

การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาชาติเพื่อการดำเนินการ
ที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง*

The Identification of Result Indicators Based on National Education
Criteria for Performance Excellence of a Private University

ดร. เสาวนีย์ กานต์เดชาภิรักษ์**

ดร. ชิชฌพงค์ ทองพวง***

พัชรี อินทร์อำนวย****

สุภาพร สัมเกษร****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไปสู่การปฏิบัติ และเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไปสู่การปฏิบัติ ประชากรเป็นผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการเกี่ยวกับกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยค่าความสอดคล้องและความตรงกับสิ่งที่ต้องการวัดค่า IOC และค่า CVI เท่ากับ 0.93 มีความเชื่อมั่น

ของแบบสอบถามกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศเท่ากับ 0.924 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ข้อค้นพบจากการวิจัย พบว่า

การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศมีความถูกต้องและครอบคลุม มีประโยชน์ มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และมีความเหมาะสมสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของการวิจัย ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียนโดยสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน 47 ตัวชี้วัด ดังนี้

*ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย จากมหาวิทยาลัยคริสเตียน ปีการศึกษา 2556

**รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน

***หัวหน้าสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยคริสเตียน

****เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยคริสเตียน

1. ตัวชี้วัดด้านการนำองค์กร กำหนดตัวชี้วัดได้จำนวน 6 ตัวชี้วัด
2. ตัวชี้วัดด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ กำหนดตัวชี้วัด ได้จำนวน 5 ตัวชี้วัด
3. ตัวชี้วัดด้านการวัด วิเคราะห์ การจัดการความรู้ กำหนดตัวชี้วัด ได้จำนวน 7 ตัวชี้วัด
4. ตัวชี้วัดด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน กำหนดตัวชี้วัด ได้จำนวน 6 ตัวชี้วัด
5. ตัวชี้วัดด้านการจัดการกระบวนการกำหนดตัวชี้วัด ได้จำนวน 14 ตัวชี้วัด

Abstract

The purposes of this research were to determine the output key performance indicators (KPIs) to perform according to the quality of education criteria for performance excellent (EdPEX), to study the problems and obstacles in adopting Education criteria for performance Excellence to practice and guideline in development and to formulate guidelines for the development and improvement of education quality criteria adopted for the performance excellent. Sample of this study is 243 administrators, faculty and staff of the Christian University of Thailand. The instruments in this study were the questionnaires concerning the Identification of Result Indicators based on National Education Criteria for Performance Excellence. The reliability of questionnaire in the form of an alpha coefficient was 0.924 in terms of the Identification of Result Indicators based on National Education Criteria for Performance Excellence. The statistical data analyses were frequency, percentage, mean, standard deviation and content

analysis. The research findings were follows:

The identification of result indicators based on National Education Criteria for Performance Excellence of Christian University of Thailand has Accuracy, Utility, Feasibility and Propriety. The opinions of administrators, faculty and staff of the Christian University of Thailand can be classified into 6 the 47 indicators thus:

1. Organization leadership indicators determine the metric was number 6 indicators.
2. Strategic Planning indicators determine the metric was number 9 indicators.
3. Customer oriented indicators determine the metric was number 5 indicators.
4. Measurement, analysis and knowledge management indicators determine the metric was number 7 indicators.
5. Workforce oriented indicators determine the metric was number 6 indicators.
6. Process management indicators determine the metric was number 14 indicators

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๒ (เมษายน - มิถุนายน) ๒๕๕๗

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทิศทางการพัฒนาอุดมศึกษาของไทยในทศวรรษที่ 21 ควรเน้นเรื่องคุณภาพมาตรฐาน การปรับปรุงและยกระดับมาตรฐานหลักสูตรการสอนทางไกล เพิ่มหลักสูตรนานาชาติหรือหลักสูตรอาเซียน สร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคเอกชน (University-Industry Collaboration) และพัฒนาระบบธรรมาภิบาลในการบริหารมหาวิทยาลัย ภาครัฐต้องผลักดันมหาวิทยาลัยไทยที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการให้ได้เป็นมหาวิทยาลัยระดับชั้นนำของโลก (World Class University) สำหรับมหาวิทยาลัยที่มีศักยภาพและมีมหาวิทยาลัยกลุ่มใหม่ซึ่งเน้นการพัฒนาท้องถิ่น และชุมชน หรือเน้นด้านเทคนิคหรือการปฏิบัติต้องได้รับการพัฒนาเพื่อยกระดับเข้าสู่ระดับนานาชาติในระยะต่อไป หรือพัฒนาให้ได้คุณภาพมาตรฐานระดับประเทศ ตามลำดับ การลงทุนด้านทรัพยากรอุดมศึกษาจะนำไปสู่การพัฒนาคนระดับสูง และการพัฒนานวัตกรรมของประเทศ รวมทั้งการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบสังคมไทยโดยรวม ซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา, 2557 : 2)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยให้ทัดเทียมและได้รับการยอมรับในระดับสากล จึงได้นำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ นั่นคือเกณฑ์ Education criteria for performance Excellence มาใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการการ

ศึกษาของอุดมศึกษาไทย โดยมอบหมายให้คณะอนุกรรมการพัฒนาเกณฑ์การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ โดยการแปลและเรียบเรียง 2009-2010 The Baldrige National Quality Program : Education criteria for performance Excellence (เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ) เพื่อมุ่งหวังให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นคู่มือและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

