

แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
(EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Operation Guidelines for Educational Quality Criteria for Excellence
Practices (EdPEX), Faculty of Engineering, Mahasarakham University

ชยภร ศิริโยธา^{1*}
Chayaporn Siriyota^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหาร คณะกรรมการประจำคณะ หัวหน้ากลุ่มงานและบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 48 คน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 22 คน ร้อยละ 45.83 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จำนวน 34 คน ร้อยละ 70.83 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน ร้อยละ 43.75 และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 41 คน ร้อยละ 85.42 เมื่อทำการพิจารณาถึงแนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่นำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 พบว่า ในภาพรวม ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.57) ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก และเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บทบาทผู้บริหารการนำองค์กร สูงเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.55) ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก รองลงมาได้แก่ การนำองค์กรอย่างมียุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ($\bar{X}=4.12$, S.D.=0.57) การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.45) การถ่ายทอดค่านิยมให้เกิดผลทางปฏิบัติ ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.43) การตั้งเป้าหมายความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.50) การวัดผล วิเคราะห์ปรับปรุงผลการดำเนินงาน ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.71) การให้ความสำคัญกับบุคลากร ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.68) และการออกแบบการบริหารจัดการกระบวนการ ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.65)

คำสำคัญ: แนวทาง การดำเนินงาน เกณฑ์คุณภาพการศึกษา การดำเนินงานที่เป็นเลิศ

Abstract

The purpose of this research is to study the important approach on excellent practices, the Faculty of Engineering, Mahasarakham University for the participation in the EdPEX200 project. The research samples consisted of administrators, faculty committees, and heads of departments and staff of Faculty of Engineering. 48 samples were selected by purposive sampling and they were responsible for and work in accordance with the educational quality criteria of excellence. Data collection tools included questionnaires, interviews, and a knowledge exchange platform. Percentage, mean and standard deviation were used for data analysis and descriptive statistics was used for the presentation. The research results revealed that most of the respondents were 22 university academic staff (45.83%), and 34 supporting staff (70.83%). 21 staff had worked for the Faculty of Engineering for more than 10 years (43.75%), and 41 people had had working experience

¹ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม 44150

¹ Faculty of Engineering Mahasarakham University, MahaSarakhm, 44150

*Corresponding author: e-mail: plr_84@hotmail.com

Received: March 24, 2021, Accepted: May 11, 2021, Published: June 12, 2021



according to the educational quality criteria for excellent performance under one year (85.42%). Considering the important approach to excellent performance (EdPEX), the Faculty of Engineering, Mahasarakham University which will lead to the participation in the EdPEX200 project, in the overall (\bar{X} =3.99, S.D.=0.57), the level of operational guidelines based on high criteria. When considering each aspect, the results showed that the roles of organizational leaders was at the high level of operating guidelines criteria (\bar{X} =4.16, S.D.=0.55), followed by the strategically and strategically organization leading (\bar{X} =4.12, S.D.=0.57), communication and understanding building. (\bar{X} =4.10, S.D.=0.45), conveying values to practice (\bar{X} =4.04, S.D.=0.43), setting customer-oriented excellence goals (\bar{X} =4.01, S.D.=0.50), measurement, analysis, improvement of performance (\bar{X} =3.97, S.D.=0.71), personnel focus (\bar{X} =3.83, S.D.=0.68), and process management design (\bar{X} =3.71, S.D.=0.65) respectively.

