประชาชน (Citizen Control) : ประชาชนได้รับการประกันว่านโยบายและการบริหารแผนงานหรือโครงการใด ๆ ก็ตามที่ตนมีส่วนร่วมนั้นจะเป็นไปในทิศทางที่ประชาชนต้องการอย่างแท้จริง รวมทั้งยังสามารถต่อรองข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและไม่มีใครสามารถมาเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดเหล่านั้นได้ภายหลัง

ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์ (2543, อ้างถึงในปัญญา เฉลียวชาติ, 2560) ได้จำแนกขั้นตอนการมีส่วนร่วมไว้ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในขั้นริเริ่มโครงการ เป็นขั้นตอนที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหาในชุมชน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดความต้องการของชุมชนและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการนั้น ๆ

2. การมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผนการพัฒนา เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ของโครงการ กำหนดวิธีการ แนวทางในการดำเนินงาน กำหนดทรัพยากรและแหล่งของทรัพยากรที่ใช้

3. การมีส่วนร่วมในขั้นดำเนินโครงการ เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้แก่โครงการ โดยการร่วมช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ และแรงงานหรือโดยการบริหารงานและประสานงาน ตลอดจนการดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก

4. การมีส่วนร่วมในขั้นรับผลประโยชน์ที่เกิดจากโครงการพัฒนา เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่พึงได้รับจากโครงการ หรือมีส่วนในการรับผลเสียที่อาจเกิดจากโครงการ ซึ่งผลประโยชน์หรือผลเสียนี้อาจเป็นด้านกายภาพ หรือด้านจิตใจที่มีผลต่อสังคมหรือบุคคลได้

5. การมีส่วนร่วมในขั้นประเมินผลโครงการพัฒนา เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินว่าโครงการพัฒนาที่ดำเนินการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

การประเมินผลนี้อาจเป็นการประเมินผลย่อย ซึ่งเป็นการประเมินผลสรุปรวบยอดของโครงการทั้งหมด

จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่ว่าจะเส้นทางตรงหรือทางอ้อม สามารถร่วมกันคิดและร่วมตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ด้วยความเต็มใจ

### **ทัศนคติ**

Norman L. Munn (1971) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล สถานการณ์ สถาบันและข้อเสนอดี ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

G. Murphy, L. Murphy and T. Newcomb (1973) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบ พึงใจ หรือไม่พึงใจที่บุคคลแสดงออกมาต่อสิ่งต่าง ๆ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร (2545) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาพทางจิตของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อบุคคลสิ่งของ หรือเหตุการณ์เฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแสดงออกทางความรู้สึกว่า ชอบหรือไม่ชอบ ตามปกติแล้วบุคคลจะต้องมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันเสมอ โดยทัศนคติสามารถบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของและบุคคลกับสถานการณ์ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ที่แสดงออกมาเป็นการประเมินค่า การบอกความรู้สึก ดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ และส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมต่อไป

เต็มศักดิ์ คทวนิช (2546) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความคิดความเข้าใจที่บุคคลมีต่อบุคคล กลุ่มบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่ได้รับรู้จนก่อให้เกิดความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และมีแนวโน้มที่บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมตามความคิดความเข้าใจและความรู้สึกที่มีอยู่

Schermerhorn (2543, อ้างถึงในมิ่งขวัญ ศรีทอง, 2558) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึงแนวความคิดความรู้สึกให้ตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคลหรือต่อสิ่งของ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ และทัศนคติสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่พูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการหรือจากการสำรวจที่เป็นทางการหรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

### **องค์ประกอบและประเภทของทัศนคติ**

ดารณี พานทอง (2542, อ้างถึงในดลชนก นะเสื่อ, 2559) กล่าวว่า ทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับ ความพอใจ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณาเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2. ทักษะคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ การแสดงออก หรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดีไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์ เพราะเห็นว่าทารุณสัตว์

3. การไม่แสดงออกทางทัศนคติหรือมีทัศนคติเฉย ๆ (Negative Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ หรือไม่มีแนวโน้ม ทัศนคติอยู่เดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อผู้ไม่ใครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของผู้ไม่ใครเวฟมาก่อน

Schermerhorn (2000, อ้างถึงในภุชณิศา แก้วสอาด, 2561) กล่าวว่า ทักษะคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ทักษะคติที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้และข้อมูลที่บุคคลคนหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อจะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคน หรือสิ่งของและข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ เช่น งานของฉันขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) คือ ความรู้สึกเฉพาะอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล ซึ่งได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้น ๆ เช่น ฉันไม่ชอบงานของฉัน เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ ความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคลหรือทัศนคติของบุคคล เช่น ฉันกำลังไปทำงานของฉัน เป็นต้น

แพรรัทธ ยอดแก้ว (2555, อ้างถึงในอัศรายุตัน กาญจนเกียรติ, 2562) กล่าวว่า ทักษะคติ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านปัญญา (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลที่มีความรู้เลยหรือคิดว่าสิ่งนั้นดีจริง ก็มักจะมีความทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากรู้มาก่อนว่าไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องและต่อเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพและค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioural Component) คือ การแสดงออกของบุคคลหนึ่งต่อบุคคลหนึ่งหรือต่อสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านปัญญา อารมณ์ ความรู้สึก

จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะคติ หมายถึง การแสดงความคิดเห็นเมื่อถูกถามเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งเชิงบวกและเชิงลบในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมและทักษะคติของบุคลากร หมายถึง บุคลากรมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยมีทักษะคติและแรงจูงใจที่ดี มีความสนใจและพร้อมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานนั้น ๆ

## 2.4 ทักษะการและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

### ทรัพยากร

หวน พิณรุฬพันธ์ (2549) กล่าวว่า ทรัพยากร หมายถึง เป็นสิ่งที่เป็นตัวกลางที่ช่วยในการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ

เปรมชัย สโรบล (2550) กล่าวว่า ทรัพยากร หมายถึง ปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่องค์กรนำมาใช้เป็นปัจจัยในการดำเนินงานให้เป็นไปได้ด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทันในแง่ปรัชญา ทัศนวิสัยทัศน์และภารกิจที่กำหนดไว้

รังสรรค์ อินทน์จันทร์ (2552) กล่าวว่า ทรัพยากร หมายถึง การที่องค์กรได้นำสิ่งที่ เป็นทรัพยากรการบริหารมาสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อทำให้เกิดการขับเคลื่อนกระบวนการบริหาร และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย (2549, อ้างถึงในพรนภา แสงดีและภาวิณี วรรณศรี, 2557) กล่าวว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุที่บันทึกวิชาความรู้ข้อมูลข่าวสาร เรื่องราวจินตนาการ ประสบการณ์ของมนุษย์ไว้ด้วยภาษา สัญลักษณ์ หรือรหัสอื่น ๆ และใช้เป็นสื่อสำหรับเผยแพร่ความรู้ไปสู่บุคคล หรือกลุ่มคนมวลชลทั่วไป

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547, อ้างถึงในน้ำลิน เทียมแก้ว, 2561) กล่าวว่า ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources) หมายถึง สารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่มีการบันทึกไว้ในสื่อประเภทต่าง ๆ โดยนำเสนอด้วยตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว อาจเรียกชื่อว่าเป็น ทรัพยากรห้องสมุด (Library Resources) หรือวัสดุห้องสมุด (Library Materials)

จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ทรัพยากร หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการ เช่น บุคลากร เงิน การบริหารจัดการ วัสดุและเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จ

### เทคโนโลยี

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2550) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวาง

มากขึ้นเทคโนโลยีสารสนเทศยังเอื้อประโยชน์ทำให้การสื่อสารกันและกันของมนุษย์ ทำได้อย่างไร้ขีดจำกัดมากขึ้น ทั้งนี้อาจแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็นประเภทหลัก ๆ ได้ 3 ประเภท คืออินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเวิร์ลไวด์เว็บ

วิโรจน์ ชัยมูล และสุพรรณษา ยวงทอง (2553) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการโดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร ตลอดจนอาศัยความรู้ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์การจัดเก็บ รวมถึงการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้องความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ได้

บุญธิดา สุขวิเศษ (2557) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่นๆ มาใช้ในงานที่เกี่ยวข้องเศรษฐกิจและสังคมหรืองานอื่น ๆ

Pea (2000, อ้างถึงในสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2559) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การปฏิวัติรูปแบบทางการศึกษาที่เป็นวัตถุ สิ่งของ หรือกิจกรรมเข้าเป็นรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษาที่ดีได้ เช่น สไลด์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ วิทยู โทรทัศน์และอินเทอร์เน็ตเพื่อถ่ายทอดข้อมูลทางการศึกษาผ่านสื่อเหล่านี้เข้าไปยังห้องเรียนหรือที่อยู่อาศัยของผู้เรียนที่ห่างไกลในรูปของบทเรียนสำเร็จรูป บทเรียนออนไลน์ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน และการเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

#### ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

สุริยา นทีศิริกุล (2546, อ้างถึงในวิริยะ โกษิต, 2560) กล่าวว่า ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1. ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน
2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยาก ซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ ฯลฯ
3. ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างสะอาด
4. ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติเพื่อการจัดเก็บประมวลผลและเรียกใช้สารสนเทศ
5. ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดอุปสรรค เกี่ยวกับเวลา และระยะทางโดยการใช้ระบบโทรศัพท์และอื่น ๆ

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2557, อ้างถึงในณัทชลิดา บุตวงษ์, 2561) กล่าวว่า ลักษณะเด่นที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ สามารถฝากถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้น ทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในการระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

2. เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลได้ดีการบริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้

3. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์การประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎร์ที่จัดทำด้วยระบบ ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีในองค์การทุกระดับเห็นสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

4. เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวกับเทคโนโลยีดังจะเห็นได้จากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่าง ๆ เป็นต้น

จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำข้อมูลสารสนเทศมาประยุกต์กับความรู้ด้านวิทยาศาสตร์เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศมีคุณค่ามากขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ หมายถึง การมีวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ โดยมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการบริหารและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการจัดสภาพแวดล้อม อุปกรณ์เครื่องมือที่ส่งเสริมการสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดี

## 2.5 วัฒนธรรมองค์กร

ธาดา ศูนย์จันทร์ (2555) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น ประกอบ ด้วยสิ่งประดิษฐ์แบบแผนที่คนในองค์การประพฤติดัวเป็นบรรทัดฐานร่วมกันในการรับมือกับสิ่งต่าง ๆ ตลอดจนเป็นรูปแบบความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ความเข้าใจ หรือข้อสมมุติพื้นฐานของ

คนจำนวนหนึ่ง หรือคนส่วนใหญ่ภายในองค์กรที่ผูกสมาชิกขององค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

