

**โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของ
การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ***
**A Causal Model of the Factors Influencing the Organizational
Effectiveness of Internal Quality Assurance of a Private University
in Thailand.**

ดร. ชินพงศ์ ทองพวง**

ดร. พชรภรณ์ ดวงชื่น***

อภินันต์ อันทวีสิน****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย และตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างรูปแบบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในด้านการนำองค์การ ด้านผู้ให้บริการ ด้านระบบและกระบวนการ และประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าภาควิชา/ประธานหลักสูตร/หัวหน้าหลักสูตร/หัวหน้าสาขาวิชา และตำแหน่งบริหารอื่นด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่เป็นสมาชิกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย จำนวน 68 สถาบัน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 339 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Modeling: SEM) เป็นสถิติประเภทตัวแปรพหุ (Multivariate Statistics) ที่บูรณาการเทคนิคการวิเคราะห์ด้วย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ข้อค้นพบจากการวิจัย แสดงว่า 1. การนำองค์การ ผู้ให้บริการ ระบบและกระบวนการ และประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยมี

ความสัมพันธ์กัน 2. การนำองค์การมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชน ($\beta = 0.42, p < .05$), ลูกค้าย ($\beta = -0.49, p < .05$), ระบบและกระบวนการ ($\beta = 0.35, p < .05$), ลูกค้ายมีอิทธิพลโดยตรงต่อระบบและกระบวนการ ($\beta = 0.67, p < .05$), ประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชน ($\beta = 0.58, p < .05$), ระบบและกระบวนการมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชน ($\beta = 0.67, p < .05$), การนำองค์การมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชน ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกผ่านผู้ให้บริการ ($\beta = 0.57, p < .05$) ลักษณะที่ 2 ผ่านระบบและกระบวนการ ($\beta = 0.29, p < .05$) โดยรูปแบบดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผล ได้ร้อยละ 65 ข้อค้นพบจากงานวิจัยนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยควรมุ่งสร้างภาวะผู้นำการผ่านข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก และการพัฒนาระบบและกระบวนการ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

*ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย จากมหาวิทยาลัยคริสเตียน ปีการศึกษา 2559

**หัวหน้าสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยคริสเตียน

***รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน

****คณบดีคณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

Abstract

The purposes of this study were: 1) to study a causal model of Leadership, Customer and System and Process being effect on the Organizational Effectiveness Internal Quality Assurance of a Private University in Thailand and 2) to check the consistency between a model of the assumption and empirical data on Leadership, Customer and System and Process being effect the Organizational Effectiveness Internal Quality Assurance of a Private University in Thailand. The research study was conducted by sending questionnaires to administrators, faculty and staff of a private university of 339 cases. Data were analyzed by using the statistical programs, structural equation modeling: SEM, multivariate statistics, confirmatory factor analysis, and path analysis. The research findings were as follows: 1. Leadership, Customer and System and Process had effect on the Organizational Effectiveness Internal Quality Assurance of a Private University in Thailand. 2. Leadership had direct effect on the Organizational Internal Quality Assurance of a Private University in Thailand ($\beta = 0.42, p < .05$), Customer ($\beta = -0.49, p < .05$), System and Process ($\beta = 0.35, p < .05$),

Customer had direct effect on System and Process ($\beta = 0.67, p < .05$), Organizational Effectiveness Internal Quality Assurance of a Private University in Thailand ($\beta = 0.58, p < .05$), System and Process had direct effect on the Organizational Effectiveness Internal Quality Assurance of a Private University in Thailand ($\beta = 0.67, p < .05$), Leadership had indirect effect on the Organizational Effectiveness Internal Quality Assurance of a Private University in Thailand in two ways, firstly, through Customer ($\beta = 0.57, p < .05$) and Secondly, through Customer and System and Process ($\beta = 0.29, p < .05$) The causal model was confirmed with empirical data. The model accounted for 65 % of the variance the Organizational Effectiveness Internal Quality Assurance of a Private University in Thailand. Findings from this research could be used for the university administrators to develop the human resource management., this guideline should focus on business the leadership that considers in the students' needs other clients' needs, and system and process development that walk lead to the effectiveness of private University in Thailand.

ปัญหาการวิจัย

จากผลการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสองและรอบที่สาม จะเห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาเอกชนต้องเร่งดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการบริหารการดำเนินงานเพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่องและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2554) ดังนั้นประเด็นที่น่าสนใจ คือมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์

และส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีแนวโน้มการแข่งขันระหว่างสถาบันสูงมาก และต้องตระหนักถึงความต้องการของตลาด ในขณะที่รัฐต้องการให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นแหล่งผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจึงต้องพัฒนาการบริหารดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผล และค้นหาแนวคิดวิธีปฏิบัติที่ดีอันนำไปสู่ระบบการบริหารอุดมศึกษาที่พึงประสงค์ ซึ่งแสดงถึงคุณภาพการจัดการศึกษา

ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและเป็นที่ยอมรับจากสาธารณชนมากขึ้น (สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์, 2549) ซึ่งนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยให้ทัดเทียมและได้รับการยอมรับในระดับสากล จึงได้นำเอาเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ นั่นคือ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาเป็นกรอบในการบริหารจัดการศึกษาของอุดมศึกษาไทย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจสำหรับผู้วิจัยในการศึกษาโมเดลความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันและผลลัพธ์ของการดำเนินงานในการจัดการศึกษาให้ดีขึ้น