Keywords: guidelines, operation, education quality criteria, operational excellence

บทนำ

การจัดการศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการผลิตทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถเพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญ การชั้นนำสังคมและเป็นหน่วยงานมีหน้าที่ผลิตคนให้มีความรู้ความสามารถมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานสู่ระดับสากล สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาไทยให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล จึงนำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) ซึ่งเป็นกรอบมาตรฐานเดียวกันกับ Thailand Quality Award (TQA) ที่มีพื้นฐานด้านเทคนิคและกระบวนการเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของการบริหารจัดการการศึกษาในระดับสถาบันอุดมศึกษา ให้มีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด มุ่งหวังให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาต่อไปในอนาคต เพื่อสอดคล้องตามนโยบายและแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558) การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ทั้ง 7 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ หมวด 6 การจัดกระบวนการ และ หมวด 7 ผลลัพธ์ มาสู่การออกแบบมาเพื่อช่วยให้สถาบันการศึกษาและหน่วยงานใช้เป็นแนวทางที่จะบูรณาการการจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน ซึ่งจะให้ผลลัพธ์ดังนี้ 1) การจัดการศึกษาที่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอให้แก่ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาและความยั่งยืนของสถาบัน 2) การปรับปรุงประสิทธิภาพและขีดความสามารถโดยรวมของสถาบัน และ 3) การเรียนรู้ระดับสถาบันและระดับบุคคล ซึ่งเนื้อหาหลักของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เป็นข้อกำหนดของระบบการบริหารจัดการหน่วยงานในเรื่องหลัก ๆ โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีของการจัดการที่เป็นระบบ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สอดแทรกหลักการของการบริหารจัดการที่อยู่บนระบบค่านิยมที่สร้างความยั่งยืนให้แก่หน่วยงานและความสมดุลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม การบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กรที่มองจากบริบทของหน่วยงานเป็นหลัก มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 6 หมวด (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 มีผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถในการแข่งขัน

แผนนำ	ทำเป็น	เน้นการเรียนรู้
1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์	1. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน	1. การเรียนรู้ระดับคณะและความคล่องตัว
2. การมุ่งเน้นความสำเร็จ	2. การให้ความสำคัญกับคน	2. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
3. ความรับผิดชอบต่อสังคม	3. จริยธรรมและความโปร่งใส	3. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
4. มุมมองเชิงระบบ	4. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์	

บทบาทของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ มีดังนี้ 1) ช่วยปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของสถาบันและหน่วยงานเพิ่มขีดความสามารถ และผลลัพธ์ให้ดีขึ้น 2) ช่วยกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ 3) เป็นเครื่องมือการสร้างความเข้าใจและบริหารจัดการผลการดำเนินงานของสถาบันและหน่วยงาน รวมถึงการชี้แนะแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์ และการเปิดโอกาสการเรียนรู้ร่วมกัน