ปริญ บุญฉนวน (2556) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ชุดของค่านิยม ความเชื่อที่มีร่วมกันและรูปแบบของการปฏิบัติร่วมต่าง ๆ ของสมาชิกในองค์กรที่บ่งบอกถึงคุณลักษณะขององค์กรและสมาชิกในองค์กร มีการถ่ายทอดในฐานะที่เป็นแนวทางที่ถูกต้องซึ่งมีความหมายต่อองค์กรและมีความทนทานต่อการเปลี่ยนแปลง

ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (2553, อ้างถึงในนิธิทัศน์ แจ่มไพบูลย์, 2560) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานร่วมกันของสมาชิกในองค์กร ซึ่งเป็นบรรทัดฐานในการแสดงพฤติกรรมและวิถีชีวิตในหน่วยงาน โดยมีผลทำให้สมาชิกขององค์กรนั้นแตกต่างไปจากสมาชิกขององค์กร

Hoy and Miskel (2001, อ้างถึงในภัคพร เจริญลักษณ์, 2561) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง เป็นกระบวนการปรับตัวของบุคลากรในองค์กรที่มีการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้เกิดเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรที่มีความโดดเด่น

Robbins (2014, อ้างถึงในเอกราช โฆษิตพิมานเวช และพา อักษรเสื่อ, 2561) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากสมาชิกภายในองค์กรโดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติภายในองค์กรนั้น ๆ

#### ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

Greenberg & Baron (1997, อ้างถึงในตติยา ผาสุข, 2559) กล่าวว่า ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร มีดังนี้

1. นวัตกรรม (Innovation) คือ ลักษณะที่คนในองค์กรมีการแสดงความคิดสร้างสรรค์ และก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงาน
2. ความมีเสถียรภาพ (Stability) คือ ลักษณะทิศทางขององค์กรที่มีความมั่นคงไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง มีแนวทางในอนาคตที่สามารถทำนายได้ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีกฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนของการปฏิบัติงานแน่นอน
3. มุ่งเน้นความสำคัญกับคนในองค์กร (Orientation toward people) คือ องค์กรได้กำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานไว้แล้ว เน้นที่การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน
4. มุ่งเน้นความสำคัญไปที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results-orientation) คือ องค์กรได้กำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานไว้แล้ว เน้นที่ความบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้
5. แบบแผนการทำงานแบบไม่เคร่งครัด (Easygoingness) คือ ลักษณะการทำงานในบรรยากาศแบบมีความเป็นกันเอง มีการผ่อนคลาย มีความยืดหยุ่นในเรื่องของเวลาการทำงาน



6. ให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงาน (Attention to detail) คือ ระบบงานที่มีการวิเคราะห์ ตรวจสอบในขั้นตอนการทำงานเพื่อความถูกต้องและแม่นยำ

7. ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม (Collaborative orientation) คือ พนักงานทุกระดับในองค์กรมีความร่วมมือกันในการทำงาน เน้นหนักการทำงานในรูปแบบของทีม มากกว่าการทำงานแบบมุ่งเฉพาะบุคคล

Robbins and Coulter (1999, อ้างถึงในนวัตน์ เพชรพรหม, 2562) กล่าวว่า ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรมีหลายประเภท ดังนี้

1. การส่งเสริมนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยง คือ การที่สมาชิกองค์กรได้รับการกระตุ้นให้สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ กล้าเสี่ยงในการดำเนินการด้วยการกระตุ้นให้แสวงหาโอกาสทดลองสิ่งใหม่และยอมรับแนวคิดใหม่ ๆ

2. การใส่ใจต่อรายละเอียด คือ ระดับความคาดหวังที่สมาชิกองค์กรแสดงออกซึ่งความถูกต้องแม่นยำในการวิเคราะห์ และใส่ใจในรายละเอียด

3. การมุ่งผลผลิต คือ ระดับการที่การบริหารมุ่งการปฏิบัติผลเพื่อผลลัพธ์หรือผลผลิตมากกว่าการใส่ใจต่อเทคนิค และวิธีการในการทำให้บรรลุผล

4. การให้ความสำคัญกับสมาชิก คือ ระดับการตัดสินใจในทางการบริหารที่ให้ความสำคัญผลลัพธ์ที่จะกระทบต่อสมาชิกในองค์กร ผู้บริหารใส่ใจ และให้ความยุติธรรม เคารพในสิทธิส่วนบุคคลให้การส่งเสริมสนับสนุนและไม่สร้างแรงกดดัน

5. การทำงานเป็นทีม คือ ระดับที่กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมมากกว่าการเน้นความสามารถของรายบุคคลมุ่งกระตุ้นความร่วมมือของสมาชิก

6. การมุ่งมั่นสู่ชัยชนะ คือ ระดับที่สมาชิกในองค์กรมุ่งมั่นแข่งขันมากกว่าทำงานกันตามสบาย

Stephen P. Robbins (2001, อ้างถึงในวิมลลภ บุตรเกตุ, 2562) กล่าวว่า ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร อาจแบ่งลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรได้หลายมิติ ดังนี้

มิติที่ 1 แบ่งเป็น

1. วัฒนธรรมเด่น (Dominant Culture) จะเป็นลักษณะของคนในองค์กรโดยรวม ซึ่งจะเห็นได้จากค่านิยมหลักขององค์กรนั้น วัฒนธรรมประเภทนี้จะเป็นวัฒนธรรมของคนส่วนใหญ่ที่รับรู้และยอมรับ ตลอดจนเข้าใจร่วมกัน

2. วัฒนธรรมย่อย (Subculture) จะเป็นวัฒนธรรมของกลุ่มงาน แผนกงาน หรือพื้นที่งานซึ่งในองค์กรหนึ่ง ๆ ที่มีหลายกลุ่มงานหรือแผนกงานก็จะมีวัฒนธรรมย่อย ๆ หลายแบบได้

มิติที่ 2 แบ่งเป็น

1. วัฒนธรรมที่เข้มแข็ง (Strong Culture) หมายถึง วัฒนธรรมที่มีน้ำหนักมาก คนเห็นพ้องต้องกันและยอมรับมากจึงเปลี่ยนแปลงยาก วัฒนธรรมที่เข้มแข็งจะมีผลต่อการควบคุมพฤติกรรมได้มาก และทำให้สมาชิกขององค์การมีแรงยึดเหนี่ยวกันสูง มีความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์การมาก ในองค์การทางการทหารหรือในองค์การของชาวเกาหลีและญี่ปุ่น จะมีวัฒนธรรมองค์การที่มีน้ำหนักและมีความเข้มแข็งมากกว่าองค์การแบบตะวันตก อันเป็นผลมาจากการได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมประจำชาตินั้นเอง

2. วัฒนธรรมที่อ่อนแอ (Weak Culture) จะเป็นวัฒนธรรมที่คนอาจจะไม่เห็นพ้องต้องกันมาก และเปลี่ยนแปลงได้ง่าย และไม่ค่อยมีน้ำหนักต่อสมาชิกเท่าไรนัก ซึ่งปรากฏในองค์การที่เพิ่งก่อตั้งหรือองค์การที่มีอายุไม่ยาวนานนัก วัฒนธรรมองค์การจึงอาจยังไม่มีน้ำหนักต่อสมาชิกมากเท่าใดหรืออาจจะเกิดขึ้นในองค์การที่ผู้นำไม่ได้ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมขององค์การมากนัก หรือเนื่องจากองค์การเปิดรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมมาก

จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง องค์กรให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรและหน่วยงานภายในองค์กรให้มีความยืดหยุ่นในการประสานงาน รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีเป้าหมายร่วมกันในการปรับตัวและริเริ่มทำสิ่งใหม่ เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

## 2.6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติต่อวิชาในแต่ละสาขา ซึ่งต่อเนื่องไปในเรื่องของ แหล่งความรู้ ซึ่งมีอยู่มากมายทั้งความรู้ในตัวบุคลากร ความรู้ในองค์กร และความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน

วิจารณ์ พานิช (2547) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่น่าไปใช้ จะไม่หมด หรือสีกหรือแต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามขึ้น และเป็นสารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ

สุวรี ศิวะแพทย์ (2549, อ้างถึงในกนกพร บุญอนันตบุตร, 2560) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง การได้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง รูปแบบ วิธีการ กฎเกณฑ์ แนวปฏิบัติ สิ่งของ เหตุการณ์ หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจากสื่อต่าง ๆ ประกอบกับความรู้ จึงเป็นความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริงหรือความคิด ความหยั่งรู้หยั่งเห็น หรือสามารถเชื่อมโยงความคิดเข้ากับเหตุการณ์

วนิดา บุญยบุตร (2551, อ้างถึงในทิฆัมพร สุวรรณประทีป, 2560) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้ เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น

ได้ยืน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้าง และวิธีแก้ไขปัญหา

แสงจันทร์ โสภากาล (2550, อ้างถึงในปวีศ เมตตา, 2560) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง เหตุการณ์ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิดจากการสังเกตของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคคลได้จดจำหรือเก็บรวบรวมไว้ และสามารถแสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมที่สังเกตหรือวัดได้

Bloom (1956, อ้างถึงในปวีศ เมตตา, 2560) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง พฤติกรรม และสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่าง ๆ จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นตอนที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น ซึ่งความรู้นี้อาจแยกออกเป็นความรู้เฉพาะสิ่ง และความรู้เรื่องสากล เป็นต้น

Nonaka & Takeuchi (1995, อ้างถึงในอุดมรัตน์ จรัสศรี, 2560) กล่าวว่า ความรู้ที่ชัดเจน เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมและถ่ายทอดมาในรูปแบบสื่อประเภทต่าง ๆ ได้ ซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้

จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมที่มนุษย์สามารถรับรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงจนเกิดเป็นประสบการณ์ในการเรียนรู้ และแสดงออกมาซึ่งสามารถวัดได้

### **ความเข้าใจ**

Bloom (1956, อ้างถึงในชนาธิป อ่อนหวาน, 2553) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างมีเหตุผล แยกเป็น 3 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ การแปลความหมายของคำ ข้อความ สัญลักษณ์ในแง่มุมมองตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้น ๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความนั้นตามแนวใหม่และทัศนะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูลหรือแนวโน้มอย่างเพียงพอ

ชวาล แพรัตกุล (2546, อ้างถึงในนิติยา ศรีพูล, 2558) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึงความสามารถในการผสมและขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล ความเข้าใจเป็นสมรรถภาพขั้นต้นชนิดแรกของตัวปัญญา เป็นความพยายามของสมองที่จะดัดแปลงปรับปรุงหรือเสริมแต่งความรู้เดิมให้มีรูปลักษณะใหม่เพื่อนำไปใช้กับสถานการณ์อื่นที่แปลกใหม่ออกไป แต่ยังมีอะไรบางอย่างคล้ายคลึงของเดิมอยู่บ้าง