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการนำองค์การ ด้านลูกค้า ด้านระบบและกระบวนการ และประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กันหรือไม่
2. รูปแบบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในด้านการนำองค์การ ด้านลูกค้า ด้านระบบและกระบวนการ และประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีความสอดคล้องกันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการนำองค์การ ด้านลูกค้า ด้านระบบและกระบวนการและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
2. ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในด้านการนำองค์การ ด้านลูกค้า ด้านระบบและกระบวนการและประสิทธิผล

ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

- H1 การนำองค์การมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
- H2 การนำองค์การมีอิทธิพลโดยตรงต่อลูกค้า
- H3 การนำองค์การมีอิทธิพลโดยตรงต่อระบบและกระบวนการ
- H4 ลูกค้ามีอิทธิพลโดยตรงต่อระบบและกระบวนการ
- H5 ลูกค้ามีอิทธิพลโดยตรงกับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
- H6 ระบบและกระบวนการมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
- H7 การนำองค์การมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยโดยผ่านลูกค้า
- H8 การนำองค์การมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยโดยผ่านระบบและกระบวนการ
- H9 การนำองค์การมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยโดยผ่านลูกค้าและระบบและกระบวนการ

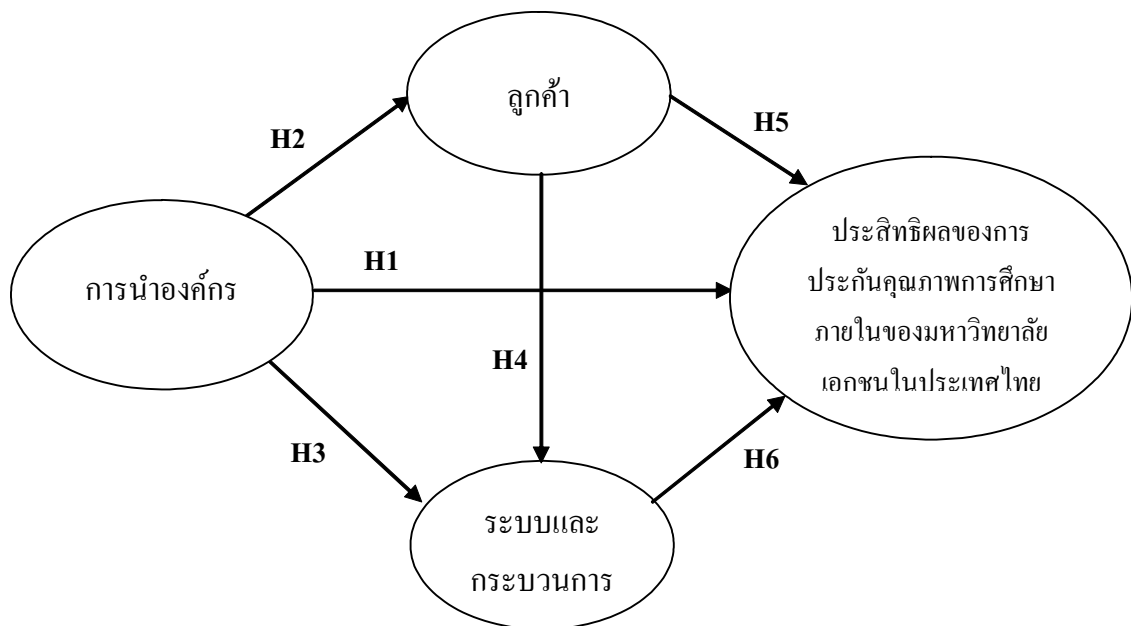
กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัย ได้มีการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบตามกรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาภายในเพื่อการดำเนินการที่เลิศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ด้านการนำองค์การ คือ ภาวะผู้นำองค์การ (Bass and Avolio, 1991) ด้านลูกค้า (Epstein, 2004) ด้านบุคลากร (Cooke

and Lafferty, 1989) ด้านระบบและกระบวนการ (Lado et al., 1992) และประสิทธิผลองค์กร (Hoy and Miskel, 2008) กล่าวคือ การนำองค์การเป็นบทบาทที่สำคัญของผู้นำ ซึ่งผู้นำต้องเป็นบุคคลที่มีทั้งบทบาทและภาวะผู้นำในการนำสมาชิกในองค์การให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานขององค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามกำหนดไว้ในการบรรลุวัตถุประสงค์องค์การจึงต้องใช้กระบวนการคิด การวิเคราะห์ การตัดสินใจอย่างเป็นระบบและวางแผนเชิงกลยุทธ์ตามภารกิจและทิศทางสถาบันฯ โดยผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และให้ข้อมูลกับองค์การเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของสถาบันฯ มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีการถ่ายทอด จัดเก็บและมีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งสถาบันฯ ซึ่งจะเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของคนในสถาบันฯ ทำให้