ในปัจจุบันคณะวิศวกรรมศาสตร์ เล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2560 – 2563 โดยนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศมาใช้เป็นแนวทางดำเนินงานของคณะเพื่อก้าวสู่องค์กรความเป็นเลิศ เช่น การวางแผนและทบทวนแผนกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาว วิสัยทัศน์ การวิเคราะห์องค์กร มาเป็นระยะเวลา 2 ปี (ปีการศึกษา 2562 – 2563) ตามแนวทางของเกณฑ์การประเมินในหมวด 1 การนำองค์กร และหมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานทั้งระบบ ตามแนวทางของเกณฑ์การประเมินในหมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ และหมวด 6 การจัดกระบวนการ ที่นำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ระยะ 3 ปี (ปีการศึกษา 2562 – 2564) แผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ระยะ 1 ปี (ปีการศึกษา 2562) ที่เป็นไปตามแนวทางของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ทั้ง 7 หมวด จากแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้นคณะวิศวกรรมศาสตร์มีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะพัฒนาองค์กรเพื่อขอรับการประเมินหน่วยงานเพื่อยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ภายใต้โครงการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการพิจารณาคัดเลือกเบื้องต้น (Screening) โครงการ EdPEx200 โดยคณะได้มีการจัดทำโครงสร้างองค์กร (Organization Profile) เพื่อขอรับการสมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการพิจารณาคัดเลือกเบื้องต้น (Screening) โครงการ EdPEx200 มาตั้งแต่รุ่นที่ 5 – 8 (ปีการศึกษา 2560 – 2563) พบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ยังไม่ผ่านการคัดเลือกเข้าร่วมรับการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ภายใต้โครงการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการพิจารณาคัดเลือกเบื้องต้น (Screening) โครงการ EdPEx200 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2560 - 2563 โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้ให้ข้อเสนอแนะแก่คณะวิศวกรรมศาสตร์เกี่ยวกับผลการพิจารณาคัดเลือกเบื้องต้น (Screening) ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะตามคำแนะนำของคณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศตั้งแต่ปีการศึกษา 2560 – 2563 ได้ดังนี้ 1) คณะหน่วยงานควรทำการทบทวนบริบทเชิงกลยุทธ์ที่ยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น ซึ่งได้แก่ ผลการดำเนินงานในหมวดที่ 1 การนำองค์กร และหมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า 2) ผลลัพธ์และตัวบ่งชี้บางตัวบ่งชี้มีผลการดำเนินงานที่ไม่สมบูรณ์หลายประเด็น และยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็นตามเกณฑ์การประเมินในหมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ และหมวดที่ 7 ผลลัพธ์ 3) ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมผลการดำเนินงานทุกตัวบ่งชี้ที่มีการวัดผลประเมินผล ตามเกณฑ์การประเมินในหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ และหมวดที่ 6 การจัดกระบวนการ 4) ควรปรับปรุงบริบทเชิงกลยุทธ์ให้มีความท้าทายและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของคณะเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็นตามเกณฑ์การประเมินในหมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยให้คณะวิศวกรรมศาสตร์นำผลข้อเสนอแนะดังกล่าวนำไปสู่การวางแผนปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อให้ครอบคลุมทุกประเด็นตามแนวทางการดำเนินงานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เพื่อนำมาสู่การขอรับสมัครเข้าร่วมโครงการ EdPEx200 ในปีต่อไป จากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้นคณะจะได้้นำข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศมาทำการทบทวน วางแผน วิเคราะห์ และหาแนวทางการดำเนินงานของคณะเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะทุกฝ่ายงาน ตั้งแต่การทบทวนบริบทขององค์กรในภาพรวม ตัวบ่งชี้ เป้าหมาย ผลลัพธ์เพื่อนำองค์กรสู่ความสำเร็จ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาในการบริหารจัดการองค์กร และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานร่วมกันที่นำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จของการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ที่นำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่นำไปสู่เป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานที่จะผ่านการคัดเลือกเข้ารับการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ภายใต้โครงการพัฒนา

องค์การสู่ความเป็นเลิศในการพิจารณาคัดเลือกเบื้องต้น (Screening) โครงการ EdPEX200 ในระยะเวลา 2 ปี (ปีการศึกษา 2564 – 2565)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยสถานภาพของบุคลากรและเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวปฏิบัติและแนวทางการดำเนินงานที่นำไปสู่การทบทวนแผนการดำเนินงานระยะสั้นและระยะยาวของคณะเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศที่ส่งผลกระทบต่อ การประเมินการพิจารณาคัดเลือกเข้าร่วมโครงการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในรอบการพิจารณาเบื้องต้น (Screening) โครงการ EdPEX200 ในปี พ.ศ. 2564 – 2565 ในหัวข้อเรื่อง “แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” และ นำผลการวิจัยที่ได้นำไปเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยและคณะใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา ผลการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานให้ผ่านการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการในรอบการพิจารณาเบื้องต้น (Screening) โครงการ EdPEX200 ที่เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและแนวทางของเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคามนำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้าน ประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 48 คน ในปีการศึกษา 2562– 2563 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Groups) ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือก กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกเพื่อความเหมาะสมในการวิจัย (ชูศรี, 2560) คือ บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศที่ได้รับมอบหมายและมีหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งได้แก่ ผู้บริหาร คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 8 คน คณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน หัวหน้ากลุ่ม งานแผนและนโยบาย หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต หัวหน้ากลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการ วิชาการ จำนวน 3 คน บุคลากรสายสนับสนุนฝ่ายงานแผนและนโยบาย จำนวน 9 คน บุคลากรสายสนับสนุน ฝ่ายงานวิชาการและพัฒนานิสิต จำนวน 12 คน และบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานอาคารสถานที่และ บริการวิชาการ จำนวน 13 คน รวมทั้งสิ้น 48 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเครื่องมือออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ตำรา เอกสาร ข้อมูลพื้นฐานคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และคู่มือเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (โดยผู้วิจัยใช้คู่มือเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา, 2558)

2. แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่จัดทำขึ้นตามความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยตั้งคำถามที่สามารถให้คำตอบที่สัมพันธ์กับปัญหาที่ทำการศึกษา โดย เนื้อหาแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

2.1 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จัดทำขึ้น ตามความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยตั้งคำถามที่สามารถ ให้คำตอบที่สัมพันธ์กับปัญหาที่ทำการศึกษาวิจัย โดยเนื้อหาแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ สถานภาพ ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ “แนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่นำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200” จากแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศทั้ง 7 หมวด ได้แก่ 1) บทบาทผู้บริหารการนำองค์กร 2) การนำองค์กรอย่างมียุทธศาสตร์และกลยุทธ์ 3) การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ 4) การถ่ายทอดค่านิยมให้เกิดผลทางปฏิบัติ 5) การตั้งเป้าหมายความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า 6) การวัดผล วิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินงาน 7) การให้ความสำคัญกับบุคลากร และ 8) การออกแบบการบริหารจัดการกระบวนการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนและแปลผล (บุญใจ, 2555) ดังนี้ ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00, 3.51-4.50, 2.51-3.50, 1.51-2.50, และ 1.00-1.51 ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่นเกี่ยวกับแนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามนำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 มีลักษณะเป็นคำถาม “ปลายเปิด” (Open questions)

3. แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) ผู้วิจัยได้ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยการใช้เวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บริหาร บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก โดยได้ทำการชี้แจงวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ตามที่ต้องการศึกษา และมีโครงสร้างแบบสัมภาษณ์เป็นลักษณะคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เพื่อทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามนำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยทำการแยกออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ โดยลักษณะของแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ “แนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามนำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200” ได้แก่ 1) บทบาทผู้บริหารการนำองค์กร 2) การนำองค์กรอย่างมียุทธศาสตร์และกลยุทธ์ 3) การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ 4) การถ่ายทอดค่านิยมให้เกิดผลทางปฏิบัติ 5) การตั้งเป้าหมายความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า 6) การวัดผล วิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินงาน 7) การให้ความสำคัญกับบุคลากร และ 8) การออกแบบการบริหารจัดการกระบวนการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นเกี่ยวกับแนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามนำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ส่งแบบสอบถามและคำแนะนำที่มีคำอธิบายรายละเอียดถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 48 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 48 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

2. สัมภาษณ์ด้วยเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บริหาร บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก โดยจัดกลุ่มผู้บริหารและบุคลากรมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เพื่อให้มีการระดมความคิดเห็นและร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับหัวข้อ “แนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามนำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200” โดยใช้เวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสรุปการถอดบทเรียนร่วมกัน ประมาณ 1 – 3 ชั่วโมง มีการขออนุญาตจัดบันทึกและบันทึกเสียงการสนทนาขณะดำเนินการสนทนากลุ่มเฉพาะ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คณะผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ: นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการถอดเทปบันทึกการสนทนา การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้มานำมาสรุปประเด็นสำคัญที่และครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการศึกษา แล้วนำมาแยกแยะ จัดหมวดหมู่และสรุปความสำคัญของแต่ละประเด็นพร้อมทั้งนำมาทบทวนพิจารณาว่าตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ สรุปเรียบเรียงข้อมูลนำเสนอเป็นความเรียง

ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและส่วนข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปประเด็นสำคัญจากการศึกษาแนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามนำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 ดังนี้