อัจฉราพร ปะที (2560) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ขั้นตอนสำคัญของการสื่อความหมายโดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะ อาจจะกระทำได้โดยการใช้ปากเปล่า ภาษา ข้อเขียนหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ การทำความเข้าใจ อาจไม่มีผลสมบูรณ์เสมอไป สำหรับพฤติกรรมความเข้าใจแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ การแปลความ การตีความ และการสรุปอ้างอิง

จากเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง พฤติกรรมที่สามารถนำความรู้ที่มีไปถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างสมเหตุสมผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผ่านการสื่อสารหลากหลายวิธีการ อาจจะทำได้โดยการใช้ปากเปล่า ภาษา ข้อเขียนหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ

### ระดับความรู้ความเข้าใจ

Bloom (1980, อ้างถึงในอัจฉราพร ปะที, 2560) กล่าวว่า ความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสามารถในการจดจำ อาจจะได้จากการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วย คำจำกัด ความความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าความรู้นี้เป็นเรื่องราวของการจดจำได้หรือระลึกได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนและไม่ต้องใช้สมองมากนัก ดังนั้น การจำได้หรือระลึกได้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยาและเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์การสังเคราะห์และการประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น

2. ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจทำได้ทั้งที่เป็นการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ แล้ว โดยการฟัง เห็น อ่าน หรือเขียน ความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสาร โดยใช้คำพูดของตนเองหรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดหรือใช้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนได้เช่นกัน

3. การนำความรู้ไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้นี้เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้วการนำความรู้ไปใช้นี้กล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ การแก้ปัญหานั้นเอง ซึ่งมีอยู่ 6 ขั้นตอน และเมื่อนำมาพิจารณาจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎีวิธีการต่าง ๆ จะถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการช่วยแยกภาพรวม ออกเป็นส่วน ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น อาจแบ่งเป็นขั้นย่อย ๆ ได้ 3 ขั้น ด้วยกัน 1) ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็น ส่วน ๆ 2) ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ และ 3) ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยหลาย ๆ ส่วนมารวมกันเข้าเป็นกรอบโครงสร้างที่แน่ชัด โดยทั่วไปแล้วการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมารวมกัน

กับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผนเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องมีความเข้าใจในการนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์มาประกอบ

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการให้ค่าต่อความรู้หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเป็นส่วนประกอบในการประเมินผล มาตรฐานนี้อาจจะอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ หมายถึง การที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของเกณฑ์ รวมถึงแนวทางในการให้คะแนน และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงานระหว่างกัน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นตามเกณฑ์ที่กำหนด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 งานวิจัยภายในประเทศ

พัฒน์พล แก้วยม (2557) ได้ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนเอกสารและการวิเคราะห์ตามหลักสถิติจากการตอบแบบสอบถามและสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารของคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุน ผลการวิจัย พบว่า 1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่บูรณาการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ที่สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย มีกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรผ่านการดำเนินงานประจำและงานโครงการของคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มีหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจการประกันคุณภาพใช้ระบบสารสนเทศในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพโดยนาระบบ CHE QA Online ของ สกอ. มาใช้งานในฐานะข้อมูลของมหาวิทยาลัย นำผลการตรวจประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยการมอบรางวัลคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัย 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในเรียงลำดับ

ความสัมพันธ์ ดังนี้ ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร ด้านวัฒนธรรมคุณภาพของหน่วยงาน และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนประเภทหน่วยงาน ขนาดของหน่วยงาน และประสบการณ์ในการบริหาร ไม่มีความสัมพันธ์ 3. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีดังนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เน้นการดำเนินงานจากความร่วมมือของทุกฝ่าย มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย และความรู้ด้านเกณฑ์การประเมินให้บุคลากรในทุกระดับอย่างถ่วงถึง บูรณาการกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับระบบต่าง ๆ ได้แก่ SOP สกอ. สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยการระบบคุณภาพต่าง ๆ และสร้างวัฒนธรรมคุณภาพและค่านิยมคุณภาพแก่บุคลากรทุกระดับ

กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์ ศุภชัย จันทรงาม และวิมลมาศ รัตนะ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชาและศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร และคณาจารย์ ใน 6 คณะวิชา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยปัจจัย 12 ด้าน โดยเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และพบว่าปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ผลสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพในระดับคณะวิชาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด

เจนจบ หาญกลับ และสุภัทรา เอื้อวงศ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอสภาพปัจจุบันของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 กำหนดและเสนอปัจจัยลักษณะองค์การตามกรอบแนวคิดของ Steers (1991) ที่ส่งผลให้โรงเรียนเอกชนดำเนินการประกันคุณภาพภายในประสบความสำเร็จ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ผ่านการประเมินภายนอกและได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาในระดับดีและดีมาก ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนใหญ่ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามกฎกระทรวงอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยพยากรณ์ที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ 6 ปัจจัยส่งผลให้การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนเขตกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ เรียงตามลำดับความสำคัญ คือ การปรับตัวและริเริ่มสิ่งใหม่ใหม่ขององค์กร สภาพแวดล้อมทางสังคม การจัดโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการติดต่อสื่อสารและสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุวิทย์ เพ็งทิพย์นาง และทิพย์มณี ขุนฤทธิ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และ 2) สร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 792 คน วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบเข้าพร้อมกัน (Enter Method) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีดังนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ตัวแปรความรู้ความเข้าใจ ตัวแปรทัศนคติ และตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรการมีส่วนร่วม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชัยรัตน์ ต.เจริญ จินตนา จันทรเจริญ เมณิศรา สุวรรณจินดา และวีรพันธุ์ ศิริฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของวิทยาลัยเชียงราย 2) ระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเชียงราย และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของวิทยาลัยเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของวิทยาลัยเชียงราย ปีการศึกษา 2557 จำนวน 85 คน ด้วยการเลือกแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยวิธี Stepwise regression ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของวิทยาลัยเชียงราย ในภาพรวมระดับปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. =

0.90) 2) ระดับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของวิทยาลัยเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตรวจสอบประเมินผล ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.73) และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของวิทยาลัยเชียงราย คือ ด้านการบริหารจัดการ ( $X_2$ ) ด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ( $X_5$ ) และด้านลักษณะทรัพยากร ( $X_4$ ) ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของวิทยาลัยเชียงราย โดยภาพรวม ( $\bar{Y}_{tot}$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายเท่ากับ 0.873 มีประสิทธิภาพการทำนาย ร้อยละ 76.3 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย 0.36 ซึ่งสามารถเขียนเป็น สมการวิเคราะห์การถดถอย ได้ดังนี้  $\bar{Y}_{tot} = 0.429 + 0.400 X_2 + 0.294 X_5 + 0.202 X_4$

เทวัน เงามะเศษ และหิรัญ ประสารการ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 13 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 13 2) เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดกระบี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 จำนวน 264 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ( $X_2$ ) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ( $X_1$ ) ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ ( $X_4$ ) และปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร ( $X_3$ ) ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 พบว่าผู้บริหารและครูผู้สอนของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 3. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ( $X_1$ ) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ( $X_2$ ) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร ( $X_3$ ) และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ ( $X_4$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .439 .664 .794 และ .796 ตามลำดับ 4. ปัจจัย



ที่มีอำนาจพยากรณ์การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัด กระบี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 13 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ( $X_4$ ) และปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร ( $X_3$ ) โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 65.50 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ คือ .219 โดยเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้ สมการในรูปคะแนนดิบ  $Y = 2.148 + .278X_4 + .220X_3$  สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน  $Z = .434Z_4 + .393Z_3$

ศศิญา นามสมเกล้า (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระดับสถาบัน) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยองค์การของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระดับสถาบัน) 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์การกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระดับสถาบัน) 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระดับสถาบัน) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งหมด 305 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยองค์การของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระดับสถาบัน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระดับสถาบัน) ในทางบวกระดับสูง ( $r = 0.922$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 3) ปัจจัยองค์การด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระดับสถาบัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สุวัฒน์ นามดี และปิยพร มานะกิจ (2560) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ตามเกณฑ์ EdPEx กรณีศึกษา: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และหัวข้อต่าง ๆ ตามเกณฑ์ EdPEx และนำไปพัฒนากระบวนการทำงานภายในคณะฯ ให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ โดยใช้ข้อมูลตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 27 ตัวชี้วัด เพื่อสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารคณะฯ ถึงหัวข้อต่าง ๆ ตามหมวดกระบวนการ 1-6 ของเกณฑ์ EdPEx จำนวน 3 ลำดับแรก จากทั้งหมด 19 หัวข้อ ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของแต่ละตัวชี้วัดมากที่สุด และนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดกระบวนการสำคัญที่ควรปรับปรุงตามแนวคิดของพาเรโต จากผลการศึกษา พบว่า มี 3

กระบวนการสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการของผู้บริหารที่จะทำให้คณะประสบความสำเร็จ (1.1 ก วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ) 2) การจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดสรรทรัพยากร แผนด้านบุคลากรและการนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ (2.2 ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ) และ 3) การพัฒนาหลักสูตรและบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (3.1 ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น) ซึ่งหากมีการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้จะสามารถเพิ่มโอกาสความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ต่อไปในอนาคต

ยุทธนา อินต๊ะวงศ์ และโสภา อำนวยรัตน์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา 2) ระดับความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จกับความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา 4) สร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษา จำนวน 260 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น กำหนดสัดส่วนตามขนาดของกลุ่มประชากรในแต่ละสถานศึกษา และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.59) 2) ระดับความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.55) 3) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ระดับความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา มี 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ( $X_{10}$ ), ปัจจัยด้านบุคลากร ( $X_5$ ), ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ( $X_1$ ) และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ( $X_9$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการทำนายเท่ากับ 0.843 สามารถพยากรณ์ความสำเร็จได้ร้อยละ 71.12 และค่าคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์เท่ากับ 0.299 ดังสมการ

พยากรณ์ต่อไปนี้ สมการรูปคะแนนดิบ  $Y' = 1.140 + .309X_{10} + .213X_5 + .117X_1 + .106X_9$  และ สมการรูปคะแนนมาตรฐาน  $Z'_y = .373ZX_{10} + .275ZX_5 + .150X_1 + .142ZX_9$