เกิดการพัฒนาความคิดและการปฏิบัติงานของคนที่อยู่ในสถาบันฯ เป็นแรงขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันฯ ในการสร้างผลผลิตและการบริการให้ได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสถาบันฯ ที่กำหนดไว้ สถาบันฯ จึงจะมีผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในสถาบันฯ อย่างเป็นระบบภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้เชื่อมโยงแนวคิดและทฤษฎีเป็นประเด็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย 3 ด้าน และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลกับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ในแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาสหสัมพันธ์ (Correlational descriptive research) เพื่อสร้างและทดสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ประกอบด้วย ตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านลูกค้า ด้านระบบและกระบวนการ และประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กันโดยตัวแปรแต่ละตัวจะมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อกัน ซึ่งในการสร้างโมเดลจะประกอบด้วยโมเดลสำหรับโครงสร้าง (Structural Equation model) ที่จะนำไปสู่การพัฒนาโมเดลสมมติฐานการวิจัย

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าภาควิชา/ประธานหลักสูตร/หัวหน้าหลักสูตร/หัวหน้าสาขาวิชา และตำแหน่งบริหารอื่นด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่เป็นสมาชิกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research methodology) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษารวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำแบบสำรวจเพื่อประเมินสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูล
5. รายงานผลการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้คือ หัวหน้าภาควิชา/ประธานหลักสูตร/หัวหน้าหลักสูตร/หัวหน้าสาขาวิชา และตำแหน่งบริหารอื่นด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่เป็นสมาชิกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย จำนวน 68 สถาบัน รวมทั้งสิ้น 2,196 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 339 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล จากการประสานงานผ่านผู้บริหารมหาวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรจำนวน 339 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยประมวลผลข้อมูล เพื่อหาองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งที่พัฒนาขึ้น มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จากการกำหนดเป็นรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น SEM (Structural Equation Modeling) ซึ่งเป็นสถิติประเภทพหุตัวแปร (Multivariate Statistics) ที่บูรณาการเทคนิคการวิเคราะห์ 2 อย่างเข้าด้วยกัน คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และการวิเคราะห์อิทธิพลหรือการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โดยการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ประกอบด้วย

การวิเคราะห์โมเดลสำคัญ 2 โมเดล คือ

1. โมเดลการวัด (Measurement Model) เป็นโมเดลแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ของทั้งตัวแปรภายนอกและภายใน การวิเคราะห์ข้อมูล 2 วิธี คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรนั้นเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบ ของตัวแปรแฝงที่ไม่สามารถสังเกตได้ ด้วยการวัดจากองค์ประกอบของ ตัวแปรที่สังเกตได้ ส่วนการวิเคราะห์การถดถอยนั้น ทำให้ได้ค่าสถิติที่ช่วยให้ทราบค่าพารามิเตอร์ที่แท้จริงและค่าตัวแปรที่วัดได้จะบอกค่าความคลาดเคลื่อนของการวัดในแต่ละตัวแปร

2. โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) เป็นวิธีวิเคราะห์อิทธิพลหรือการวิเคราะห์เส้นทาง หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างเพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดล และระบุขนาดและลักษณะอิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรใน

โมเดล และ ลดข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวในรูปแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่อย่างไร โดยตัวแปรแต่ละตัวมีอิทธิพลทางตรงและ/หรือทางอ้อมอย่างไร ขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้รู้จักลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาระดับของตัวแปรแต่ละตัวในกรอบแนวคิดการวิจัยที่สร้างขึ้น แสดงสถิติพรรณนาหา ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตลอดจนวิเคราะห์ลักษณะการแจกแจงของตัวแปร

2.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปร ซึ่งเป็นสถิติวิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร การผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชน

2.3 ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบ

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ได้พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดให้มหาวิทยาลัยคริสเตียนเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ ดังนั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามในมหาวิทยาลัยคริสเตียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนมาหาค่าเฉลี่ยเป็นรายการ ซึ่งจะนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่นำเสนอผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และปรับโมเดลจากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้รูปแบบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ที่ใช้ในการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

ตารางที่ 1 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

	ld	cm	sp	eff
การนำองค์การ (ld)	1.000			
ลูกค้า (cm)	.654 ^{**}	1.000		
ระบบและกระบวนการ (sp)	.445 ^{**}	.517 ^{**}	1.000	
ประสิทธิผลการประกัน				
คุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชน (eff)	.574 ^{**}	.628 ^{**}	.571 ^{**}	1.000

^{**} P < 0.01

จากตาราง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเอกชน ประกอบด้วย 4 ตัวแปรได้แก่ การนำองค์การ ลูกค้า ระบบและกระบวนการ และประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเอกชน จากตาราง พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า การนำองค์การ มีความสัมพันธ์กับลูกค้า ระบบและกระบวนการ และประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเอกชนโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.654, 0.445 และ 0.574 ตามลำดับ ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระบบและกระบวนการ และประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเอกชน

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.517 และ 0.628 ตามลำดับ ระบบและกระบวนการมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.571

การวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling)