มหาวิทยาลัยคริสเตียนเห็นความสำคัญในการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา วิเคราะห์ หรือวิจัย เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ โดยจำแนกผลลัพธ์การดำเนินงานออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการวัด วิเคราะห์ การจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน และด้านการจัดกระบวนการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

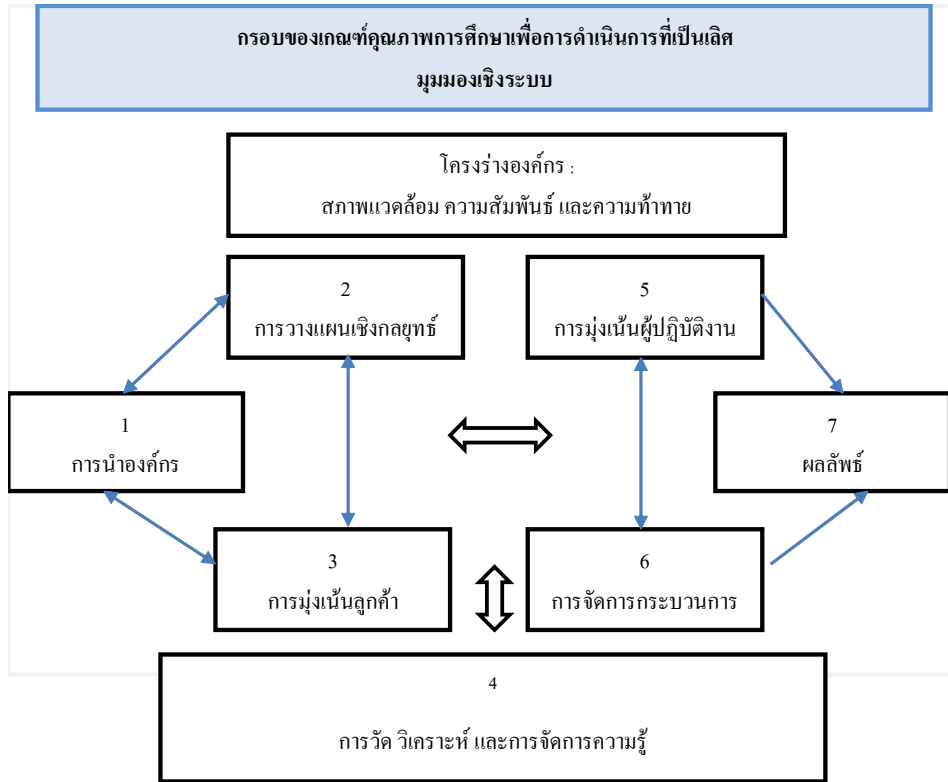
1.2.1 เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไปสู่การปฏิบัติ

1.2.3 เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไปสู่การปฏิบัติ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ แสดงดังภาพ



เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX)	ตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs)
กลุ่มการนำองค์กร หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	1. ตัวชี้วัดด้านการนำองค์กร 2. ตัวชี้วัดด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3. ตัวชี้วัดด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 4. ตัวชี้วัดด้านการวัด วิเคราะห์ การจัดการ
กลุ่มการมุ่งสู่ผลลัพธ์ หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	5. ตัวชี้วัดด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน 6. ตัวชี้วัดด้านการจัดการกระบวนการ
พื้นฐานของระบบ หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ การจัดการความรู้	ความรู้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. การจัดเตรียมและรวบรวมข้อมูลโครงการวิจัย : ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยรวบรวมจากเอกสาร ผลงานวิจัย การสัมมนา หนังสือ บทความวิชาการ วารสาร และเว็บไซต์ต่างๆ โดยทำการวิเคราะห์เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อการวิจัย : ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยมาสร้างและพัฒนาเป็นเครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ชนิดตรวจสอบรายการ (Check list) โดยพิจารณาประเมินความคิดเห็นจากมาตรฐานของการประเมิน 4 มาตรฐานที่ Stufflebeam (1981 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552) และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรส่วนสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำนวน 30 ฉบับ เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล : ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามความคิดเห็นจากประชากรทั้งหมด 242 คน จากผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรส่วนสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลการสรุปผลข้อมูลและรายงานผลการวิจัย : ผู้วิจัยวิเคราะห์เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education criteria for performance Excellence: EdPEX) ในแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยพิจารณาประเมินความคิดเห็นจากมาตรฐานของการประเมิน 4 มาตรฐานที่ Stufflebeam (1981 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552) ประกอบด้วยมาตรฐานด้านความถูกต้องและครอบคลุม (Accuracy) ความมีประโยชน์ (Utility) ความเป็น

ไปได้ในการนำไปใช้ (Feasibility) และความเหมาะสม (Propriety) ในแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ประชากร

ประชากรสำหรับตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรส่วนสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียนที่ประกอบด้วยรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าส่วนสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำนวน 242 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล จากการประสานงานผ่านผู้บริหารคณะวิชาและส่วนสนับสนุนวิชาการเพื่อขออนุญาตให้บุคคลที่เกี่ยวข้องที่ จำนวน 242 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยประมวลผลข้อมูล เพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

1. วิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลของเอกสารที่ศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้บริหารในมหาวิทยาลัย ตำแหน่งทางวิชาการ และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน โดยใช้ค่าความถี่ (f - frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. วิเคราะห์การวิเคราะห์ข้อมูลการสรุปผลข้อมูลและรายงานผลการวิจัย : ผู้วิจัยวิเคราะห์เพื่อ

กำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) การดำเนินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education criteria for performance Excellence: EdPEX) ในแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยพิจารณาประเมินความคิดเห็นจากมาตรฐานของการประเมิน 4 มาตรฐานที่ Stufflebeam (1981 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552) ประกอบด้วยมาตรฐานด้านความถูกต้องและครอบคลุม (Accuracy) ความมีประโยชน์ (Utility) ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ (Feasibility) และความเหมาะสม (Propriety) ในแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยใช้ร้อยละ (Percentage) โดยพิจารณาเป็นรายข้อคำถามเพื่อพิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่ผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นยืนยันร้อยละ 80 ขึ้นไป

ข้อค้นพบจากการวิจัย

1. ข้อค้นพบจากการวิจัยข้อมูลเบื้องต้น

ผลการวิจัยข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะและการแจกแจงตัวบ่งชี้ด้วยค่าสถิติพื้นฐานของประชากร จำนวน 242 คน พบว่า ประชากรเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน (ร้อยละ 19.40) และเพศหญิง จำนวน 195 คน (ร้อยละ 80.60) อายุส่วนใหญ่ 31-40 ปี จำนวน 116 คน (ร้อยละ 47.90) รองลงมาอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 61 คน (ร้อยละ 25.20) อายุ 41-50 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 17.80) และน้อยที่สุดอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน (ร้อยละ 9.10) วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาโท จำนวน 122 คน (ร้อยละ 50.40) ปริญญาตรี จำนวน 101 (ร้อยละ 41.70) ปริญญาเอก จำนวน 10 คน (ร้อยละ 4.10) และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 3.70) ประสบการณ์ในการทำงานในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 116 คน (ร้อยละ 47.90) ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 68 คน (ร้อยละ 28.10) ประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน (ร้อยละ 12.80) และประสบการณ์ในการทำงาน

11-14 ปี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 11.20) ตำแหน่งทางวิชาการส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 105 คน (ร้อยละ 43.40) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.20) และรองศาสตราจารย์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.80) ประสบการณ์หน้าที่ในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นบุคลากรส่วนงานสนับสนุนวิชาการ จำนวน 125 คน (ร้อยละ 51.70) รองลงมาคือหัวหน้าส่วนงานสนับสนุนวิชาการ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 6.60) รองคณบดี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.70) ผู้ช่วยคณบดี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.70) รองอธิการบดี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.40) และผู้ช่วยอธิการบดี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.40)

2. การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาชาติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จากผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

2.1 ด้านการนำองค์กร ผู้บริหาร คณาจารย์

และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาชาติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ด้านการนำองค์กร ทั้งด้านความถูกต้องและครอบคลุม ความมีประโยชน์ ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และความเหมาะสม มากกว่าร้อยละ 80 ทุกตัวชี้วัด โดยมีตัวชี้วัดที่มีความคิดเห็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย จำนวน 6 ตัวชี้วัด ดังนี้ การมีวิสัยทัศน์กว้างไกลในการบริหารมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับภาวะการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงของโลก การใช้หลักการบริหารโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม การใช้ข้อมูลและสารสนเทศบนพื้นฐานข้อเท็จจริงมาสนับสนุนการตัดสินใจ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพื่อหาช่องทางปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน การสร้างทีมงานที่มีคุณภาพและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม และการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรมอย่างครบถ้วน

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๒ (เมษายน - มิถุนายน) ๒๕๕๗

2.2 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาชาติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ทั้งด้านความถูกต้องและครอบคลุม ความมีประโยชน์ ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และความเหมาะสม มากกว่าร้อยละ 80 ทุกตัวชี้วัด จำนวน 9 ตัวชี้วัด ดังนี้ แผนปฏิบัติการมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการและกิจกรรม การกำหนดตัวบ่งชี้ด้านอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ และมาตรการส่งเสริมที่เหมาะสมกับบริบทและการมุ่งเน้นของมหาวิทยาลัย การวางแผนกลยุทธ์/แผนพัฒนา สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ และมาตรการส่งเสริมของมหาวิทยาลัยที่ได้รับการยอมรับจากบุคลากรทุกคน การมีส่วนร่วมของคณะวิชา/ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ ในการกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย การกำหนดตัวบ่งชี้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพเพิ่มเติมจากตัวบ่งชี้ของ สกอ. และ สมศ. ที่เป็นไปตามบริบทและการมุ่งเน้นของมหาวิทยาลัย การมีส่วนร่วมของคณะวิชา/ส่วนงานฯ ในการกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันของมหาวิทยาลัย การมีเป้าหมายที่ท้าทาย ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และมีกลวิธีในการบรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งได้มีการทบทวนอย่างต่อเนื่อง ความยืดหยุ่นของแผนฯ ที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ และเหมาะสมกับขนาดและจุดเน้นของมหาวิทยาลัย และการกำหนดเป้าหมายร่วมของมหาวิทยาลัย โดยเป็นความร่วมมือของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุด ทีมผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน

2.3 ด้านการเน้นลูกค้า ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็น

เกี่ยวกับตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาชาติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ด้านการเน้นลูกค้า ทั้งด้านความถูกต้องและครอบคลุม ความมีประโยชน์ ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และความเหมาะสม มากกว่าร้อยละ 80 ทุกตัวชี้วัด จำนวน 5 ตัวชี้วัด ดังนี้ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับการสื่อสารไปยังบุคลากรทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการออกแบบการจัดการศึกษาและการบริการของมหาวิทยาลัย การสำรวจความต้องการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอและทันเหตุการณ์ การมีกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์และการกำหนดช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและพัฒนาเกี่ยวกับพันธกิจทุกด้านของมหาวิทยาลัย

