

วัฒนธรรมคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา : ในเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

Quality Culture of Higher Education Institute in the Northeast of Thailand

ภาวนา กิตติวิมลชัย\*

รศ.ดร.กนกอร สมปราชญ์\*\*

\*\*รองผู้อำนวยการสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มข.

นักศึกษานิเทศศาสตร์ หลักสูตรบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน กลุ่มตัวอย่างเป็นสถาบันในเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 13 สถาบัน ผู้ให้ข้อมูล 377 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น 0.90 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเป็นการจัดการคุณภาพโดยรวม 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความมุ่งมั่นของบุคลากร 2) วัฒนธรรมการปรับปรุงคุณภาพ 3) การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) การให้ความสำคัญกับลูกค้า 6) การกำกับติดตามอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่าระดับวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) เพื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่ามีระดับวัฒนธรรมคุณภาพอยู่ในระดับมากเช่นกัน เรียงตามลำดับดังนี้

1.ความมุ่งมั่นของบุคลากร( $\bar{X} = 4.24$ ) 2.การมีส่วนร่วมของบุคลากร( $\bar{X} = 4.16$ ) 3.วัฒนธรรมการปรับปรุงคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.11$ ) 4.การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.09$ ) 5.การกำกับติดตามอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.07$ ) 4.07 6.การให้ความสำคัญกับลูกค้า( $\bar{X} = 3.98$ )

**คำสำคัญ :** วัฒนธรรมคุณภาพ การประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา

### Abstract

The purpose of this research to study level of Quality Culture of Higher Education Institute in the Northeast of Thailand. Survey data from questionnaire. The reliability of the questionnaire was 0.90. The population of this study is 377 person. Statistical data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Variables for this study is 1. Commitment from Employees 2. Quality improvement Culture 3. Continuous improvement in Process 4. Co-operation from Employ 5. Custome Focus 6. Effective Control

The findings were summarized as follows : 1. the overall level of Quality Culture of Higher Education Institute in the Northeast of Thailand revealed high. 2. the level of Quality Culture of Higher Education Institute in the Northeast of Thailand in every aspect.

**Keywords :** Quality culture, Quality assurance, Higher Education Institution

## 1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพอุดมศึกษาไทยกำลังถูกท้าทายและมีแนวโน้มสู่ความตกต่ำทางคุณภาพอย่างรุนแรง เนื่องจากคนไทยตื่นตัวด้านการศึกษา และมหาวิทยาลัยได้พยายามตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่แต่ท่ามกลางปัญหาอันหนักหน่วงก็มีโอกาสและความท้าทายอย่างมหาศาลรอคอยอยู่อย่างไร้ขีดจำกัดขึ้นอยู่กับว่ามหาวิทยาลัยจะสามารถสร้างความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำโอกาสและความท้าทายเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์อย่างไร แนวทางการพัฒนา เป้าหมายสูงสุดของการปฏิรูปการศึกษา คือ การพัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีศักยภาพในการนำความรู้และทักษะมาพัฒนาประเทศ ทำให้การเกิดปรับเปลี่ยนระบบพื้นฐานการทำงานและมีผลกระทบต่อวิถีการทำงานของบุคคลที่อยู่ในระบบเดิม การสร้างความเข้าใจให้ตรงกันอย่างทั่วถึง ครอบคลุมนั้นต้องใช้เวลาและกลไกต่างๆ อย่างมาก เพื่อสร้างพลังขับเคลื่อนสู่เป้าหมายเดียวกันนั้นคือคุณภาพการศึกษา ปัจจัยที่เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จก็คือ วัฒนธรรมการทำงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาอื่นๆ ทั้งนี้ เนื่องจากระบบพื้นฐานเดิมได้หล່หลอม กล่อมเกลา และสร้างค่านิยมในแต่ละองค์กรและ แต่ละพื้นที่แตกต่างกัน รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรและวิธีการคิดก็แตกต่างกัน การเปิดรับและปรับตัวให้เข้ากับระบบใหม่ด้วยการสร้างวิสัยทัศน์และค่านิยมร่วมกัน (Share Vision & Share Value) จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการศึกษาของชาติ วัฒนธรรมการทำงานที่ได้รับการยอมรับในทุกวงการ คือ วัฒนธรรมคุณภาพ (Quality Culture) ด้านการจัดการศึกษา ผู้ที่รับผิดชอบทั้งครูและผู้บริหารจะมุ่งพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษา ซึ่งจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมคุณภาพเพื่อคุณภาพของการทำงาน ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นศรัทธา และมีความพึงพอใจได้ผลผลิตตรงตามความต้องการและความคาดหวังของสังคมในการบริหารงาน วัฒนธรรมคุณภาพทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีแนวคิดเรื่องการจัดตั้งเครือข่ายเพื่อการพัฒนาอุดมศึกษาโดยพิจารณาการกำหนดรูปแบบการจัดตั้งเครือข่ายเพื่อการพัฒนาอุดมศึกษาโดยยึดพื้นที่ เป็นเกณฑ์ (area based approach) จำแนกเป็น 9 เครือข่าย ได้แก่ 1) ภาคเหนือตอนบน 2) ภาคเหนือตอนล่าง 3) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 5) ภาคกลางตอนบน (รวมสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพฯ) 6) ภาคกลางตอนล่าง (รวมสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพฯ) 7) ภาคตะวันออก 8) ภาคใต้ตอนบน 9) ภาคใต้ตอนล่าง

เครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนประกอบด้วยสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนจำนวน 13 สถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นแม่ข่ายมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันอุดมในเครือข่ายมีความเข้มแข็งด้านวิชาการและมีวัฒนธรรมการประกันคุณภาพเพื่อยกระดับคุณภาพการผลิตบัณฑิตนำไปสู่การสร้างสังคมให้เข้มแข็งและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ด้วยเหตุนี้จึงควรมีการศึกษาระดับวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อให้ได้แนวทางและสารสนเทศไปพัฒนากระบวนการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืนต่อไป

## 2.วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

## 3.ขอบเขตการวิจัย

**ด้านเนื้อหา :** ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดการจัดการคุณภาพ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความมุ่งมั่นของบุคลากร 2) วัฒนธรรมการปรับปรุงคุณภาพ 3) การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) การให้ความสำคัญกับลูกค้า 6) การกำกับติดตามอย่างมีประสิทธิภาพ จากการสังเคราะห์เอกสาร ได้ตัวแปรในการศึกษา 51 ตัวแปร **ด้านกลุ่มเป้าหมาย :** ประกอบด้วยสถาบันอุดมศึกษา เครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 13 สถาบัน

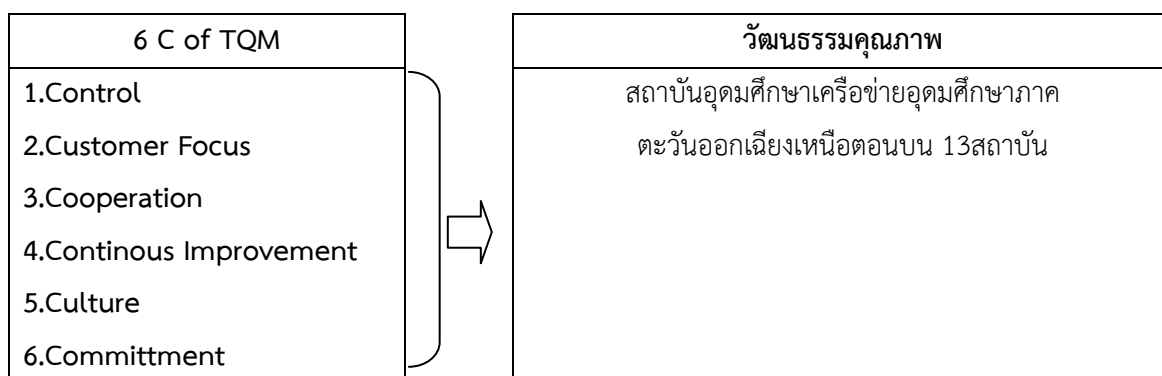
## 4.คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**วัฒนธรรมคุณภาพ** หมายถึง การแสดงออกพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในสถาบัน โดยต้องการให้เกิดผลงานที่ดี ซึ่งมี 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความมุ่งมั่นของบุคลากร 2) วัฒนธรรมการปรับปรุงคุณภาพ 3) การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 5) การให้ความสำคัญกับลูกค้า 6) การกำกับติดตามอย่างมีประสิทธิภาพ

## 5.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้สารสนเทศเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
2. ได้สารสนเทศเพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
3. ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ (Quality culture) และพัฒนาให้เกิดความยั่งยืน ในสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

## 6.กรอบแนวคิดในการวิจัย



กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 7.วิธีดำเนินการวิจัย

7.1 ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** สังเคราะห์ แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม วัฒนธรรมคุณภาพและองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ วัฒนธรรมคุณภาพเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

**ขั้นตอนที่ 2** สังเคราะห์ความคิดเห็นผู้ทรงวุฒิ 11 คน เพื่อตรวจสอบกรอบแนวคิดและตัวแปรในการวิจัย

**ขั้นตอนที่ 3** สร้างเครื่องมือโดยผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ และทดลองใช้เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 ตัวอย่าง เครื่องมือมีความน่าเชื่อถือ 0.90