ณัฐพล เนื่องชมภู สิริกวิวิท ครูทครองพันธ์ และพรจิต อรัณยกานนท์ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยทองสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยทองสุข 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยทองสุขและ 3) นำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการต่อยอดในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยทองสุขให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด คือ คณาจารย์ จำนวน 76 คน ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา 2562 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพในการปฏิบัติงานเป็นผู้อำนวยการ/หัวหน้าหลักสูตร มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และมีความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความเห็นลำดับที่ 1 คือ ด้านผู้บริหารและนโยบาย ลำดับที่ 2 คือ ด้านการบริหารจัดการ ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร ลำดับที่ 4 คือ ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนและลำดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กรตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยทองสุขด้านการวางแผนการดำเนินงาน แตกต่างกัน ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยทองสุขด้านการวางแผนการดำเนินงาน (Plan) การดำเนินงานตามแผน (Do) และการติดตามตรวจสอบ (Check) แตกต่างกัน นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านผู้บริหารและนโยบาย ด้านการบริหารจัดการและด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยทองสุขในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระดับสูง ตามลำดับ คือ ด้านผู้บริหารและนโยบาย (r=.761) ด้านการบริหารจัดการ (r=.720) และด้านบุคลากร (r=.709)

### 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Nawfal Joseph Rzqoo (2020) ได้ศึกษาอุปสรรคและปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินการกรณศึกษาระบบประกันคุณภาพ - ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัล-นาร์

เรน มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจอุปสรรคที่สำคัญที่สุดของการใช้ระบบประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาโดยเฉพาะในภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ - Al-Nahrain University ผลการศึกษา พบว่า อุปสรรคในการดำเนินการ คือ เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพไม่มีอำนาจเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยประกันคุณภาพไม่ชัดเจน ผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ของสถาบันไม่มีความกระตือรือร้น มีความกลัวในกระบวนการประเมิน และสำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการใช้ระบบประกันคุณภาพ คือ การสร้างระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารความเข้าใจที่มีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร การจัดทำแผนการฝึกอบรมที่เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงทิศทางเชิงกลยุทธ์ (วิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย)

Loc Thi My Nguyen, Trung Tran, Thuan Van Pham, Tien-Trung Nguyen and Hien Thi Thu Le (2021) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพที่ประสบความสำเร็จในระดับอุดมศึกษาของเวียดนาม: การศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยที่ช่วยให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาและการรับรองในเวียดนามประสบความสำเร็จ จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่มีผู้เข้าร่วม 32 คน การศึกษาครั้งนี้ระบุปัจจัยหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการประกันคุณภาพ รวมถึงการตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ ความเป็นผู้นำของผู้บริหารสถาบัน การสนับสนุนจากอาจารย์มหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่และนักศึกษา และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพภายใน

การตั้งเคราะห์งานวิจัย

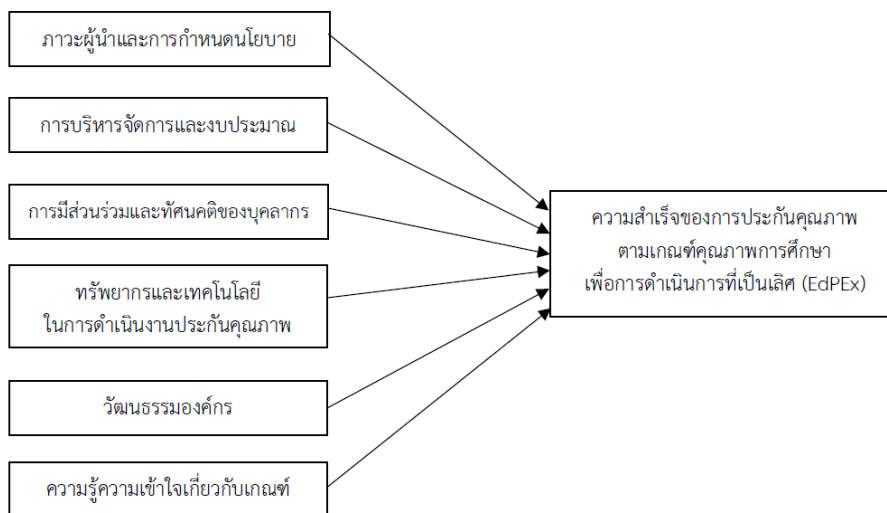
ตาราง 4 แสดงการตั้งเคราะห์งานวิจัย

ตัวแปร	ผู้วิจัย									
	พัฒนาพล แก้วม (2557)	กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์ และคณะ (2559)	เจนจบ หาญกลับ, สุภัทรา เอื้องงศ์ (2559)	สุวิทย์ เพ็งพิชญ์นาง, ทิพย์มณี ขุนฤทธิ์ (2559)	ชัยรัตน์ ต.เจริญ และคณะ (2560)	เทวัน เงาะเศษ, ทริฎ ประสารการ (2560)	ศิลา งามสมเกล้า (2560)	สุวัฒน์ งามดี, ปิยพร มานะกิจ (2560)	ยุทธนา อินดีวงศ์, โสภา อำนาจรัตน์ (2563)	ณัฐพล เนื่องงมดู และคณะ (2564)
ภาวะผู้นำและการ กำหนดนโยบาย (X <sub>1</sub> )	✓ r <sub>xy</sub> = .226*				✓ b = .543*	✓	✓	✓	✓ b = .117**	✓ r <sub>xy</sub> = .761*
การบริหารจัดการ และงบประมาณ (X <sub>2</sub> )		✓ b = .198**	✓ b = .123*		✓ b = .400*		✓	✓	✓ b = .309**	✓ r <sub>xy</sub> = .720*
การมีส่วนร่วม และทัศนคติของ บุคลากร (X <sub>3</sub> )		✓ b = .189**	✓ b = .134*	✓ b = .243*		✓		✓	✓ b = .106**	✓ r <sub>xy</sub> = .709*
ทรัพยากรและ เทคโนโลยีในการ ดำเนินงานประกัน คุณภาพ (X <sub>4</sub> )	✓ r <sub>xy</sub> = .467*				✓ b = .202*	✓ b = .220**				
วัฒนธรรมองค์กร (X <sub>5</sub> )	✓ r <sub>xy</sub> = .284*		✓ b = .164*		✓ b = .294*	✓ b = .278**	✓			
ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับเกณฑ์ (X <sub>6</sub> )				✓ b = -151*						

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 b คะแนตบ r<sub>xy</sub> ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ได้กรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยของรัฐ และมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่ประเมินตามเกณฑ์ EdPEX จำนวน 27 สถาบัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีของมหาวิทยาลัย หรือรองคณบดี ระดับคณะ/วิทยาลัย หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา 2564 ในระดับสถาบันและระดับคณะ/วิทยาลัย หน่วยงานละ 1 คน จำนวน 127 คน

โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากทั้งหมด 6 ภูมิภาค ๑ ละ 1 สถาบัน ดังนี้

ภาคเหนือ	คือ	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ภาคกลาง	คือ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คือ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ภาคตะวันออก	คือ	มหาวิทยาลัยบูรพา
ภาคตะวันตก	คือ	มหาวิทยาลัยมหิดล
ภาคใต้	คือ	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ทั้งนี้ กำหนดผู้ให้ข้อมูลในแต่ละหน่วยงาน คือ ผู้ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีของมหาวิทยาลัยหรือรองคณบดี ระดับคณะ/วิทยาลัย หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ

การศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา 2564 โดยจัดส่งแบบสอบถาม จำนวน 153 ฉบับ และได้รับคืน 127 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.01 ของแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	มหาวิทยาลัย	จำนวนทั้งหมด	จำนวนที่ได้รับ	คิดเป็นร้อยละ
1	มหาวิทยาลัยนเรศวร	20	20	100.00
2	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	24	21	87.50
3	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	21	17	80.95
4	มหาวิทยาลัยบูรพา	30	27	90.00
5	มหาวิทยาลัยมหิดล	26	12	46.15
6	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	32	30	93.75
รวม		153	127	83.01

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

**ตอนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา สถานะ สังกัด และประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX

**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถามลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 5 หัวข้อ ได้แก่

- 1.1 ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย จำนวน 6 ข้อ
- 1.2 การบริหารจัดการและงบประมาณ จำนวน 6 ข้อ
- 1.3 การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร จำนวน 6 ข้อ
- 1.4 ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ จำนวน 4 ข้อ
- 1.5 วัฒนธรรมองค์กร จำนวน 6 ข้อ

2. แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบกาถูกผิด (True – False Test) จำนวน 15 ข้อ



3. แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open – ended Form) เป็นคำถามเกี่ยวกับผลประเมินคะแนนรวม (Total Score) ตามเกณฑ์ EdPEX (คะแนนเต็ม 1,000 คะแนน)

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะ แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open – ended Form)

### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. แบบสอบถาม

1.1 ศึกษาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อให้ทราบถึงคำอธิบายจุดมุ่งหมายของเกณฑ์และความเชื่อมโยงระหว่างหมวดต่าง ๆ

1.2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพ ได้แก่ ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการและงบประมาณ การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ วัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.3 สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนด แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยใช้วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลผลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และรับการเสนอแนะแก้ไขข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกประเด็น

1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEX จำนวน 2 คน และผู้เชี่ยวชาญ

ด้านวิจัยและประเมินทางการศึกษา จำนวน 1 คน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องเหมาะสมของภาษา และวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item – Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00 พร้อมปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์

1.6 นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา และตรวจสอบแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไข

1.7 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

1.8 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้ตามข้อ 3.1.7 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

1.8.1 แบบสอบถามด้านภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .924

1.8.2 แบบสอบถามด้านการบริหารจัดการและงบประมาณ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .874

1.8.3 แบบสอบถามด้านการมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .931

1.8.4 แบบสอบถามด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .785

1.8.5 แบบสอบถามด้านวัฒนธรรมองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .922

1.9 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 153 คน และได้รับคืน 127 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.01 ของแบบสอบถามทั้งหมด

## 2. แบบทดสอบ

2.1 ศึกษารายละเอียดของเล่มคู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563 – 2566

2.2 ศึกษาการสร้างแบบทดสอบจากหนังสือ เอกสาร และหลักการในการสร้างแบบทดสอบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ

2.3 สร้างแบบทดสอบวัดความรู้ให้ครอบคลุมเนื้อหาและจุดประสงค์ที่จะวัด โดยการจัดทำตารางวิเคราะห์แบบทดสอบ ซึ่งเป็นข้อสอบแบบกาถูกผิด (True – False Test) จำนวน 15 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนน คือ ข้อที่ตอบถูกให้ 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดให้ 0 คะแนน

2.4 นำแบบทดสอบวัดความรู้ที่สร้างไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจพิจารณาแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.5 นำแบบทดสอบวัดความรู้ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน	+1	เมื่อแน่ใจว่าข้อสอบนั้นวัดตรงตามจุดประสงค์
ให้คะแนน	0	เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อสอบนั้นวัดตรงตามจุดประสงค์
ให้คะแนน	-1	เมื่อแน่ใจว่าข้อสอบนั้นไม่วัดตรงตามจุดประสงค์