วิธีการวิเคราะห์อิทธิพลหรือการวิเคราะห์เส้นทาง

(Path Analysis) หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างเพื่อตรวจสอบความตรงของรูปแบบ และระบุขนาดและลักษณะอิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรในรูปแบบและลดข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบว่ารูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวในรูปแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ โดยตัวแปรแต่ละตัวจะมีอิทธิพลทางตรงและ/หรือทางอ้อมอย่างไร แสดงผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าสถิติของรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระหว่างรูปแบบเชิงสมมุติฐาน (Hypothesized Model) และรูปแบบที่ปรับเปลี่ยน (Modified Model) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

ดัชนีความสอดคล้อง	ค่าสถิติ	ค่าสถิติ
	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง
Chi-square (χ^2)	95.122	7.701
Degrees of freedom (df)	14	9
Probability level	0.000	0.565
χ^2 /df (CMIN/DF)	6.794	0.856
Root Mean Squared Residual (RMR)	0.012	0.003
Goodness of Fit Index (GFI)	0.907	0.993
Adjust Goodness of Fit Index (AGFI)	0.814	0.977
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	0.140	0.000
Tucker Lewis Index (TLI)	0.937	1.002
Comparative Fit Index (CFI)	0.958	1.000

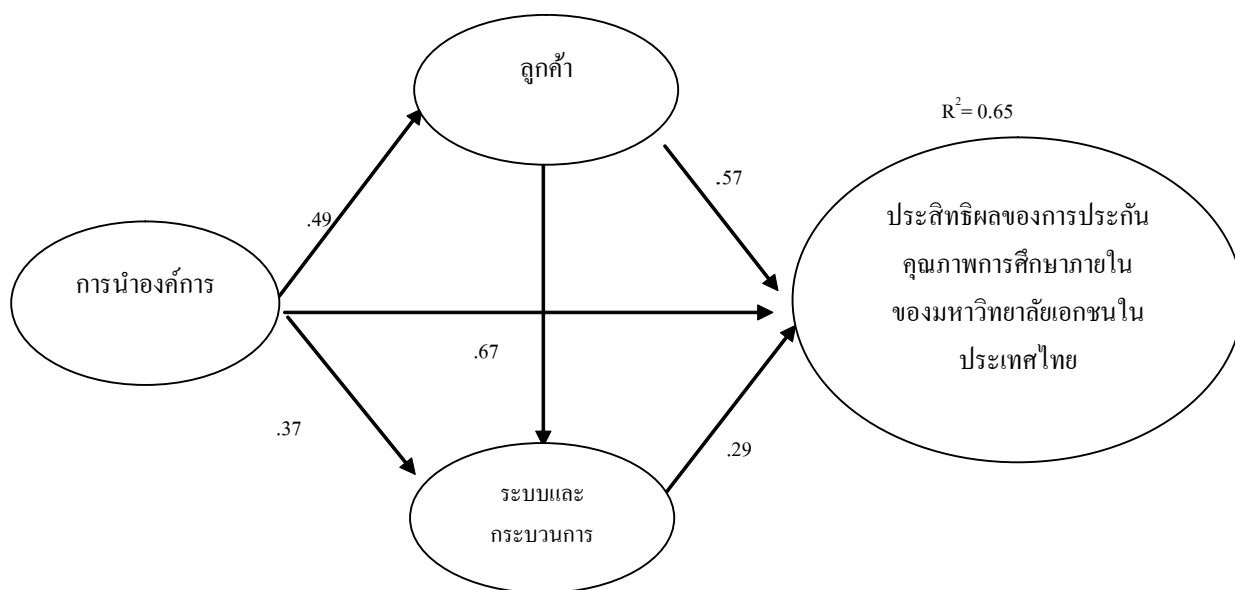
จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยก่อนการปรับปรุง ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า Chi-square เท่ากับ 95.122 มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ 0.000 (ควรมีค่ามากกว่า 0.050) ที่องศาอิสระ Degrees of freedom (df) เท่ากับ 14 ค่า χ^2 /df (CMIN/DF) เท่ากับ 6.794 (ไม่ควรเกิน 3) ค่า

Root Mean Squared Residual (RMR) เท่ากับ 0.012 (ควรมีค่าเข้าใกล้ 0 และไม่ควรมากกว่า 0.08) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน Goodness of Fit Index (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.907 (ควรมีค่ามากกว่า 0.90) ค่าดัชนีที่ปรับแก้แล้ว Adjust Goodness of Fit Index (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.814 (ควรมีค่ามากกว่า 0.90) ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.140 (ไม่ควรเกิน 0.08) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.937 (ควรมีค่า

มากกว่า 0.9) และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ Comparative Fit index (CFI) เท่ากับ 0.958 (ควรมีค่ามากกว่า 0.9)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ปรับปรุงโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยและได้ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งใหม่โดยมีค่าสถิติ ดังนี้ ค่า Chi-square เท่ากับ 7.701 มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ 0.565 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ที่องศาอิสระ Degrees of freedom (df) เท่ากับ 9 ค่า/df (CMIN/DF) เท่ากับ 0.856 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 3 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนเหลือมาตรฐาน Root Mean Squared Residual (RMR) เท่ากับ 0.003 ซึ่งเข้าใกล้ 0 และมีค่าไม่เกิน 0.08 ค่าดัชนีวัดความ