2.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ

ความรู้ ผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาชาติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ทั้งด้านความถูกต้องและครอบคลุม ความมีประโยชน์ ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และความเหมาะสม มากกว่าร้อยละ 80 ทุกตัวชี้วัด จำนวน 7 ตัวชี้วัด ดังนี้ การส่งเสริมการพัฒนาขีดความสามารถทางด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง การติดตามพัฒนาการของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาเพื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ในมหาวิทยาลัย การมีข้อมูลผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่ได้มีการทบทวนและนำไป ใช้ในการตัดสินใจโดยผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง การจัดระบบสารสนเทศและเครื่องมือต่างๆ มาใช้จัดการองค์ความรู้ภายในมหาวิทยาลัย ความมุ่งมั่นและร่วมกันในการพัฒนาให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

การสร้างเทคโนโลยีใหม่ๆ และนวัตกรรมในการบริหาร คุณภาพอยู่เสมอ และการนำนวัตกรรมทางธุรกิจมาใช้ในการบริหารจัดการ และตรวจสอบความคุ้มค่าการลงทุนของมหาวิทยาลัย

2.5 ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาชาติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของ มหาวิทยาลัยคริสเตียน ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติงาน ทั้งด้านความถูกต้องและครอบคลุม ความมีประโยชน์ ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และความเหมาะสม มากกว่าร้อยละ 80 ทุกตัวชี้วัด จำนวน 6 ตัวชี้วัด ดังนี้ การส่งเสริมด้านสุขภาพ อนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน การพิจารณาให้ คำตอบแทนบุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาคตามลำดับ ผลงานที่ปรากฏ การให้การศึกษาคู่มือ/พัฒนา บุคลากรทุกระดับในทุกรูปแบบอย่างต่อเนื่อง การมี ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร และดำเนินการด้วยความยุติธรรม การพิจารณาให้คำตอบแทน บุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาคตามลำดับผลงานที่ ปรากฏ และการมีระบบรักษาคนดี คนเก่งให้อยู่ใน ระบบ และมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าให้ กับบุคลากร

2.6 ด้านการจัดการกระบวนการ ผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิด เห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการ การศึกษาชาติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัย คริสเตียน ด้านการจัดการกระบวนการ ทั้งด้านความ ถูกต้องและครอบคลุม ความมีประโยชน์ ความเป็นไป ได้ในการนำไปใช้ และความเหมาะสม มากกว่าร้อยละ 80 ทุกตัวชี้วัด จำนวน 14 ตัวชี้วัด ดังนี้ การมีระบบ การบริหารหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของหน่วย งานที่รับผิดชอบกำกับดูแล และเป็นไปตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thailand Qualifications Framework: TQF) และสภา

วิชาชีพ การมีระบบการประเมินหลักสูตรเพื่อการปรับ ปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมีกระบวนการบริหาร คุณภาพที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวบ่งชี้ ผลการ ดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม การมีกิจกรรมการ ประเมินผลการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยระบุตัวบ่งชี้ของ แต่ละหน่วยงานที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ การบริหารมหาวิทยาลัยโดยรวม การพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์พันธกิจ อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ ของมหาวิทยาลัย และสอดคล้อง กับความต้องการด้านวิชาการและวิชาชีพ การมีระบบ การติดตามการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานตาม ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายในและการ ประเมินคุณภาพภายนอกอย่างครบถ้วน การมีระบบ และกลไกการบริการทางวิชาการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อสังคม พร้อมทั้งสามารถบูรณาการกับการเรียนการ สอน และการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้าง มาตรฐานการปฏิบัติงานและปรับปรุงให้ดีขึ้นตลอดเวลา ความรวดเร็วในการพัฒนาหลักสูตรและการบริการทาง วิชาการใหม่ๆ เพื่อให้ทันกับความต้องการของผู้รับ บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวโน้มของการ เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การปรับระบบและปรับ ปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์อยู่ เสมอ การมีระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตาม สภาพแวดล้อมและจุดเน้นของมหาวิทยาลัย การ ปรับปรุงกระบวนการทำงานในการลดความผิดพลาดใน การปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน หรือการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีวิธีการแก้ปัญหาที่สาเหตุ และป้องกันการเกิด ปัญหาซ้ำ และการใช้เทคนิคและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

การอภิปรายผล

ด้านการนำองค์การ สามารถอธิบายถึงความ สอดคล้องของตัวชี้วัดทั้ง 6 ตัว ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๒ (เมษายน - มิถุนายน) ๒๕๕๗

(2549: 18) ได้กล่าวว่า วิทยาลัยธุรกิจมอนฟอร์ท (The Montfort College of Business : MCB) เดิมเป็น The University of Northern Colorado's College of Business ซึ่งผู้บริหารระดับสูงประกอบด้วยคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย บริหารงานภายใต้กรอบแนวคิด 3 ประการ คือ การตัดสินใจร่วมกัน อย่างเป็นระบบ การประสานความร่วมมือภายในองค์กร และมีความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยึดนักศึกษาเป็น ศูนย์กลาง ทิศทางการพัฒนาของ MCB มาจากการกำหนดร่วมกันของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะร่วมกัน ทบทวนกำหนด และสื่อสารการปฏิบัติทั้งทิศทางระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กรให้สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์องค์กร หลังจากนั้น คณาจารย์ และพนักงานจะทำงานร่วมกันในการกำหนดรายละเอียด และปรับปรุงในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ขององค์กร เช่นเดียวกับ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2554: 132)