2.6 นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC และเลือกข้อสอบที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ซึ่งได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00

2.7 นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ไปหาคุณภาพ โดยการนำไปทดลองกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX จำนวน 30 คน

2.8 นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ มาตรวจความสมบูรณ์และรวมคะแนนของบุคลากรแต่ละคน และทำการวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ด้วยโปรแกรม TAP ทำการคัดเลือกข้อสอบที่มีความยากง่าย (p) ตั้งแต่ 0.20 ถึง 0.80 และหาค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.20 ถึง 1.00 โดยได้ค่าความยากง่าย (p) ระหว่าง 0.33 – 0.77 และค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.24 – 0.82

2.9 คัดข้อสอบที่มีค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกตามโครงสร้างของเนื้อหา มาสร้างเป็นแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจตามเกณฑ์ จำนวน 15 ข้อ

2.10 นำแบบทดสอบมาวิเคราะห์หาความเที่ยงทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.712

2.11 นำข้อสอบแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ มาจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ไปขออนุญาตผู้บริหารของ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามโดยใช้ Google Form ที่มีคำชี้แจงคำอธิบายรายละเอียดของวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามด้วย Google Form มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับที่ตรงกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย ( $X_1$ ) การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ ) ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ( $X_4$ ) วัฒนธรรมองค์กร ( $X_5$ )

1.2 วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) และความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ( $Y$ )

1.3 วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์

1.4 วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis)

#### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (ปกรณ ประจันบาน, 2552)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าความเชื่อมั่นตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

$\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$N$  แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

+1	เมื่อแน่ใจว่า	ข้อความสอดคล้องกับนิยามศัพท์
0	เมื่อไม่แน่ใจว่า	ข้อความสอดคล้องกับนิยามศัพท์หรือไม่
-1	เมื่อแน่ใจว่า	ข้อความไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์

2.2 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (ปกรณั ประจันบาน, 2552)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนข้อแบบสอบถาม
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$s_t^2$	แทน	ความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าความเชื่อมั่นควรมีค่าใกล้ 1 จึงจะมีความเชื่อมั่นสูง

2.3 ค่าเฉลี่ย คำนวณจากสูตร (ปกรณั ประจันบาน, 2552)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของข้อมูล
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	กำลังสองของคะแนนผลรวม

2.5 การหาค่าความยาก (p) ของแบบทดสอบวัดความรู้ (เทียมจันทร์ พานิชย์ผลิน ไซย, 2539)

$$p = \frac{R}{N}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าความยากของข้อสอบแต่ละข้อ
	R	แทน	จำนวนคนที่ทำข้อนั้นถูก
	N	แทน	จำนวนคนที่ทำข้อนั้นทั้งหมด

2.6 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ ตามวิธีของแบรนแนน (Brennan) (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2552)

$$B = \frac{u}{n_1} - \frac{I}{n_2}$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าอำนาจจำแนก
	u	แทน	จำนวนผู้รอบรู้หรือสอบผ่านเกณฑ์ที่ตอบถูก
	I	แทน	จำนวนผู้รอบรู้หรือสอบผ่านเกณฑ์ที่ตอบถูก
	n <sub>1</sub>	แทน	จำนวนผู้รอบรู้หรือผู้สอบผ่านเกณฑ์
	n <sub>2</sub>	แทน	จำนวนผู้ไม่รอบรู้หรือสอบไม่ผ่านเกณฑ์

2.7 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ แบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เข้าใจในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลผล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$X_1$	แทน	ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย
$X_2$	แทน	การบริหารจัดการและงบประมาณ
$X_3$	แทน	การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร
$X_4$	แทน	ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
$X_5$	แทน	วัฒนธรรมองค์กร
$X_6$	แทน	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์
Y	แทน	ความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
$R^2$	แทน	ค่าอำนาจในการพยากรณ์
a	แทน	ค่าคงที่ของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
$SE_{est}$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
X	แทน	ตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรพยากรณ์ และตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

### ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์ ผลปรากฏแสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์

ตัวแปร	n = 127		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>ตัวแปรพยากรณ์</b>			
1. ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย	3.72	0.68	มาก
2. การบริหารจัดการและงบประมาณ	4.02	0.57	มาก
3. การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร	3.83	0.59	มาก
4. ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.79	0.69	มาก
5. วัฒนธรรมองค์กร	4.09	0.61	มาก
6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ (คะแนนเต็ม 15 คะแนน)	9.34	2.79	-
<b>ตัวแปรเกณฑ์</b>			
7. ความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) (คะแนนเต็ม 1,000 คะแนน)	183.81	60.62	-



จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในตัวแปรพยากรณ์ลำดับที่ 1 – 5 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย ( $X_1$ ) มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.68) การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.57) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ ) มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.59) ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ( $X_4$ ) มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.69) วัฒนธรรมองค์กร ( $X_5$ ) มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.61) ตามลำดับ สำหรับตัวแปรพยากรณ์ลำดับที่ 6 คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 9.34$ , S.D. = 2.79) และความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) (Y) มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 183.81$ , S.D. = 60.62) ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย ( $X_1$ )

ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEX	3.78	0.70	มาก
2. ผู้บริหารกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับทิศทางตามเกณฑ์ EdPEX	3.69	0.66	มาก
3. ผู้บริหารกำหนดและถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติในแต่ละระดับอย่างเป็นระบบ	3.83	0.68	มาก
4. ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	3.69	0.64	มาก
5. ผู้บริหารติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามที่กำหนด	3.71	0.70	มาก
6. ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเหมาะสม	3.64	0.69	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย ( $X_1$ ) อยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.68)

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ผู้บริหารกำหนดและถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติในแต่ละระดับอย่างเป็นระบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์ EdPEX มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.70) และน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเหมาะสม มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.69)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านการบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ )

การบริหารจัดการและงบประมาณ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	4.28	0.60	มาก
2. หน่วยงานมีแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานอย่างชัดเจน	4.14	0.56	มาก
3. หน่วยงานมีการสื่อสารข้อมูลด้านการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ	3.96	0.62	มาก
4. หน่วยงานมีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาตามวงจรคุณภาพ (PDCA)	3.94	0.50	มาก
5. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณการจัดกิจกรรมด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างเหมาะสม	3.94	0.55	มาก
6. หน่วยงานได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรในการอบรมเพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง	3.83	0.59	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 8 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านการบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) อยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.57)

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.60) รองลงมา คือ หน่วยงานมีแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.56) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรในการอบรมเพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่องมีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.59)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านการมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ )

การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	4.00	0.53	มาก
2. บุคลากรทุกระดับมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ EdPEX	3.72	0.61	มาก
3. บุคลากรมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX	3.92	0.67	มาก
4. บุคลากรมีแรงจูงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	3.76	0.57	มาก
5. บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	3.78	0.55	มาก
6. บุคลากรมีความสนใจและพร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.80	0.63	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 9 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านการมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ ) อยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.59)

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.53) รองลงมา คือ บุคลากรมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปฏิบัติตามเกณฑ์ EdPEX มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.67) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรทุกระดับมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ EdPEX มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.61)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ( $X_4$ )

ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.98	0.65	มาก
2. หน่วยงานมีระบบหรือฐานข้อมูลที่เป็นด้านการประกันคุณภาพการศึกษาครบทุกด้าน	3.68	0.69	มาก
3. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ	3.76	0.66	มาก
4. หน่วยงานมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ( $X_4$ ) อยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.69)

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.98$ ,

S.D. = 0.65) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.66) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีระบบหรือฐานข้อมูลที่จำเป็นด้านการประกันคุณภาพการศึกษาครบทุกด้าน มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.69)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $X_5$ )

วัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานสนับสนุนและให้ความสำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	4.47	0.57	มาก
2. บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน	4.20	0.64	มาก
3. บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม	3.96	0.57	มาก
4. บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงานที่ดีระหว่างกัน	4.02	0.62	มาก
5. บุคลากรมีเป้าหมายร่วมกันในการมุ่งสู่คุณภาพด้วยความเป็นเลิศ	3.99	0.58	มาก
6. หน่วยงานมีการปรับตัวและริเริ่มทำสิ่งใหม่จนยึดถือปฏิบัติร่วมกัน	3.93	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 11 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $X_5$ ) อยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.61)

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า หน่วยงานสนับสนุนและให้ความสำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.57) รองลงมา คือ บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.20$ ,

S.D. = 0.64) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีการปรับตัวและริเริ่มทำสิ่งใหม่จนยึดถือปฏิบัติร่วมกัน มีค่าเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.67)

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผลการทดสอบ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ )

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์	ผลการทดสอบ			
	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เกณฑ์ EdPEx เป็นมุมมองเชิงระบบหรือการบริหารจัดการองค์ประกอบทั้งหมดขององค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง	100	78.74	27	21.26
2. ประเด็นเพื่อพิจารณาในรูปแบบข้อคำถาม แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1. คำถามพื้นฐาน (Basic Questions) 2. คำถามโดยรวม (Overall Questions) และ 3. คำถามย่อย (Multiple Questions)	85	66.93	42	33.07
3. โครงร่างองค์กร จะช่วยบ่งบอกถึงบริบทและอธิบายวิธีการปฏิบัติขององค์กร สภาพแวดล้อม การดำเนินการ ซึ่งถือว่าเป็นบริบทพื้นฐานของการดำเนินงานทุกอย่างของแต่ละองค์กร	95	74.80	32	25.20
4. โครงร่างองค์กรเป็นจุดสุดท้ายที่ควรคำนึงถึงในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	93	73.23	34	26.77
5. การนำองค์กรที่เข้มแข็ง และมีผลลัพธ์ที่โดดเด่น โดยเกิดจากบูรณาการแต่ละองค์ประกอบให้มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน ถือว่าเป็นการดำเนินการที่เป็นเลิศ	52	40.94	75	59.06
6. ผู้นำองค์กรมีหน้าที่กำหนดวิสัยทัศน์และวัฒนธรรมองค์กร และมอบหมายให้บุคลากร เป็นผู้ถ่ายทอดและสื่อสารไปยังทุกหน่วยงาน	88	69.29	39	30.71
7. เป้าประสงค์ที่ท้าทายคือสิ่งทำให้เกิดการ	31	24.41	96	75.59