1. ด้านข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 22 คน ร้อยละ 45.83 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จำนวน 34 คน ร้อยละ 70.83 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน ร้อยละ 43.75 และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 41 คน ร้อยละ 85.42 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ (n=48)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
ข้าราชการ	1	2.08
พนักงานมหาวิทยาลัย	22	45.83
ลูกจ้างชั่วคราว	25	52.09
ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	8	16.67
คณะกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์	3	6.25
หัวหน้ากลุ่มงานฯ	3	6.25
เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนฯ	34	70.83
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม		
1 - 5 ปี	10	20.83
6 - 10 ปี	17	35.42
10 ปีขึ้นไป	21	43.75
ประสบการณ์การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ		
ต่ำกว่า 1 ปี	41	85.42
1 - 3 ปี	4	8.33
4 - 5 ปี	2	4.17
5 ปีขึ้นไป	1	2.08

2. แนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่นำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 โดยศึกษาจากแนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) จากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศทั้ง 7 หมวด แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการถอดบทเรียนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้บริหาร บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก พบว่า แนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่นำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 ในภาพรวม (\bar{X} =3.99, S.D.=0.57) ระดับ

แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก และเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บทบาทผู้บริหารการนำองค์กร สูงเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.55) ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก รองลงมา ได้แก่ การนำองค์กรอย่างมียุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ($\bar{X}=4.12$, S.D.=0.57) การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.45) การถ่ายทอดค่านิยมให้เกิดผลทางปฏิบัติ ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.43) การตั้งเป้าหมายความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า การวัดผล วิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินงาน ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.71) การให้ความสำคัญกับบุคลากร ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.68) และการออกแบบการบริหารจัดการกระบวนการ ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.65) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การวัดผลแนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามนำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 (n=48)

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
บทบาทผู้บริหารการนำองค์กร	4.16	0.55	มาก
การนำองค์กรอย่างมียุทธศาสตร์และกลยุทธ์	4.12	0.57	มาก
การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ	4.10	0.45	มาก
การถ่ายทอดค่านิยมให้เกิดผลทางปฏิบัติ	4.04	0.43	มาก
การตั้งเป้าหมายความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า	4.01	0.50	มาก
การวัดผล วิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินงาน	3.97	0.71	มาก
การให้ความสำคัญกับบุคลากร	3.83	0.68	มาก
การออกแบบการบริหารจัดการกระบวนการ	3.71	0.65	มาก
เฉลี่ย	3.99	0.57	มาก

จากผลการดำเนินงานตามตารางที่ 3 ทั้ง 8 แนวทาง พบว่า ผู้บริหารสูงสุดและบุคลากรขององค์กรมีบทบาทที่สำคัญต่อการนำพาองค์กรเพื่อก้าวสู่การยกระดับคุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศมาเป็นเกณฑ์มาตรฐานสากล นำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 ตั้งแต่การสร้างความเข้าใจในบริบทองค์กร สภาพการเปลี่ยนแปลงและความท้าทาย การนำองค์กรอย่างมียุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ การถ่ายทอดค่านิยมให้เกิดผลทางปฏิบัติ การตั้งเป้าหมายความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า การวัดผล วิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินงาน การให้ความสำคัญกับบุคลากร และการออกแบบการบริหารจัดการกระบวนการ เพื่อให้แก่บุคลากรขององค์กร ลูกคามีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน และร่วมกันเป็นผู้กำหนดนโยบาย แผนงานและร่วมกันการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามแผนงาน ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้เพื่อก้าวสู่การพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์มาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นำไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 พบว่า อยู่ในระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก ทั้ง 8 แนวทาง การดำเนินงาน ได้แก่ บทบาทผู้บริหารการนำองค์กร การนำองค์กรอย่างมียุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ การถ่ายทอดค่านิยมให้เกิดผลทางปฏิบัติ การตั้งเป้าหมายความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า การวัดผล วิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินงาน การให้ความสำคัญกับบุคลากร และการออกแบบการบริหารจัดการกระบวนการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรที่มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและความมั่นใจที่จะขับเคลื่อนองค์กรนำไปสู่การดำเนินงานที่เป็นเลิศตามเป้าหมายและแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นประกอบไปด้วย ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ มีบทบาทที่สำคัญที่จะนำแนวทางที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ นำมาวางแผนการดำเนินงานระยะยาว ระยะสั้น และการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 ตามแผนงานพัฒนาคุณภาพและเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นำพาไปสู่การเข้าร่วมโครงการ EdPEX200 มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. บทบาทผู้บริหารการนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.55) ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก พบว่า คณะและหน่วยงานโดยผู้บริหารและบุคลากรต้องมีความเข้าใจในบริบทองค์กร สภาวะการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่กำลังเผชิญในปัจจุบันและอนาคตเพื่อยกระดับคุณภาพองค์กรด้วยการกำหนดค่านิยม และแนวคิดหลักของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ (EdPEX) ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินหมวดที่ 1 – 7