ได้กล่าวว่า ผู้บริหารควรรยึดหลักธรรมาภิบาล เป็นเครื่องมือในการบริหารการดำเนินงานของสถาบัน ให้ไปสู่ทิศทางที่กำหนดร่วมกันระหว่างผู้บริหารสถาบัน และสภาสถาบันโดยให้สอดคล้องทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สุภาวดี นพรุจจินดา (2553: 236-239) ได้ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ผู้นำควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลเพื่อนำองค์กรให้อยู่ขั้นแนวหน้า เป็นผู้นำในการพัฒนาวิสัยทัศน์องค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ และมีคุณธรรม จริยธรรม และมีความยึดมั่นต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่นเดียวกับ พัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์ (2551: 3)

ได้กล่าวว่า บทบาทที่สำคัญของผู้นำ (Leader) คือ การกำหนดทิศทางขององค์กร ซึ่งการกำหนดค่านิยม วิสัยทัศน์ (วัตถุประสงค์ พันธกิจ เป้าหมาย ภาระงานที่สำคัญ) แก่องค์กร พร้อมทั้งระบุผลลัพธ์สุดท้ายและกลยุทธ์ที่จะมุ่งไปสู่ผลนั้น ดำเนินการสื่อสารทิศทางไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อความร่วมมือ เกิดเป็นทีมที่เข้าใจในวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ และยอมรับทิศทางหรือการมีอยู่ของวิสัยทัศน์นั้น และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือโดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สร้างความพึงพอใจโดยส่วนรวม เช่นเดียวกับ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2554: 4) ได้กล่าวว่า สถานศึกษาที่มีบทบาทในการรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ด้วยการมุ่งเน้นการดูแลอนามัย สภาพแวดล้อมของชุมชนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน รวมทั้งบุคลากรของสถานศึกษาประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีจริยธรรมและจรรยาบรรณต่อสาธารณะ

ด้าน การวางแผนเชิงกลยุทธ์ สามารถอธิบายถึงความสอดคล้องของตัวชี้วัดทั้ง 9 ตัว ซึ่งสอดคล้องกับลัทธิคักตี พฤษพิติกุล (2555:72) ได้กล่าวว่า ระบบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จ และความยั่งยืนขององค์กร รวมทั้งตอบสนองต่อคุณค่าที่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวัง เช่นเดียวกับ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2548: 27) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเป็นสิ่งจำเป็นในการจัดการขององค์กร เพราะว่าองค์กรต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อมภายใต้ทฤษฎีระบบที่ว่า ลักษณะขององค์กรปัจจุบันเป็นระบบเปิดมากกว่าระบบปิด ด้วยเหตุนี้สิ่งแวดล้อมจึงมีอิทธิพลต่อองค์กรและผู้บริหารองค์กร จำเป็นต้องพิจารณาและหาประโยชน์จากปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และขัดปัจจัยที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานองค์กร

ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า สามารถอธิบายได้ถึง ความสอดคล้องของตัวชี้วัดทั้ง 5 ตัวชี้วัด ซึ่งสอดคล้อง

กับ สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2549: 54) ได้กล่าวว่า The pearl river school district (PRSD) ความรู้เรื่องความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ ได้กล่าวว่า การมีกิจกรรมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง PRSD จึงได้กำหนดไว้ในค่านิยมองค์กรว่านักเรียนคือลูกค้า รวมทั้งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องถูกบูรณาการเข้าไปในการดำเนินการของ PRSD ตลอดเวลา แม้ PRSD จะเป็นโรงเรียนมัธยมของรัฐ มีภารกิจหลักในการให้การศึกษาแก่นักเรียนในวัยเรียน

ที่ถิ่นพำนักในเขตการศึกษาที่รับผิดชอบ แต่ PRSD ยังคำนึงถึงกลุ่มลูกค้าอื่นที่มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคตโดยใช้การสำรวจทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มนักเรียนในอนาคตทั้งหลายทั้งกลุ่มก่อนเข้าเรียน (Preschoolers) และกลุ่มนักศึกษาใหม่ PRSD การสำรวจจะคำนึงถึงความต้องการโดยพยายามเปรียบเทียบกับการให้บริการอื่นๆ รวมทั้งต้นทุนที่จำเป็นต้องใช้ในการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมหลักสูตรที่มีอยู่) เช่นเดียวกับสำนักเลขานุการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2549: 68-69) ได้กล่าวว่า มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน (Wisconsin-Stout : UW-Stout) เริ่มสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษาตั้งแต่ยังไม่ทันเข้าเรียนโดยจะมีการแนะนำมหาวิทยาลัยให้กับเด็กมัธยมศึกษาผ่าน Pre-college program และ Campus preview day อาจารย์แนะแนวและผู้อำนวยการหลักสูตรจะให้คำแนะนำและสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดการบอกต่อ จากการสำรวจของ Newsweek/Kaplan College Catalog พบว่า UW-Stout เป็นมหาวิทยาลัย 1 ใน 4 ของประเทศที่ได้รับการกล่าวขวัญถึงมากที่สุดว่าเป็นที่ซึ่งหากสามารถหวนกลับมาเป็นนักศึกษาใหม่ได้อีกครั้ง จะขอกลับมาเรียนที่นี่ เมื่อเข้ามาเป็นนักศึกษาแล้ว UW-Stout มีแนวทางสร้างความ