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์	ผลการทดสอบ			
	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปรับปรุงแบบค่อยเป็นค่อยไป ในเรื่องที่มี ความสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงาน				
8. ผู้บริหารต้องกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความท้าทาย ความได้เปรียบและ โอกาสเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน	112	88.19	15	11.81
9. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น องค์กรควรมองเพียงแค่ความสำเร็จของผู้เรียน เท่านั้น	102	80.31	25	19.69
10. การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ถือว่าเป็นพื้นฐานของระบบ ที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผลและ มีการปรับปรุงผลการดำเนินการและมี ความสามารถในการแข่งขัน	105	82.68	22	17.32
11. หน่วยงานสามารถเตรียมบุคลากรให้มีความ พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านความสามารถและ อัตรากำลังได้ด้วยวิธีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับ การฝึกอบรมหรือศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง	57	44.88	70	58.12
12. ระบบปฏิบัติการ คือกระบวนการทำงานที่ ประกอบด้วยการออกแบบ การจัดการและการ ปรับปรุง ด้านการศึกษา การวิจัยและการบริการ ต่าง ๆ ของหน่วยงาน	66	51.97	61	49.03
13. การนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ในการประเมิน ไม่เหมาะกับองค์กรที่เพิ่งจัดตั้งมาใหม่ หรือกำลัง เติบโต เนื่องจากยังไม่มีผลความท้าทายในระยะยาว	82	64.57	45	35.43
14. การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ 1. กระบวนการ (LeTCI) และผลลัพธ์ (ADLI) โดยการนับจำนวนคะแนนที่ให้หรือการเฉลี่ย	19	14.96	108	85.04

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์	ผลการทดสอบ			
	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผลการตรวจประเมินที่ละเอียด				
15. แนวทางในการตอบหัวข้อผลลัพธ์ การรายงาน แนวโน้ม โดยทั่วไปควรมีข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้เห็นแนวโน้มชัดเจน โดยควรแสดงผล การดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงในอดีตและปัจจุบัน	99	77.95	28	22.05

จากตาราง 12 จำนวนและร้อยละของผลการทดสอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ (X<sub>6</sub>) จำนวน 127 คน พบว่า ข้อคำถามที่ตอบถูกมากที่สุด คือ ข้อ 8. ผู้บริหารต้องกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความท้าทาย ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 88.19 รองลงมา คือ ข้อ 10. การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ถือว่าเป็นพื้นฐานของระบบ ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผลและมีการปรับปรุงผลการดำเนินการและมีความสามารถในการแข่งขัน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 82.68 และข้อคำถามที่ตอบถูกน้อยที่สุด คือ ข้อ 14. การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ 1. กระบวนการ (LeTCI) และผลลัพธ์ (ADLI) โดยการนับจำนวนคะแนนที่ให้หรือการเฉลี่ยผลการตรวจประเมินที่ละเอียด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.96

ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงคะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) (คะแนนเต็ม 1,000 คะแนน)

ช่วงคะแนนผลการประเมิน (Total Score)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0 - 100	6	4.72
101 - 200	90	70.87
201 - 300	22	17.32
301 - 400	9	7.09
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100</b>



จากตาราง 13 จำนวนและร้อยละของช่วงคะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) (คะแนนเต็ม 1,000 คะแนน) พบว่า หน่วยงานมีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน อยู่ที่ระดับ 101 – 200 คะแนน จำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวนเท่ากับ 90 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 70.87 รองลงมา คือ ระดับ 201 – 300 คะแนน จำนวน 22 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 17.32 และระดับ 0 – 100 คะแนน มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวนเท่ากับ 6 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 4.72

## ตอนที่ 2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรพยากรณ์ และระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ ผลปรากฏแสดงดังตาราง 12

ตาราง 14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์

ตัวแปร	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	Y
X <sub>1</sub>	1.00						
X <sub>2</sub>	.519**	1.00					
X <sub>3</sub>	.755**	.585**	1.00				
X <sub>4</sub>	.660**	.477**	.797**	1.00			
X <sub>5</sub>	.573**	.511**	.689**	.674**	1.00		
X <sub>6</sub>	.689**	.466**	.735**	.643**	.550**	1.00	
Y	.822**	.660**	.856**	.746**	.671**	.825**	1.00

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย (X<sub>1</sub>) การบริหารจัดการและงบประมาณ (X<sub>2</sub>) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร (X<sub>3</sub>) ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ (X<sub>4</sub>) วัฒนธรรมองค์กร (X<sub>5</sub>) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ (X<sub>6</sub>) มีค่าอยู่ระหว่าง .466- .797 ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรพยากรณ์คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร (X<sub>3</sub>) กับทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ (X<sub>4</sub>) มีค่าเท่ากับ .797 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรพยากรณ์คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด คือ

การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) กับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) มีค่าเท่ากับ .466 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ คือ ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย ( $X_1$ ) การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ ) ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ( $X_4$ ) วัฒนธรรมองค์กร ( $X_5$ ) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .822 .660 .856 .746 .671 และ .825 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ตาราง 15 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Enter	.929	.863	.856	23.00180

Predictors: (Constant),  $X_6$ ,  $X_2$ ,  $X_5$ ,  $X_1$ ,  $X_4$ ,  $X_3$

จากตาราง 15 พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ มีค่าเท่ากับ .929 และอำนาจในการพยากรณ์ มีค่าเท่ากับ .863 แสดงว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 6 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ได้ร้อยละ 86.3 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่าเท่ากับ 23.00180

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ

Source of Variation	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	399518.575	6	66586.429	125.853**	.000
Residual	63489.940	120	529.083		
Total	463008.515	126			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์จำนวน 6 ตัว มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ

ตัวแปร	b	Std. Error	$\beta$	t	Sig.
ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย (X <sub>1</sub> )	40.015	8.022	.274	4.988*	.000
การบริหารจัดการและงบประมาณ (X <sub>2</sub> )	12.572	6.041	.089	2.081*	.040
การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร (X <sub>3</sub> )	37.081	10.012	.268	3.704*	.000
ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ (X <sub>4</sub> )	5.959	6.684	.053	.892	.374
วัฒนธรรมองค์กร (X <sub>5</sub> )	9.638	6.919	.069	1.393	.166
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ (X <sub>6</sub> )	7.081	1.144	.326	6.192*	.000
R = .929	SE <sub>est</sub> = 23.00180		F = 125.853		
R <sup>2</sup> = .863	R <sup>2</sup> <sub>adj</sub> = .856		a = -285.872		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

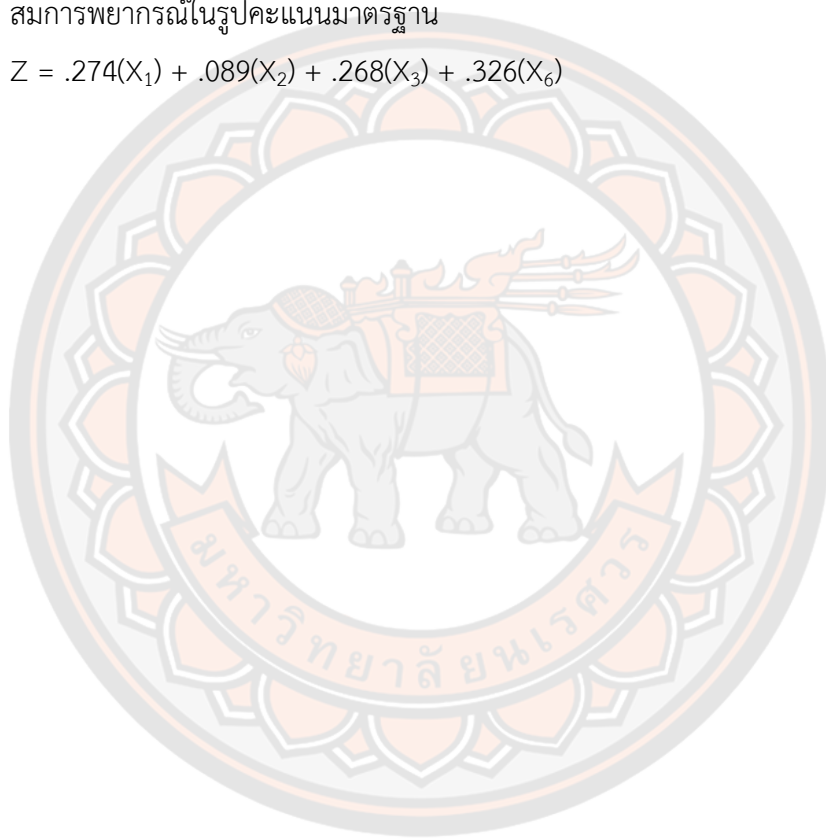
จากตาราง 17 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัว ซึ่งส่งผลทางบวกทั้งหมด คือ ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย ( $X_1$ ) การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ ) และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) โดยสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = -285.872 + 40.015(X_1) + 12.572(X_2) + 37.081(X_3) + 7.081(X_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .274(X_1) + .089(X_2) + .268(X_3) + .326(X_6)$$



## บทที่ 5

### บทสรุป

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุป อภิปรายผล และจัดทำข้อเสนอแนะของการวิจัย ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยจุดมุ่งหมายของการวิจัย จำนวน 3 ข้อ คือ

##### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
- 3) เพื่อสร้างสมการทำนายของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** สำหรับรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชากร คือ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยของรัฐ และมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่ประเมินตามเกณฑ์ EdPEX จำนวน 27 สถาบัน โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีของมหาวิทยาลัยหรือรองคณบดี ระดับคณะ/วิทยาลัย หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา 2564 รวมจำนวนทั้งสิ้น 127 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 44 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ 1) แบบสอบถามลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ 2) แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบถูกผิด (True – False Test) จำนวน 15 ข้อ และ 3) แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open – ended Form) เป็นคำถามเกี่ยวกับผลประเมินคะแนนรวม (Total Score) ตามเกณฑ์

EdPEX (คะแนนเต็ม 1,000 คะแนน) จำนวน 1 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม และได้รับการพิจารณาความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับนิยามศัพท์จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

1. แบบสอบถามด้านภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย จำนวน 6 ข้อ โดยมีค่าอำนาจ จำแนกตั้งแต่ 0.674 - 0.871 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.924
2. แบบสอบถามด้านการบริหารจัดการและงบประมาณ จำนวน 6 ข้อ โดยมีค่าอำนาจ จำแนกตั้งแต่ 0.535 - 0.828 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.874
3. แบบสอบถามด้านการมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร จำนวน 6 ข้อ โดยมีค่าอำนาจ จำแนกตั้งแต่ 0.747 - 0.857 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.931
4. แบบสอบถามด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ จำนวน 4 ข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.347 - 0.764 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .785
5. แบบสอบถามด้านวัฒนธรรมองค์กร จำนวน 6 ข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.491 - 0.915 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.922
6. แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ จำนวน 15 ข้อ โดยมีค่าความยากง่าย ตั้งแต่ 0.33 - 0.77 ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.24 - 0.82 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.712