**ขั้นตอนที่ 4** รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ อภิปรายผลการวิจัยและขั้นตอน

## 7.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการและสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 13 สถาบัน (ไม่นับรวมวิทยาลัยชุมชน) จำนวน 20,700 คน

**กลุ่มตัวอย่าง** กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan ได้ 377 คน และบวกเพิ่มอีกร้อยละ 20 ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 452 คน ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย

## 7.3 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ **ตอนที่ 1** สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม **ตอนที่ 2** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน **ตอนที่ 3** คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางและข้อเสนอแนะ

## 8.สรุปผลการวิจัยเรียงตามลำดับดังนี้

### (8.1) สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอีสานตอนบน จำนวน 313 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 50.16) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 49.52) อายุราชการระหว่าง 9-10 ปี (ร้อยละ 28.43) เป็นบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 51.76) สายวิชาการ(ร้อยละ 48.24) มีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 29.07)

### (8.2) ผลการศึกษาระดับวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอีสานตอนบนในภาพรวม

ตารางที่ 1 วัฒนธรรมคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอีสานตอนบนในภาพรวม

ข้อ	ประเด็น	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1	ความมุ่งมั่นของบุคลากร	4.24	0.64	มาก
2	การมีส่วนร่วมของบุคลากร	4.16	0.58	มาก
3	วัฒนธรรมการปรับปรุงคุณภาพ	4.11	0.70	มาก
4	การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง	4.09	0.71	มาก

ข้อ	ประเด็น	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
5	การกำกับติดตามอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Control)	4.07	0.85	มาก
6	การให้ความสำคัญกับลูกค้า	3.98	0.73	มาก
รวมเฉลี่ยทุกด้าน		4.12	0.70	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า วัฒนธรรมคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =4.12) เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความมุ่งมั่นของบุคลากร มากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.24) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ( $\bar{X}$  =4.16) และวัฒนธรรมการปรับปรุงคุณภาพ ( $\bar{X}$  =4.11) ตามลำดับ

### (8.3) ผลการศึกษาระดับวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอีสานตอนบน “รายด้าน”

#### ตารางที่ 2 วัฒนธรรมคุณภาพ “ด้านความมุ่งมั่นของบุคลากร”

ข้อ	ประเด็น/หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1	ความพึงพอใจที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	4.71	0.77	มากที่สุด
2	การเสียสละเวลาให้กับองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่	4.53	0.49	มากที่สุด
3	ความมุ่งมั่นในการทำงานขึ้นอยู่กับให้การให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ	4.47	0.62	มาก
4	ความมุ่งมั่นในการทำงานขึ้นอยู่กับการสนับสนุนด้านสวัสดิการและทรัพยากร	4.25	0.68	มาก
5	ความมุ่งมั่นในการทำงานโดยไม่ยอมให้เกิดข้อผิดพลาด	4.19	0.61	มาก
6	การปรับปรุงการทำงานทันทีที่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น	4.12	0.71	มาก
7	ความมุ่งมั่นกับทำงานขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของผู้บริหาร	4.11	0.54	มาก
8	การนำเอาวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ วัฒนธรรม และค่านิยมองค์กรมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตน	3.97	0.58	มาก
9	ผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีการทำงานที่มีระบบและมีประสิทธิภาพ	3.79	0.75	มาก
รวมเฉลี่ย		4.24	0.64	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.71) รองลงมาคือการเสียสละเวลาให้กับองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ( $\bar{X}$  =4.53) และความมุ่งมั่นในการทำงานขึ้นอยู่กับให้การให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ ( $\bar{X}$  =4.47) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 3 วัฒนธรรมคุณภาพ “ด้านวัฒนธรรมการปรับปรุงคุณภาพ”

ข้อ	ประเด็น/หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1	การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและสะท้อนผลการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่การปรับปรุง	4.57	0.79	มากที่สุด
2	ผู้บริหารได้แสดงสัญลักษณ์หรือการใช้ถ้อยคำที่เน้นเรื่องการพัฒนาคุณภาพ	4.38	0.66	มาก
3	การพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	4.29	0.68	มาก

ข้อ	ประเด็น/หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
4	การส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานให้มีการวางแผนการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตามแผน และการปรับปรุงให้ดีขึ้นจนเป็นงานประจำ	4.11	0.73	มาก
5	ผู้บริหารใช้ภาวะผู้นำ ความรู้ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบและโปร่งใส	4.01	0.73	มาก
6	การยกย่องให้รางวัลแก่ผู้มีผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ	3.74	0.58	มาก
7	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างเด่นชัด	3.66	0.71	มาก
รวมเฉลี่ย		4.11	0.70	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่ามีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและสะท้อนผลการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่การปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.57) รองลงมาคือผู้บริหารได้แสดงสัญลักษณ์หรือการใช้ถ้อยคำที่เน้นเรื่องการพัฒนาคุณภาพ ( $\bar{X}$  =4.38) และมีการพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง( $\bar{X}$  =4.29) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4 วัฒนธรรมคุณภาพ “ด้านการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง”