กลมกลืน Goodness of Fit Index (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.993 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนีที่ปรับแก้แล้ว Adjust Goodness of Fit Index (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.977 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.08 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 1.002 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.9 และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ Comparative Fit index (CFI) เท่ากับ 1.000 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่า 0.9 แสดงว่า โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์



แผนภาพที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเอกชน จากการตรวจสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดังนั้นรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมุติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูล ความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่า 2 เท่ากับ 7.701 ค่า df เท่ากับ 9 ค่า CMIN/DF (2/df) เท่ากับ 0.856 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่า 3 และเมื่อพิจารณาจากดัชนีความกลมกลืน GFI และ AGFI มีค่าเท่ากับ 0.993 และ 0.977 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่า 0.9 และเข้าใกล้ 1.00 และค่า RMSEA

เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.6 สรุปได้ว่ารูปแบบที่สร้างขึ้นตามทฤษฎี มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การอภิปรายผล

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชน

ในประเทศไทย ภายหลังจากที่มีการปรับแต่งรูปแบบใหม่ พบว่าค่าสถิติ ไคสแควร์ เท่ากับ 7.701 ค่า Probability Level เท่ากับ 0.000 ที่ระดับองศาอิสระ (df) 9 2/df (CMIN/DF) เท่ากับ 0.856 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.993 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องหรือความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.977 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่าง (RMSEA) เท่ากับ 0.000 ผลที่ได้จากค่าสถิติดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า รูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี รูปแบบสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเอกชน ได้ร้อยละ 65 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ของแต่ละปัจจัยซึ่งเป็นค่าที่บ่งบอกสัดส่วนความแปรปรวนระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับปัจจัยรวม ในการวัดตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในตัวแปรแฝงภายใน พบว่าอยู่ในเกณฑ์ดี คือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์หรือค่า R² ของตัวแปรแฝงภายในทุกตัวอยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าอยู่ในช่วง 0.45–0.65

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ การนำองค์การ ลูกจ้าง ระบบและกระบวนการ สามารถอธิบายในรายละเอียดได้ดังนี้

การนำองค์การ

การนำองค์การมีอิทธิพลโดยตรงกับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.42 เนื่องด้วยในสภาพยุคแห่งการแข่งขันองค์กรต้องเป็นองค์กรแบบพลวัตที่ต้องมีขีดความสามารถในการที่จะปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดี จึงต้องการภาวะผู้นำที่มีปรัชญาและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนที่รู้ว่าจะนำพาองค์กรไปทิศทางไหนและจะไปถึงได้อย่างไร ผู้นำขององค์กรจะต้องสร้างและมีทีมงานที่ดีเพื่อให้เกิดคุณค่าและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่การที่จะทำให้บุคลากรทำงานร่วมกันและประสานเป็นหนึ่งได้ต้องมีการจัดโครงสร้างที่ชัดเจน โครงสร้างขององค์กรที่ขาดความชัดเจน จะไม่ทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมและจะขาดประสิทธิภาพ (ช่วงโชติ พันธุเวช, 2547: 123) ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชนต้องให้ความสำคัญ

กับการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานของสถาบัน มีการโน้มน้าว และกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากความการนำองค์การเป็นบทบาทที่สำคัญของผู้นำ ในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลว จะช่วยให้องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นศูนย์รวมใจคน ผลักดันความคิดสร้างสรรค์และความร่วมมือของทีมงาน ทำให้ผู้ร่วมงานรับรู้ เข้าใจ ยอมรับในความถูกต้อง (ปิ่นปิ่นท นฤบาลบุญทรัพย์, 2553) การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานของสถาบัน เนื่องจากผู้บริหารของสถาบันต้องเปิดโอกาสและผลักดันให้คนอื่นปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วยความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสถาบัน (ปิ่นปิ่นท นฤบาลบุญทรัพย์, 2553; รุจิราพรรณ คงช่วย, 2556)

การนำองค์การมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชน 2 เส้นทาง คือ เส้นทางที่ 1 การนำองค์การมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนโดยผ่านลูกจ้าง ด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.57 ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับลูกจ้างภายนอกซึ่งก็คือของนักศึกษา และมีการร่วมมือกับชุมชน ธุรกิจท้องถิ่น อุตสาหกรรม และองค์การภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน เนื่องจากนักศึกษา บุคคลที่อยู่ในชุมชน ธุรกิจท้องถิ่น อุตสาหกรรมและองค์การภาครัฐและเอกชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ที่เข้ามามีบทบาทในสถาบัน ร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมรับฟัง ร่วมออกทรัพยากร ให้คำปรึกษา ร่วมอาสา ร่วมประเมินผล ร่วมรับผลประโยชน์เพื่อการแก้ปัญหา และพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะส่งผลให้สถาบันมีคุณภาพการจัดการศึกษา (ธวัชชัย ตั้งอุทัยเรือง, 2557) ซึ่งกระบวนการที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน คือ มีการสื่อสารให้บุคลากรทุกส่วนงาน เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นทั้งภายในและภายนอก เนื่องจากสถาบันจะพัฒนาให้มีคุณภาพจะต้องรับความร่วมมือและเข้ามีส่วนร่วมในการจัดการ ร่วมคิดร่วมฟังความคิดเห็น การให้ข้อมูลกับสถาบันเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน ซึ่งบุคลากรทุกส่วนงาน