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามที่เป็นเอกสารฉบับสมบูรณ์ และแบบสอบถามโดยใช้ Google Form ที่มีคำชี้แจงคำอธิบายรายละเอียดของวัตถุประสงค์ของการวิจัย ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดส่ง 2 ช่องทาง ได้แก่ ทางไปรษณีย์ไทย และช่องทางไลน์ (Line) ของเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จาก 6 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยจัดส่งแบบสอบถาม จำนวน 153 ฉบับ และได้รับคืน 127 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.01 ของแบบสอบถามทั้งหมด

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยผู้วิจัยดำเนินการข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับที่ตรงกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย

( $X_1$ ) การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ ) ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ( $X_4$ ) วัฒนธรรมองค์กร ( $X_5$ )

2. วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) และความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ( $Y$ )

3. วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์

4. วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการศึกษาค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในภาพรวม เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของตัวแปรพยากรณ์ลำดับที่ 1 – 5 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า วัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเท่ากับ 4.09 รองลงมา คือ การบริหารจัดการและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร มีค่าเท่ากับ 3.83 ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ มีค่าเท่ากับ 3.79 และภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย มีค่าเท่ากับ 3.72 สำหรับตัวแปรพยากรณ์ลำดับที่ 6 คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ มีค่าเท่ากับ 9.34 จากคะแนนเต็ม 15 คะแนน และความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีค่าเท่ากับ 183.81 จากคะแนน 1,000 คะแนน ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย ( $X_1$ ) การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ ) ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ( $X_4$ ) วัฒนธรรมองค์กร ( $X_5$ ) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) มีค่าอยู่ระหว่าง .466- .797 ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรพยากรณ์คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ ) กับทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ( $X_4$ ) มีค่าเท่ากับ .797 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรพยากรณ์คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด คือ การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) กับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) มีค่าเท่ากับ .466 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 ความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ คือ ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย ( $X_1$ ) การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ ) ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ( $X_4$ ) วัฒนธรรมองค์กร ( $X_5$ ) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์สูงสุด คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) ส่วนตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์ต่ำสุด คือ การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ )

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 6 ตัว ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .929 และอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 86.3 ( $R^2 = .863$ ) ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า 23.00180 ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีตัวแปร 4 ตัวแปร ซึ่งส่งผลทางบวกทั้งหมด คือ ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย ( $X_1$ ) การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ ) และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) โดยสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = -285.872 + 40.015(X_1) + 12.572(X_2) + 37.081(X_3) + 7.081(X_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .274(X_1) + .089(X_2) + .268(X_3) + .326(X_6)$$

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีทั้งหมด 4 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย ( $X_1$ ) การบริหารจัดการและงบประมาณ ( $X_2$ ) การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร ( $X_3$ ) และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ ( $X_6$ ) ซึ่งส่งผลทางบวกทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 สามารถอภิปรายผลดังนี้



1.1 ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบายส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) จากการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ผู้นำซึ่งถือเป็นผู้ที่กำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์ ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดที่มีค่าเป้าหมายอย่างชัดเจนในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงมีการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีโดยผ่านระบบการนำองค์กร จะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกระดับ การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาและกำหนดทิศทางการบริหารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในแต่ละระดับอย่างเป็นระบบ ตลอดจนสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้บุคลากรปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ประกอบกับรายละเอียดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวดที่ 1 การนำองค์กร ยังเป็นหมวดที่มีคะแนนมากที่สุดในหมวดกระบวนการ (หมวดที่ 1 – 6) มีคะแนนเท่ากับ 120 คะแนน จากคะแนนเต็มหมวดกระบวนการดังกล่าว โดยมีคะแนนเท่ากับ 550 คะแนน ดังนั้น จึงถือได้ว่าเป็นเกณฑ์ที่ให้ความสำคัญกับการนำองค์กรโดยทีมผู้บริหารระดับสูงอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิลา งามสมเกล้า (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระดับสถาบัน) พบว่า ปัจจัยองค์การด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระดับสถาบัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธนา อินต๊ะวงศ์ และโสภา อำนวยรัตน์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร สามารถพยากรณ์ระดับความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.2 การบริหารจัดการและงบประมาณส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) จากการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการและงบประมาณ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า การที่หน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารจัดการ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรและมีแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน ตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ประกอบไปด้วยการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบและการปรับปรุงการดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว จะส่งผลให้มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การที่หน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง จะต้องมีความสอดคล้องกับงบประมาณที่หน่วยงานจัดสรรไว้อย่างเหมาะสมอีกด้วย ดังนั้น การบริหารจัดการและงบประมาณที่ดีจะส่งผลให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยรัตน์ ต.เจริญ และคณะ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเชียงราย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล เนื่องขมภู และคณะ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยทองสุข พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยทองสุข โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับสูง

1.3 การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากรส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) จากการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมและทัศนคติของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่าบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและบุคคลอื่น ๆ ในหน่วยงาน ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการนำเกณฑ์ EdPEX มาประเมินคุณภาพการศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการผลักดันหน่วยงานให้เป็นหน่วยงานคุณภาพ ทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจและมีความรู้สึกที่ดีในการเป็นส่วนหนึ่งและร่วมกันเพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวิทย์ เฟ็งทิพย์นาง และทิพย์มณี ขุนฤทธิ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรการมีส่วนร่วมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) จากการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่าบุคลากรในหน่วยงานทุกระดับ มีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของเกณฑ์ EdPEX ทั้ง 7 หมวด ประกอบด้วย หมวดที่ 1 การนำองค์กร หมวดที่ 2 กลยุทธ์ หมวดที่ 3 ลูกค้า หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวดที่ 5 บุคลากร หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ และหมวดที่ 7

ผลลัพธ์ เนื่องจากหน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมบุคลากรในการดำเนินงานตามเกณฑ์ดังกล่าว โดยมีการประชุมและอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์แก่อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง จนไปถึงการสร้างผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานอย่างครบถ้วน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การที่หน่วยงานจะสามารถจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในแต่ละปีการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ก็จะต้องมีความรู้ความเข้าใจแนวทางการใช้เกณฑ์ EdPEX โดยมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำความเข้าใจกับเนื้อหาในส่วนต่าง ๆ โครงสร้างและประเภทของหัวข้อเพื่อให้เห็นภาพทั้งหมดเกี่ยวกับเกณฑ์อย่างถ่องแท้ ประกอบกับจะต้องรู้วิธีการอ่านเกณฑ์ และวิธีการตอบคำถามในหัวข้อต่าง ๆ รวมไปถึงแนวทางการให้คะแนนด้วยมุมมองเชิงระบบ ซึ่งสอดคล้องกับ Nonaka & Takeuchi (1995, อ้างถึงในอุดมรัตน์ จรัสศรี, 2560) ที่ได้กล่าวว่า ความรู้ที่ชัดแจ้ง เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมและถ่ายทอดมาในรูปแบบสื่อประเภทต่าง ๆ ได้ ซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวิทย์ เพ็งทิพย์นาง และทิพย์มณี ขุนฤทธิ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nawfal Joseph Rzqoo (2020) ได้ศึกษาอุปสรรคและปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินการกรณีศึกษาระบบประกันคุณภาพ - ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัล-นาร์เรน พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้ความเข้าใจที่มีประสิทธิภาพและการมีแผนการฝึกอบรมที่เหมาะสม ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบประกันคุณภาพ

2. ปัจจัยที่ไม่ได้ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีทั้งหมด 2 ปัจจัย คือ ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ( $X_4$ ) วัฒนธรรมองค์กร ( $X_5$ ) สามารถอภิปรายผลดังนี้

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ทรัพยากรและเทคโนโลยีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ไม่ได้ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อาจเนื่องมาจากปัจจุบันหน่วยงานยังขาดระบบสารสนเทศหรือฐานข้อมูลที่เป็นด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ครบถ้วนทุกด้าน โดยข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญซึ่งเชื่อมโยงในแต่ละฐานข้อมูลยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ หากหน่วยงานมีระบบสารสนเทศหรือฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสามารถทำให้ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพศึกษานำไปวางแผนการดำเนินงานและพัฒนาปรับปรุงกระบวนการได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเทวัน เงามะเศษ และหิรัญ ประสารการ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ

การศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 13 พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยที่มีอำนาจพยากรณ์การดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 13 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ไม่ได้ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ถึงแม้ว่าหน่วยงานจะสนับสนุนและให้ความสำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา แต่อาจเกิดจากบุคลากรบางส่วนเท่านั้นที่ยังไม่สามารถปรับตัวหรือปรับกระบวนการทำงานให้เป็นระบบได้ รวมทั้งไม่สามารถปรับรูปแบบการทำงานให้สามารถบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายในองค์กร อันจะสามารถเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีคุณภาพได้ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัตน์ ต.เจริญ และคณะ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเชียงราย พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับได้รับการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกณฑ์ EdPEX จะทำให้หน่วยงานเห็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่จะสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศได้
2. ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญและถือว่ากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร โดยผู้บริหารจะต้องกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. หน่วยงานควรสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร เพื่อผลักดันให้บุคลากรมีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้มีการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ซึ่งอาจค้นพบปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มากยิ่งขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

2. ควบการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) กับหน่วยงานที่มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มากกว่า 400 คะแนนขึ้นไป เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น



# บรรณานุกรม



- กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์ ศุภชัย จันทร์งาม และวิมลมาศ รัตนะ. (2559). ปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยราชธานี. *การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2: บูรณาการงานวิจัยใช้องค์ความรู้สู่ความยั่งยืน*, 836-844. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2564 จาก [http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2559Vol4No1\\_104.pdf](http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2559Vol4No1_104.pdf)
- กนกพร บุญอนันตบุตร. (2560). *การศึกษาความรู้ และพฤติกรรมของผู้บริโภคน้ำมันปลา ในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กมลรัฐ อินทรทัศน์. (2550). *เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- กัลยา พรหมทิพย์. (2558). ภาวะผู้นำของผู้บริหารตามทัศนะของครูมัธยมศึกษา ในจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 8(2), 79-90.
- จิตตานันท์ ติกุล. (2559). *รูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เจนจบ หาญกลับ และสุภัทรา เอื้อวงศ์. (2559). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 17(2), 123-134.
- ชนาธิป อ่อนหวาน. (2553). *ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่มีฉลากคาร์บอนของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2552). *หน่วยที่ 14 ชุดการเรียนรู้การสอนในเอกสารประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยรัตน์ ต.เจริญ จินตนา จันทร์เจริญ เมณิศา สุวรรณจินดา และวีรพันธุ์ ศิริฤทธิ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเชิงรอย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 10(1), 432-440.
- ชัยเสถียร พรหมศรี. (2549). *ภาวะผู้นำองค์กรยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
- ฐิตอลีนา ใจเพียร. (2558). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน: ภายใต้งบระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น*. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ณรงค์ สัจพันโรจน. (2538). *การจัดทำอนุมัติและบริหารงบประมาณแผ่นดิน ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์. ธีรพล เนื่องชมภู สิริกวินท์ ครุฑครองพันธ์ และพรจิต อรัณยกานนท์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยทองสุข. *วารสารพุทธมคัศ ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวุธวิถิตาราม*, 6(1), 119-130.