2. การนำองค์กรอย่างมียุทธศาสตร์และกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับ 1 ($\bar{X}=4.12$, S.D.=0.57) ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก พบว่า คณะและหน่วยงานโดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จ วิธีการและระยะเวลาของการบรรลุความสำเร็จ และควรนำเครื่องมือหรือแนวทาง PMQA หรือ Strategic line of Sight มาใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการองค์กรที่สร้างความสัมพันธ์ของประกอบตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ (EdPEX)

3. การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับ 2 ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.45) ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก พบว่า คณะและหน่วยงานโดยผู้บริหารนำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมาทำการสื่อสารและถ่ายทอดให้แก่บุคลากรขององค์กรได้รับทราบและเข้ามามีส่วนร่วมการขับเคลื่อนองค์กรตามเป้าหมายที่กำหนด เช่น การสื่อสารอย่างใกล้ชิด สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน มีระบบการติดตามอย่างต่อเนื่อง มีระบบและกลไกการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรของคณะและหน่วยงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งการพัฒนาการสื่อสารขององค์กร ที่ต้องมีการดำเนินงานและการจัดการเป็นระบบ ไม่ใช่มุ่งเน้นเพียงการกำหนดช่องทางประเด็นการสื่อสารเท่านั้น

4. การถ่ายทอดค่านิยมให้เกิดผลทางปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับ 3 ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.43) ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก พบว่า คณะและหน่วยงานโดยผู้บริหารต้องมีการถ่ายทอดค่านิยมองค์กร Compact Faculty ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศที่องค์กรได้กำหนดขึ้นให้แก่บุคลากร ได้รับทราบถึงความคาดหวังและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและลูกค้าที่เหนือความคาดหวังตามแนวความคิด Customer Focus Excellence นำเสนอแนวทางการถ่ายทอดค่านิยมลงไปสู่บุคลากรตั้งแต่ระดับผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตในเวทีการถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับบุคคลเป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นการตัดสินใจและนำตัวชี้วัดและเป้าหมายนำไปปฏิบัติให้เป็นงานประจำแต่ละฝ่ายงานรวมทั้งแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ

5. การตั้งเป้าหมายความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับ 4 ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.50) ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก พบว่า คณะและหน่วยงานโดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมรับฟังเสียงและผลสะท้อนจากลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และนำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อนำผลที่ได้นำมาใช้เป็นข้อมูลการพัฒนาปรับปรุงองค์กรตามความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์และผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

6. การวัดผล วิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับ 5 ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.71) ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก พบว่า คณะและหน่วยงานโดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันสร้างระบบและกลไกการวัดผล วิเคราะห์ ปรับปรุงติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือการติดตามผลการดำเนินงานเช่น การนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ได้แก่ Data Source, Power Bi, Qlik View มาเป็นเครื่องมือวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรในการตัดสินใจขับเคลื่อนและการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ

7. การให้ความสำคัญกับบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับ 6 ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.68) ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก พบว่า คณะและหน่วยงานโดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันกำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างความผูกพันของผู้บริหารและบุคลากร