(ธวัช กรุดมณี, 2550; วสันต์ สัตยคุณ, 2555; ภัทรกร ปยุสุวรรณ, 2557) และลูกคำภายใน ซึ่งก็คือบุคลากร โดยทั่วไปองค์กรต่างๆ ในอดีตจะต้องมีหน่วยงานหรือฝ่ายหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการบริหารบุคคล เน้นการที่จะใช้พนักงานให้ทำงานบรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรเท่านั้น โดยฝ่ายบุคคลจะทำหน้าที่ในการวางแผน จัดองค์การ กำกับดูแลควบคุมในการคัดเลือก จัดหา พัฒนา ฝึกอบรม รักษาและใช้ประโยชน์ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายบุคคลที่มีความชำนาญ การด้านบริหารบุคคลโดยเฉพาะที่จะต้องจัดการด้านพนักงานสัมพันธ์ในการเสนอสร้างความร่วมมือ การตั้งรางวัลหรือผลตอบแทน การพัฒนาการฝึกอบรม การสรรหาพนักงานและการส่งเสริม เป็นต้น แนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ให้ความสำคัญมานานกว่า 50 ปี โดยเฉพาะในองค์กรของประเทศในซีกโลกตะวันตกและญี่ปุ่นไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ คน (บุคลากร) ของหน่วยงาน กำลังคนและกำลังงาน รวมถึงการจ้าง การฝึกอบรม แรงงานสัมพันธ์และผลประโยชน์ (ช่วงโชติ พันธุเวช, 2547)

เส้นทางที่ 2 การนำองค์การมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเอกชนโดยผ่านระบบและกระบวนการ ด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.29 ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต้องให้ความสำคัญกับระบบการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการทางวิชาการและวิชาชีพและมีระบบการบริหารจัดการด้วยวงจรคุณภาพ (Plan Do Check Act) เนื่องจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ในหมวด 1 มาตรา 6 ได้กำหนดว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542) ในหมวด 4 มาตรา 28 ได้กำหนดว่าการจัดการศึกษาหลักสูตรในระดับอุดมศึกษามีความมุ่งหมายในการพัฒนาวิชาการ วิชาชีพขั้นสูงและการค้นคว้า วิจัย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และพัฒนาสังคม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542) และในหมวด 6 มาตรา 4 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพ

การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542) โดยแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Plan: P) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do: D) การประเมินคุณภาพ (Check: C) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act: A) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อกำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษาให้บัณฑิตมีคุณภาพในทุกระดับคุณวุฒิและสาขา/สาขาวิชา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552)

รวมทั้ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและให้การสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาก้าวไปสู่ความเป็นเลิศตามศักยภาพของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) คือ "การยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ตลาดแรงงานและพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์

รวมทั้ง การพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทย" ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจึงจัดการศึกษาโดยใช้หลักการบริหารการศึกษาและมีบทบาทที่สำคัญตามที่ได้กล่าวมาแล้วเช่นเดียวกันกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น และตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเอกชน พ.ศ. 2512 พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 เพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยรัฐมีหน้าที่กำกับ ติดตามและประเมินคุณภาพและมาตรฐานสถาบันการศึกษาเอกชน เช่นเดียวกันกับสถาบันการศึกษาของรัฐ (ปรัชญา เวสารัชช์, 2545) ซึ่งกระบวนการที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน คือ มีระบบการบริหารจัดการด้วยวงจรคุณภาพ (Plan Do Check Act) เนื่องจากสถาบันต้องสร้างสมรรถนะสถาบันในการบริหารจัดการและกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้ง มีการพัฒนาคุณภาพ

อย่างต่อเนื่อง สถาบันจึงมีระบบการบริหารจัดการด้วยวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย (1) การวางแผน (Plan: P) (2) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do: D) (3) การประเมินคุณภาพ (Check: C) และ (4) การเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act: A) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

ลูกค้า

ลูกค้าในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นนักศึกษาที่มีอิทธิพลโดยตรงกับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.57 และลูกค้ามีอิทธิพลโดยตรงกับระบบและกระบวนการ ขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.58 เนื่องด้วยเนื่องจากอดีตที่ผ่านมาแนวความคิดการซื้อสินค้าหรือผลผลิตและการให้บริการที่ลูกค้าได้รับ มักจะเกิดจากการที่ผู้ผลิตเป็นผู้คิด และกำหนดให้ลูกค้ามากกว่าที่ได้มาจากการความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง แต่แนวคิดเช่นนั้นจะต้องเปลี่ยนไปเนื่องจากผลผลิตหรือการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจะต้องมาจากการต้องการ ข้อกำหนดของลูกค้าและตลาด ดังนั้นผลผลิตและงานบริการขององค์กรจะถูกกำหนดขึ้นต้องเป็นตามความต้องการของลูกค้าและตลาด การที่ลูกค้าได้รับบริการและได้รับผลผลิตจากองค์กรไปจะต้องเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ถูกใจและเป็นไปตามความต้องการ ประสิทธิภาพการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือ TQM ได้เน้นการให้ความสำคัญที่ลูกค้าและการตลาด เป็นอันดับแรก โดยเฉพาะการมุ่งสร้างสรรค์การสร้างคุณค่าและประโยชน์ให้แก่ลูกค้า ดังจะเห็นจากบริษัทระดับโลก เช่น บริษัทเจเนอรัลอิเล็กทริก หรือเรียกโดยย่อว่า GE มีนโยบายการเอาใจใส่และสร้างสรรค์คุณค่าให้แก่มนุษยชาติว่าเราภาคภูมิใจในการเพิ่มคุณค่าสินค้าและการบริการให้แก่ลูกค้าที่ทรงคุณค่า (ช่วงโชติ พันธุเวช, 2547)