สัมพันธ์โดยผ่านการพัฒนาวิชาการและสังคม การสร้างความพึงพอใจด้านบริการสนับสนุนต่างๆ และการได้งานภายหลังจบการศึกษา รวมทั้งปฏิสัมพันธ์กับคณาจารย์ พนักงานสายสนับสนุนและผู้อำนวยการหลักสูตร ตลอดจนกิจกรรมขององค์กรนักศึกษาวิธีการที่ UW-Stout ใช้ประเมินความพึงพอใจและไม่พอใจของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ การสำรวจ การใช้ข้อมูล(อาทิ การลงทะเบียนเรียน อัตราการคงอยู่ อัตราการขอถอนหน่วยกิต/รายวิชา) การสัมภาษณ์กลุ่มย่อย การทำ Peer Review และการเปรียบเทียบกับค่ากลางของประเทศ

ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ สามารถอธิบายได้ถึงความสอดคล้องของตัวชี้วัดทั้ง 7 ตัวชี้วัด ซึ่งสอดคล้องกับ พรทิพย์ กาญจนนิยต (2548: 15) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของการปฏิรูปการศึกษาจึงมีการระบุถึงการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกไว้ในมาตรา 48 หมวด 6 “มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา” แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ดังนี้ “ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก” ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพนั้น มาตรา 48 ระบุไว้ว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก” มาตรา 48 ระบุว่า การประกันคุณภาพภายนอกจะต้องดำเนินการโดยองค์กรใหม่ที่เป็นอิสระ ตามรายละเอียด ดังนี้ “ให้มีสำนัก

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๒ (เมษายน - มิถุนายน) ๒๕๕๗

งานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมายและหลักการและแนวทางจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน เช่นเดียวกับวิทยาลัยนานาชาติปริดิพมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2554: 9) ได้กล่าวว่าวิทยาลัยนานาชาติ ปริดิพมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้กำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่มีความสอดคล้องกับตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) และตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยเพิ่มตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ที่สะท้อนภารกิจของวิทยาลัย ซึ่งในปีการศึกษา 2553 วิทยาลัยมีตัวบ่งชี้คุณภาพ จำนวน 9 องค์ประกอบ แยกเป็นตัวบ่งชี้ของ สกอ. จำนวน 23 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้คุณภาพภายนอกครอบคลุมจาก สมศ. จำนวน 19 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้เฉพาะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เฉพาะของวิทยาลัยนานาชาติ ปริดิพมยงค์ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ทั้งนี้ตัวบ่งชี้เฉพาะของวิทยาลัย วิทยาลัยเป็นผู้กำหนดมาตรฐานและเกณฑ์คุณภาพตามความเหมาะสม เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2555:1) ได้กล่าวว่า เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกและสามารถเชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายในและภายนอกได้ มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ประเมินคุณภาพ โดยมีความสอดคล้องกับแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

รวมทั้งแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินในระบบประกันคุณภาพภายในได้พัฒนาตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คือ กลุ่ม 5 สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก” เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ วิทวัส สัตยารักษ์ (2552: 46 ,54) ได้กล่าวว่า การสร้างอัตลักษณ์ความแตกต่างของมหาวิทยาลัย หลักสูตรและคณะวิชามีส่วนในการตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการศึกษาในกลุ่มใหม่ การบริหารจัดการแบรนด์ ชื่อเสียงของคณะ มหาวิทยาลัยล้วนมีความสำคัญเช่นกัน อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเกิดจากคุณลักษณะขององค์การ องค์ประกอบสำคัญของภาพลักษณ์ มหาวิทยาลัยที่ทำให้มีชื่อเสียงจาก 3 องค์ประกอบหลักคือ ประสิทธิภาพทางวิชาการ สภาพแวดล้อมภายนอกและอารมณ์ที่สัมผัส ขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยที่ต้องการสร้างอัตลักษณ์ ไม่จำเป็นต้องเป็นมหาวิทยาลัยใหญ่ที่ต้องมีนักศึกษา และคณาจารย์จำนวนมาก แต่เน้นที่คุณภาพทางวิชาการ มีหลักสูตรที่โดดเด่น มีการบริหารที่คล่องตัว การโฆษณาประชาสัมพันธ์เข้าถึง รวมทั้งการสร้างอัตลักษณ์ผ่านสื่อทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นเดียวกับ วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547: 40) ได้กล่าวว่า ดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard-BSC) คือเครื่องมือที่ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จแบบยั่งยืน หากใช้เครื่องมือ BSC อย่างถูกต้องเหมาะสมก็เป็นหลักประกันได้ว่า ลูกค้ายจะพึงพอใจต่อสินค้าและบริการขององค์การอย่างต่อเนื่องและตลอดไป เพราะเราได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าด้วยการปรับปรุงการให้บริการลูกค้าโดยการกำหนดตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า กล่าวอีกในอย่างหนึ่งก็คือ การมีตัวบ่งชี้วัดด้านลูกค้าก็คือการให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เป็นรูปธรรมนั่นเอง นอกจากนั้นบุคลากรขององค์การจะรักองค์การและอยากทุ่มเทความรู้ความสามารถให้แก่การทำงานในองค์การ ทั้งนี้เพราะได้ให้ความสำคัญด้วยการกำหนดตัวชี้วัดด้าน