เช่น การสร้างขวัญกำลังใจ การยกย่องเชิดชูเกียรติ ค่าตอบแทน สวัสดิการด้านสุขภาพ การส่งเสริมพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายพันธุ์ใหม่ เป็นต้น

8. การออกแบบการบริหารจัดการกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.65) ระดับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์มาก พบว่า คณะและหน่วยงานโดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันสร้างหรือกำหนดรูปแบบการจัดการกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ตั้งแต่การกำหนดระบบภาระงานหลัก ระบบงานสนับสนุน ที่สอดคล้องกับพันธกิจ แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา นำมาใช้ให้เกิดเป็นมาตรฐานขององค์กร และนำระบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานสากลมาเป็นเครื่องมือควบคุมผลการบริหารจัดการองค์กร เช่น EdPEX, TQC, ISO, TQR, TABEE, AUN-QA เป็นต้น สอดคล้องผลการวิจัยของ ชยกร (2564) ผู้นำองค์กรควรมีมุมมองในเชิงระบบและกระบวนการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยผู้นำองค์กร บุคลากร ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องมีความเข้าใจถึง บริบทและความสามารถขององค์กร การศึกษาข้อมูลเชิงเทียบเคียงกับองค์กรอื่น ผลสัมฤทธิ์และการบริการขององค์กร การสร้างนวัตกรรมในเชิงกลยุทธ์ การหาแนวปฏิบัติที่ดีต่อการพัฒนาองค์กร การสร้างและประสานงานเครือข่ายที่เป็นความร่วมมือและไม่ใช่ความร่วมมือที่สนับสนุนด้านที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กร การสื่อสารและการสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นการเน้นย้ำค่านิยมหลักขององค์กรไปพร้อมกันและแสดงให้เห็นถึงการขอบคุณต่อบุคลากร การหาแนวทางหรือการสร้างนวัตกรรมหรือการหาเครื่องมือมาใช้ในการบริหารจัดการและติดตามประเมินผล ที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการและขั้นตอนการนำนโยบายและแผนการปฏิบัติมาสู่การปฏิบัติงานที่เห็นผลลัพธ์เป็นรูปธรรม และสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องผลการวิจัยของ รัชต์วรรณ (2553) หน่วยงานควรมีการสร้างระบบสารสนเทศการติดตามข้อมูลผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างจริงจัง และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุกฝ่ายงานเกิดความเชื่อมั่นและเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนคณะสู่ความเป็นเลิศที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย จะทำให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กร ได้ทราบถึงความพร้อมต่อการดำเนินงานและแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ที่จะนำมาวางแผนการดำเนินงานขององค์กรไปสู่เป้าหมายองค์กรที่เป็นเลิศ ดังนี้

1. พัฒนาระบบและกระบวนการบริหารงานที่เอื้ออำนวยต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กร
2. นำแนวทางที่ได้จากผลการวิจัยมาสู่การวางแผนการกำหนดนโยบาย การจัดวางทรัพยากรบุคคลงบประมาณการบริหารจัดการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการและนำพาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
3. ศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

เอกสารอ้างอิง

- ชยกร ศิริโยธา. 2564. การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.วารสารวิชาการ ปชมท. 10(1): 168 – 177.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2560. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 13 (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). อมรการพิมพ์. กรุงเทพมหานคร. 477 หน้า.
- บุญใจ ศรีสถิตยราษฎร์. 2555. การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: การวัดผลเชิงจิตวิทยา. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร. 463 หน้า.
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม. 2553. การใช้ฐานข้อมูล (up to Date) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ Educational Criteria for Performance Excellence (EdPEX). คณะอนุกรรมการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.). กรุงเทพมหานคร. [Online]. Available: <http://www.mua.go.th/users/bhes/edpex/download.html>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2563).
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2558. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561. แนวทางที่เป็นระบบสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร กรุงเทพมหานคร. 125 หน้า.