ระบบและกระบวนการ

ระบบและกระบวนการมีอิทธิพลโดยตรงกับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.67 เนื่องด้วยเนื่องจากตามทฤษฎีทางคุณภาพทั้งเดมมิงและจูแรนได้วิจัยพบว่า คุณภาพของผลผลิตและการบริการขององค์กรกว่า 85 % มาจากการที่องค์กรมีระบบ

การบริหารจัดการกระบวนการที่ดี เมื่อกระบวนการได้ถูกออกแบบไว้อย่างดีแล้ว การจัดและคัดสรรกำลังคนเข้าสู่กิจกรรมและกระบวนการต่างๆ จะทำได้ง่าย ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้งานดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในที่สุด อาจกล่าวได้ว่าความผิดพลาดและข้อบกพร่องของผลผลิตและการบริการที่เกิดจากบุคคลนั้นๆ จึงไม่ควรเกิน 15% ดังนั้นการบริหารกระบวนการจึงเป็นหัวใจที่สำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารแบบ TQM เนื่องจากถ้าองค์กรมีกระบวนการออกแบบและการผลิตที่ดีแล้วผลผลิตที่ออกมาย่อมมีคุณภาพและดีเด่น การบริหารกระบวนการจึงควรเริ่มตั้งแต่การหาความต้องการของลูกค้าหรือ VOC การออกแบบให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า การจัดสรรทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิเช่น วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ให้สนองตอบสิ่งที่ได้ออกแบบไว้ ดำเนินการผลิตและให้บริการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการส่งมอบและการบริการหลังการขาย จะต้องมีความสอดคล้อง สอดคล้องซึ่งกันและกัน ไม่สร้างปัญหาต่อกันและกัน ใช้แนวคิดที่ว่ากระบวนการถัดไปคือลูกค้าของเรา สุดท้ายคุณค่าของผลงานอยู่ที่ความพึงพอใจของลูกค้านั่นเอง (ช่วงโชติ พันธุเวช, 2547) เมื่อพิจารณาสถาบันอุดมศึกษาพบว่ามีองค์ประกอบ คือ มีตัวป้อน กระบวนการและผลผลิต รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่และวัตถุประสงค์ชัดเจน อันได้แก่ภารกิจทั้ง 4 ประการของสถาบัน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภายในสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งมีโครงสร้างและองค์ประกอบชัดเจน มีระบบย่อยๆ ภายในหลายระบบ เช่น ระบบการเรียนการสอน ระบบการทำวิจัย ระบบงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา เป็นต้น ซึ่งตัวปลายของระบบย่อยระบบหนึ่งอาจเป็นตัวป้อนของระบบย่อยอีกระบบหนึ่งได้ ดังนั้นระบบของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจึงมีขอบเขตและอาณาจักรชัดเจน โดยมีการแบ่งสายงาน เป็นระดับต่างๆ คือระดับสถาบัน ระดับคณะ และระดับภาควิชา ทำให้เห็นอำนาจหน้าที่ของระบบย่อยแต่ละระบบชัดเจน สถาบันอุดมศึกษา ยังไม่อยู่เดี่ยวๆ ต้องมีสภาวะแวดล้อมด้วย ซึ่งมีผลต่อกระบวนการดำเนินงานในระบบ

นอกจากนี้ ยังพิจารณาได้ว่า สถาบันอุดมศึกษาเป็นระบบเปิด เพราะมีปฏิสัมพันธ์กับระบบอื่นๆ ภายนอกอยู่ตลอดเวลา สถาบันอุดมศึกษามีคุณสมบัติเป็นระบบเปิด ได้แก่ การที่ต้องรักษาสภาพการคงอยู่ มีการยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามกาลเวลาและสภาพสังคมภายนอก เพราะต้องปรับตัวให้เข้ากับโลกภายนอก เช่น เมื่อตลาดแรงงานเปลี่ยนไป มีความต้องการปริมาณบัณฑิตในสาขาใดมาก หรือต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพเช่นใด ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนขณะนี้ คือ บัณฑิตต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีเพื่อความเป็นสากล สถาบันอุดมศึกษาก็ต้องปรับแผนหรือทิศทางในการผลิตบัณฑิต หรือสร้างหลักสูตรใหม่ๆ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับความก้าวหน้าต่างๆ ของกำลังคนที่ต้องการ นอกจากนี้ ในกระบวนการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษามีขอบเขตที่ชัดเจนตามลำดับการบริหารงานและสายการบังคับบัญชา เช่น ขอบเขตของงานหัวหน้าภาควิชา ขอบเขตงานของอาจารย์ ฯลฯ และมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบย่อยต่างๆ เช่น ระบบกลุ่มบุคคลคนสังคม คือ การรวมตัวของกลุ่มบุคคลในสถาบัน (Social Subsystem) ซึ่งมีทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และที่สำคัญสถาบันอุดมศึกษายังเป็นองค์ประกอบของระบบใหญ่ขึ้นอีกซึ่งก็คือ หน่วยงานที่เป็นเจ้าสังกัดสถาบันอุดมศึกษา (สุกัญญา โสวไลกุล, 2547)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ที่ผสมผสานระหว่างแนวคิด ทฤษฎี ประสิทธิภาพองค์กร การนำองค์กร ลูกค้ำ และระบบและกระบวนการให้กลมกลืนกับธรรมชาติของประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการบริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