การเรียนรู้และการเติบโต มีการนำเอาผลจากการวัด ไปปรับปรุงพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับ วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2546: 361) ได้กล่าวไว้สรุปได้ว่า ไม่ว่าองค์กรของรัฐหรือเอกชน จะต้องเผชิญกับการแข่งขันในการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพและใช้เทคนิควิธีการเพิ่มคุณภาพในการแข่งขัน สถาบันการศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่พัฒนาเครื่องมือการจัดโครงสร้างให้ผู้เรียนบรรลุผลสำเร็จ และ Benchmarking ก็เป็นวิธีที่ดีที่สุดในวิธีหนึ่ง Benchmarking คือ กระบวนการวิเคราะห์ วัด และเปรียบเทียบทั้งผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการทำงาน และวิธีการปฏิบัติงานของเรากับขององค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมในสาขาต่างๆ แล้วนำผลมาเปรียบเทียบนั้นมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการของเราให้มีความเป็นเลิศ

ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ถึงความสอดคล้องของตัวชี้วัดทั้ง 6 ตัวชี้วัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2555: 89-91) พบว่า สายงานทอส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศคือ การบริหารสายอาชีพอย่างบูรณาการที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน (Engagement) ต่อองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร แม้ว่าการบริหารสายอาชีพอย่างบูรณาการนี้จะเป็นการดำเนินการภายใต้ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาพรวมใหญ่ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ก็ตาม แต่ด้วยความที่ผู้บริหารทุกระดับของสายงานทอส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เห็นความสำคัญ และร่วมมือในการดำเนินการ จึงทำให้การบริหารสายอาชีพของสายงานทอส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมทำให้มั่นใจได้ว่าจะเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยคุณลักษณะขององค์กรที่มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

การบริหารสายอาชีพเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นแกนหลักในการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยบูรณาการให้สอดคล้องกับทุกระบบ

งานเพื่อให้องค์กรสามารถเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรไปในทิศทางเดียวกัน ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมยึดกรอบแนวทางหรือ Model ที่เรียกว่า “รังผึ้ง” ซึ่งประกอบด้วยการจัดการในองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ด้าน คือ การสรรหาว่าจ้างคนเก่งและคนดี การวางแผนกำลังคนที่ต้องการในอนาคต การบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากร (Competency Management) และนำระบบสมรรถนะไปใช้ในด้านต่างๆ การพัฒนาบุคลากรและฝึกอบรม การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) หรือการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration) แก่พนักงานทั้งในรูปแบบตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน และการบริหารสายอาชีพ (Career Management) เช่นเดียวกับ ชวงโชติ พันธุเวช (2547: 124) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องขององค์กรต้องได้รับการศึกษา ให้การฝึกอบรมปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ เป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต จึงจะทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริงและยาวนานนำไปสู่แนวคิดและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และในที่สุดจะเกิดการสะสมฐานความรู้ ความเชี่ยวชาญ และนวัตกรรม เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการใช้ปัญญาในการสร้างสรรค์งานและเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรและลูกค้า

เช่นเดียวกับ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2549: 106) ได้กล่าวว่า The pearl river school district (PRSD) พัฒนาระบบจัดการด้านความปลอดภัย สุขภาพ และการยศศาสตร์ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ Health and Safety Committee ทำงานร่วมกับผู้บริหารของแต่ละตึกที่เรียกว่า Building Leadership Team ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารเขตการศึกษา โดยอาศัยข้อมูลจากพนักงาน ผลการสำรวจพนักงาน รายการเกิดอุบัติเหตุ ค่าชดเชยการบาดเจ็บ การขาดงาน การร้องทุกข์ และผลการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก นอกจากนี้ก็มีการประเมินความเสี่ยง และ

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๒ (เมษายน - มิถุนายน) ๒๕๕๗

การสำรวจความต้องการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนา และจัดทำแผนด้านการจัดการกระบวนการ สามารถอธิบายได้ถึงสอดคล้องของตัวชี้วัดทั้ง 14 ตัวชี้วัด ซึ่งสอดคล้องกับ ศุภชัย อชิระงษ์โรด (2546: 12) ได้กล่าวว่า วงจร PDCA สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกๆ เรื่อง นับตั้งแต่กิจกรรมส่วนตัว เช่น การปรุงอาหาร การเดินทางไปทำงานในแต่ละวัน การเรียนหนังสือ การตั้งเป้าหมายชีวิต ฯลฯ จนกระทั่งถึงระดับบริษัท เช่น การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน การปรับปรุงการให้บริการลูกค้า หรือแม้กระทั่งการริเริ่มโครงการใหม่ๆ

ผลการศึกษาวิจัยของ มานิต บุญประเสริฐ (2546: ก-9) ได้กล่าวว่า มหาวิทยาลัยต่างๆ เน้นให้ความสำคัญต่อผู้เรียนมากขึ้น มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน สาขาที่ต้องการของตลาด นำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ในการจัดกลุ่มผู้เรียน มหาวิทยาลัยหลายแห่งมุ่งเน้นการเปิดหลักสูตรใหม่ๆ เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มผู้เรียนที่หลากหลาย หลายมหาวิทยาลัยมีการวางกลยุทธ์การตลาดในด้านพื้นที่เรียน ค่าหน่วยกิต นอกจากนั้น สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2554: 49) ได้กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและความพร้อมของสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการ และวิชาชีพของสังคม มีการประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอตามหลักเกณฑ์และตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพหลักสูตร มีการวางระบบและกลไกบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