- ณัฏชลิตา บุตรดีวงศ์. (2561). *การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษา ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนแสนสุข สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18* (ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกริก.
- ดลชนก นะเสื่อ. (2559). *ปัจจัยด้านทัศนคติและความคุ้มค่าในการทำประกันชีวิตของลูกค้าธนาคาร กสิกรไทย* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ตติยา ผาสุข. (2559). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความตั้งใจ คงอยู่ในงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล แห่งหนึ่ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เต็มศักดิ์ คทวนิช. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์. (2550). *การมีส่วนร่วมของชุมชน ในการจัดการศึกษาในพื้นที่บริการของ โรงเรียนล้อมแรดวิทยา อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิมมพร สุวรรณประทีป. (2560). *ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้สอบบัญชีภาษีอากร* (รายงานวิจัย). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เทวัน เงามะเศษ และหิรัญ ประสารการ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกระบี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 13*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 13(2), 276-292.
- เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย. (2539). *ระเบียบวิธีวิจัย*. พิษณุโลก: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2540). *หลักการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญยามาส โลงจนาพันธ์. (2557). *ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ซิลลิค ฟาร์มา จำกัด* (วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธาดา ศุภย์จันทร์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรในยุคโลกาภิวัตน์ตามการรับรู้ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการปฏิบัติงานตามคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดสกลนคร* (วิทยานิพนธ์สาธารณสุข มหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นวรรตน์ เพชรพรหม. (2562). *วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด* (ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560* (รายงานวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.



- นิตยา ศรีฟูล. (2558). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโทรทัศน์ระบบดิจิทัล ของประชาชนในเขตจังหวัด สงขลา. *การประชุมวิชาการระดับชาติด้านบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ครั้งที่ 2*, 58(2), 298-308.
- นิตทัศน์ แจ่มไพบูลย์. (2560). วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- บรีศ บุญบรรเจิดศรี. (2558). การศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการ ผลกระทบสิ่งแวดล้อมของโครงการสาธารณูปโภคขนาดใหญ่ของรัฐ กรณีศึกษา: การมีส่วนร่วมของ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบางกรวยกับโครงการรถไฟฟ้าชานเมือง (สายสีแดง) ช่วงบางซื่อ-ตลิ่งชัน บริเวณสถานีบางบำหรุ (ปริญญาามหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- บุญธิดา สุขวิเศษ. (2557). *สารสนเทศเพื่อการจัดการ*. อุดรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ปกรณ์ ประจันบาน. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิษณุโลก: รัตนสุวรรณการพิมพ์.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2547). *นโยบายและการวางแผน: หลักการและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- ปริญ บุญฉวย. (2556). *วัฒนธรรมองค์กร องค์การการเรียนรู้กับประสิทธิผลองค์การของศาล ยุติธรรม: ตัวแบบสมการโครงสร้าง* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปลื้มใจ ไพบูลย์ และชาญวิทย์ ทองโชติ. (2560). กระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลวิสาหกิจ ชุมชน กลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 4(2), 175-204.
- ปวีริศ เมตตา. (2560). ความรู้และพฤติกรรมในการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตของข้าราชการกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ (วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปัญญา เฉลียวชาติ. (2560). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาตำบลขององค์การ บริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- เปรมชัย สโรบล. (2550). *ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้า* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พนิดา วัชรรังษ์ และพัชร พิถี. (2556). *การรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา ของอาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ และคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์* (รายงานวิจัย). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2550). *การคลังรัฐบาลและการคลังท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

- พรทิพย์ ชมเดช ภควัฒน์ กลั่นปรีชาและทิพวรรณ กลั่นปรีชา. (2563). *การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานเบิกจ่ายงบประมาณ กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค* (รายงานวิจัย). นนทบุรี: กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค.
- พรนภา แสงดี และภาวิณี วรรณศรี. (2557). *ความต้องการและการใช้สารสนเทศของพยาบาลหอผู้ป่วยในศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระदेวิศณ์ สุขถาวรโร ประจิดร มหาหิง และจุฬาพรณภรณ์ ธนะแพทย์. (2564). *คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา*. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 6(1), 583-600.
- พัฒน์พล แก้วยม. (2557). *การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ* (รายงานวิจัย). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- พันทิวา สุพัฒนามากรณ์. (2556). *ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กร กรณีบริษัทไทยอกริฟต์ส์จำกัด (มหาชน)* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พัลลภ ศักดิ์โสภณกุล. (2547). *วิวัฒนาการกฎหมายวิธีสบประมาณและการปฏิรูประบบงบประมาณของประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: วัฒนพานิช.
- ภัคพร เจริญลักษณ์. (2561). *วัฒนธรรมองค์กรกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2555). *หลักการแนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). ชลบุรี: บริษัท สำนักพิมพ์มนตรี จำกัด.
- ภูษนิศา แก้วสอาด. (2561). *ทัศนคติและกระบวนการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มิ่งขวัญ ศรีทอง. (2558). *ทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์สวมใส่ (Wearable Device) ในรูปแบบสายรัดข้อมือของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). *การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม : ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บิ๊ค พอยท์
- ยุทธนา อินตะวงค์ และโสภา อำนวยรัตน์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดเชียงราย*. *ศึกษาศาสตร์สาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 4(2), 1-15.
- ยุพดี ศิริวรรณ. (2543). *การบัญชีรัฐบาลและกองทุน*. กรุงเทพมหานคร: ปิ่นเกล้าการพิมพ์.
- รังสรรค์ อินทน์จันทน์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดนครปฐม* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- รัตนารณณ์ สมบูรณ์. (2556). ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตนักเรียนโรงเรียนศึกษา  
สงเคราะห์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์). ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:  
อักษรเจริญทัศน์.
- วัชระ สทนต์. (2559). ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีของ  
สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลลภ บุตรเกตุ. (2562). วัฒนธรรมองค์การกับความสุขในการทำงานของครูในโรงเรียน สังกัด  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต).  
นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิจารณ์ พานิช. (2547). สถานศึกษากับการจัดการความรู้เพื่อสังคม. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2555). การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ.  
กรุงเทพมหานคร: โพรเพช.
- วิริยะ โกษิต. (2560). การศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของ  
โรงเรียนวัดป่าประดู่ จังหวัดระยอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 (ปริญญา  
การศึกษามหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิโรจน์ ชัยมูล และสุพรรณษา ยวงทอง. (2552). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี  
สารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร: โปรวิชั่น.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2556). การวิจัยทางการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร:  
ทิพย์วิสุทธิ์.
- วิษณุ หยกจินดา. (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน หมู่บ้านทุ่งกว้าง  
ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).  
ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ศศิญา งามสมเกล้า. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานการประกันคุณภาพ  
การศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระดับสถาบัน) (รายงานวิจัย).  
ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2540). หน้าที่ทางการบริหาร. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ดาว.
- ศิริภัทร คุชฌีวิวัฒน์. (2555). ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ (ปริญญามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลธัญบุรี.
- สมยศ นาวิการ. (2538). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ดอกหญ้า.
- สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. (2551). สาระสำคัญของความร่วมมือของบุคลากร. กรุงเทพมหานคร:  
สามเจริญพาณิชย์.
- สัมมา รณิธย์. (2556). ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์  
ข้าวฟ่าง จำกัด.

- สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร. (2559). *แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร* (รายงานวิจัย). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2560). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2558 – 2561*. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563). *เกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2563 – 2566*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- สุวัฒน์ นามดี และปิยพร มานะกิจ. (2560). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จตัวชี้วัดของ แผนกลยุทธ์ตามเกณฑ์ EdPEX กรณีศึกษา: คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวิทย์ เพ็งทิพย์นาง และทิพย์มณี ขุนฤทธิ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา* (รายงานวิจัย). สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- หวน พิณรุฬพันธ์. (2549). *นักบริหารมืออาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อดุลย์ กองสัมฤทธิ์. (2557). *การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์. (2538). *การจัดทำงบประมาณเพื่อการวางแผนและควบคุม*. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2564, จาก <https://home.kku.ac.th/anuton/185742/D1.pdf>
- อัครายุดน์ กาญจนเกียรติ. (2562). *ทัศนคติ แรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัยแอลโซคไทย เซอร์วิสเวส จำกัด* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัจฉราพร ปะที. (2560). *ความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนต่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง: กรณีศึกษาประชาชนในตำบลผาลังห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน* (วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุดมรัตน์ จรัสศรี. (2560). *การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของครูโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(3), 236-251.
- เอกราช โฆษิตพิमानเวช และพา อักษรเสื่อ. (2561). *วัฒนธรรมองค์การของโรงเรียนเอกชน*. *วารสารวิชาการธรรมทรรคนัน*, 18(3), 363-372.

- เอมอร จันทบุลย์. (2560). *ภาวะผู้นำและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ไตเซล กรุ๊ป (ประเทศไทย)* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- Dye, T.R (1981). *Understanding Public Policy*. Ney Jersey: Pentice Hall.
- G. Murphy, L. Murphy and T. Newcomb. (1973). *Experimental Social Psychology*. New York: Harper.
- Loc Thi My Nguyen, Trung Tran, Thuan Van Pham, Tien-Trung Nguyen and Hien Thi Thu Le. (2021). Factors Affecting Successful Quality Assurance Implementation in Vietnamese Higher Education: A Qualitative Study. *The Qualitative Report 2021*, 26(2), 625-636. doi: 10.46743/2160-3715/2021.4564
- Nawfal Joseph Rzqoo. (2020). Obstacles and success factors for the implementing of quality assurance system case study - Department of Architecture, University of Al-Nahrain. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 8(3), 1309-1320. Retrieved from <http://pen.ius.edu.ba/index.php/pen/article/view/1450>.
- Norman L. Munn. (1971). *Introduction to Psychology*. Boston: Houghton Muffin.
- Richard L.Daft (2008). *The leadership experience (4th ed.)*. Mason, OH: Thomson SouthWestern.