1.1 องค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิผล

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยควรต้องเน้นการพัฒนาภาวะผู้นำให้กับผู้บริหารมหาวิทยาลัย เช่น การอบรมให้ความรู้ในเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนเน้นให้ผู้บริหารต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างให้บุคลากรในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ/นักศึกษาทั้งภายในและภายนอก และการพัฒนาระบบและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อองค์กร เป็นต้น

1.2 องค์ความรู้เรื่องการนำองค์กร ลูกค้ำ และการพัฒนาระบบและกระบวนการของมหาวิทยาลัยเอกชนนั้นควรเน้นในเรื่องการคำนึงถึงทั้งส่วนที่เป็นลูกค้ำภายนอกและลูกค้ำภายในที่เป็นปัจเจกบุคคลด้วยการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ/นักศึกษารายบุคคล ด้านการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ควรเน้นในเรื่องการมุ่งเน้นที่พันธกิจโดยผู้บริหาร ควรกระตุ้นให้บุคลากรมีความพยายามทุ่มเทปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนด

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อค้นพบจากงานวิจัยใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัย โดยควรมุ่งสร้างภาวะผู้นำการผ่านข้อมูลความต้องการของผู้ให้บริการ/นักศึกษา ทั้งภายในและภายนอก และการพัฒนาระบบและกระบวนการซึ่งจะส่งต่อผลประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย โดยสามารถกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยเอกชน โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารจัดการ การแต่งตั้งอาจารย์และบุคลากรในการเข้าสู่ตำแหน่งบริหาร เพื่อให้บุคลากรนั้นเกิดความเข้าใจในเรื่องคุณลักษณะของงานที่ต้องรับผิดชอบ เข้าใจในลักษณะของผู้ให้บริการ/นักศึกษา และการพัฒนาระบบและกระบวนการให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560 จาก <https://person.mwit.ac.th/01-Statutes/NationalEducation.pdf>.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 มีนาคม พ.ศ.2560 จาก <http://www.mua.go.th/users/tqf-hed/>.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2560 จาก http://www.mua.go.th/users/bhes/front_home/Announcement/44.pdf.
- ช่วงโชติ พันธุเวช. (2547). การจัดการคุณภาพ. กรุงเทพฯ : เพชรเกษมการพิมพ์.
- ธวัช กรุดมณี. (2550). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรการของโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. คุษณินพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริการการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธวัชชัย ตั้งอุทัยเรือง. (2557). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลของโรงเรียนประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขต ภาคกลางของประเทศไทย. คุษณินพนธ์ ปรัชญาคุษณินพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2545). หลักการจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- ปิ่นปิ่น นฤพานบุญทรัพย์. (2553). การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร. คุษณินพนธ์ หลักสูตรปรัชญาคุษณินพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- ภัทรกร ปยุสุวรรณ. (2557). "แนวทางการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสถานศึกษาของสมาคมผู้ปกครองและครูที่เหมาะสมกับสังคมไทย". สุทธิปริทัศน์. 28(87) : 345-367.
- รุจิราพรรณ คงช่วย. (2556). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้. คุษณินพนธ์ ปรัชญาคุษณินพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วสันต์ ลัตยคุณ. (2555). "การพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน". วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 8(1) : 1-7.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2552-2553. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2556). แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (2555-2559). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2552). สภาพปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สุกัญญา โสวโณกุล. (2547). การวิเคราะห์ระบบเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุวรรณนา นาควิบูลย์วงศ์. (2549). รูปแบบความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้เพื่อความสำเร็จในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน. ดุษฎีนิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Bass, B. M. & Avolio, B. J. (1991). *Transformational Leadership Development: Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire*. Palo Alto, C.A.: Consulting Psychological Press.
- Cooke, R.A. & Lafferty, J.L. (1989). *Organizational culture inventory*. Plymouth, MI: Human Synergistic.
- Epstein, J. L. and Salinas, K. C. (2004). "Educational Leadership: Partnering with Families and Community." *Schools as Learning Communities*. 61(8) : 12-18.
- Lado, A. A., Boud, N.G., and Wright, P. (1992). "A competency-based model of sustainable competitive advantage: Toward a conceptual integration." *Journal of Management*. 18 (1) : 77-91.
- Hoy, W. K. & Miskel, C. G. (2008). *Educational administration: Theory, research, and practice, 8th edition*. New York: McGraw-Hill.