พรชูลี อาชวอรัง (2546: 166) ได้กล่าวว่า บริบทของการจัดการการเงินในมหาวิทยาลัย ดำเนินการภายใต้ขอบเขตและข้อจำกัดภายใต้ภารกิจ โครงสร้างขององค์กร แหล่งที่มาและวิธีดำเนินการทางการเงินและสิ่งแวดล้อมภายนอกที่กำลังเปลี่ยนแปลงภารกิจจัดการการเงินต้องคำนึงถึงเรื่องต่างๆ คือ การคุ้มครองการเงินของมหาวิทยาลัย การจัดการเงิน

คงคลัง การกำหนดดัชนีบ่งชี้ทางการเงิน การจัดสรรทรัพยากร และการกระตุ้นให้สามารถสร้างและหารายได้เองได้

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552: 1) ได้กล่าวว่า กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย (Thai Qualifications Framework for Higher Education ; TQF: HEd) เป็นเครื่องมือในการนำนโยบายที่ปรากฏในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาของชาติในส่วนของมาตรฐานการอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา มุ่งเน้นเป้าหมายการจัดการศึกษาที่ผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของนักศึกษา ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตที่ได้รับคุณวุฒิแต่ละคุณวุฒิ และสื่อสารให้สังคม ชุมชน รวมทั้งสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในและต่างประเทศเข้าใจตรงกันและเชื่อมั่นถึงผลการเรียนรู้ที่บัณฑิตได้รับการพัฒนามีมาตรฐานที่สามารถเทียบเคียงกันได้กับสถาบันอุดมศึกษาที่ดีทั้งในและต่างประเทศ และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554: 87) กล่าวว่า การกำหนดให้มีระบบบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษา มีระบบบริหารความเสี่ยงโดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อยกระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่างๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของสถาบันตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยทำให้ได้ประโยชน์ในการกำหนดวิธีการดำเนินงาน กำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) และเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยการพัฒนาตัวชี้วัดผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานตามเกณฑ์

การดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศด้วยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น โดยแยกตามประเภท และขนาดของมหาวิทยาลัยเพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพขององค์กรทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยต่อไป

2. ควรมีการส่งเสริมให้มีการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงพัฒนาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพของมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นระยะๆ เนื่องจากสังคมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในประเทศไทยจึงต้องสอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

บรรณานุกรม

- ช่วงโชติ พันธุเวช. (2547). การจัดการคุณภาพ. กรุงเทพฯ : เพชรเกษมการพิมพ์.
- พรชูลี อาชาวำรุง. (2546). การบริหารสถาบันอุดมศึกษา : หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อนักวางแผน และผู้จัดการสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ กาญจนนิตย์. (2548). ความเป็นผู้นำและการปฏิรูปการศึกษาด้านคุณภาพระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย : เกณฑ์บัลลัตริตวัดอะไรบ้าง. กรุงเทพฯ : บริษัท พรักหวานกราฟฟิค จำกัด.
- พัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์. (2551). การเตรียมองค์กรเพื่อรับการตรวจประเมินตามแนวทาง TQA. กรุงเทพฯ : บริษัท พงษ์วรินทร์การพิมพ์ จำกัด.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2555). คู่มือตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับสถาบันสำนักปีการศึกษา 2554 และปีการศึกษา 2555.
- มานิต บุญประเสริฐ และคณะ. (2546). รูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2547). BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วีเอส.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์และคณะ. (2548). การวางแผนกลยุทธ์ ศิลปะกำหนดแผนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บริษัท อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด กรุงเทพฯ.
- วิทยาลัยนานาชาติปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2555). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2555.
- วิทวัส สัตยารักษ์. (2552). กลยุทธ์การสร้างแบรนด์มหาวิทยาลัยเอกชน. ปริญญาโท วิทยาลัยปริญญาการศึกษาพิเศษบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๒ (เมษายน - มิถุนายน) ๒๕๕๗

- วีระพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2546). *TQM Living Handbook ภาค 4 : การใส่ใจลูกค้าและตลาด*. กรุงเทพฯ : บริษัท บีพีอาร์ แอนด์ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). *ทฤษฎีการประเมิน*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2547). *PDCA : แก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อความสำเร็จ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซีโน ดีไซน์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552และแนวทางการปฏิบัติ*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2557, <http://www.mua.go.th/users/tqf-hed/>.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 2552-2553*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). *เปิดรั้วอุดมศึกษา : เอกสารเผยแพร่ในงานมหกรรมอุดมศึกษาไทย 2557 เมื่อวันที่ 23-24 เมษายน 2557*. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2554). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม (พ.ศ.2554-2558) ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ฉบับสถานศึกษา (แก้ไขเพิ่มเติมพฤศจิกายน 2554)*. กรุงเทพฯ : บริษัท ออฟเซ็ท พลัส จำกัด.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2555). *เส้นทางสู่รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี 2555*. กรุงเทพฯ : บริษัท คิวโกลด์ มิเดีย จำกัด.
- สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2549). *เรียนจากแชมป์เพื่อเป็นแชมป์สำหรับองค์กรการศึกษา*. กรุงเทพฯ : บริษัท จีรวัฒน์ เอ็กเพรส จำกัด.
- สิทธิศักดิ์ พฤษชัยพิบูล. (2555). *บริหารโรงพยาบาลสู่ความเป็นเลิศด้วย TQA*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สุภาวดี นพรุจจินดา. (2553). *องค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