ข้อ	ประเด็น/หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1	การปรับปรุงกระบวนการที่ส่งผลต่อคุณภาพนักศึกษา	4.52	0.85	มากที่สุด
2	กิจกรรมรณรงค์ให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพตลอดปี	4.33	0.81	มาก
3	การระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามและปรับปรุงคุณภาพ	4.31	0.76	มาก
4	การวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.28	0.59	มาก
5	การปรับปรุงกระบวนการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ	4.16	0.68	มาก
6	การปรับปรุงกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย	3.95	0.76	มาก
7	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงตามแผนพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.72	มาก
8	การนำเอาเครื่องมือการปรับปรุงคุณภาพของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.77	0.67	มาก
9	การสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมคุณภาพ	3.68	0.56	มาก
รวมเฉลี่ย		4.09	0.71	มาก

จากตารางที่ 4 พบที่มีการปรับปรุงกระบวนการที่ส่งผลต่อคุณภาพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.52) รองลงมาคือ มีกิจกรรมรณรงค์ให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพตลอดปี ( $\bar{X}$  =4.33) และมีการระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามและปรับปรุงคุณภาพ ( $\bar{X}$  =4.31) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 5 วัฒนธรรมคุณภาพ “ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร”

ข้อ	ประเด็น/หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1	การมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน	4.56	0.58	มากที่สุด
2	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน การรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการ	4.44	0.58	มาก

ข้อ	ประเด็น/หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
3	การมีส่วนร่วมในการวางแผนงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	4.31	0.58	มาก
4	การมีส่วนร่วมในการออกแบบการจัดเก็บข้อมูลและตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	4.14	0.58	มาก
5	การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	4.11	0.58	มาก
6	การมีส่วนร่วมในการนำเอาข้อมูลป้อนกลับไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น	4.06	0.58	มาก
7	การนำเอาข้อเสนอแนะจากกรรมการหรือข้อผิดพลาดในการทำงานไปปรับปรุงการทำงานของตนเอง	4.01	0.58	มาก
8	บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อพัฒนาคุณภาพ	3.67	0.58	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>4.16</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่ามีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) รองลงมาคือมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน การรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) และมีส่วนร่วมในการวางแผนงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.31$ ) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 6 วัฒนธรรมคุณภาพ “ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า”

ข้อ	ประเด็น/หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1	การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	4.63	0.83	มากที่สุด
2	การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลให้รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ	4.35	0.81	มาก
3	การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.24	0.61	มาก
4	การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง	4.11	0.64	มาก
5	การตอบสนองต่อความต้องการโดยใช้สารสนเทศจากการสำรวจและการรับฟังความต้องการของผู้เรียนและผู้รับบริการอื่นๆ	3.94	0.71	มาก
6	การนำเอาปัญหามาปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า	3.87	0.69	มาก
7	การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและหลากหลายกับผู้รับบริการ	3.70	0.76	มาก
8	การลงทุนที่เน้นการพัฒนาการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการลูกค้า	3.56	0.79	มาก
9	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	3.39	0.71	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.98</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่ามีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมาคือ มีการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้รับทราบผ่านช่องทางต่างๆที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.35$ ) และมีการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.24$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 วัฒนธรรมคุณภาพ “ด้านการกำกับติดตามอย่างมีประสิทธิภาพ”

ข้อ	ประเด็น/หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1	การป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพที่เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.47	0.90	มาก
2	การกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	4.35	0.93	มาก
3	การปรับปรุงคุณภาพพื้นที่ที่พบข้อผิดพลาด	4.22	0.76	มาก
4	การกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพที่ชัดเจน	4.17	0.77	มาก
5	การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน	4.03	0.91	มาก
6	กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ	4.03	0.97	มาก
7	การกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพโดยตรง	3.98	0.82	มาก
8	การกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.87	0.88	มาก
9	การกำหนดแผนงานกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพ	3.50	0.70	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		4.07	0.85	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่ามีการป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพที่เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมาคือมีการกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.35$ ) และการปรับปรุงคุณภาพพื้นที่ที่พบข้อผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.22$ ) ตามลำดับ

## 9.อภิปรายผลการวิจัย

### 9.1 ภาพรวมของระดับวัฒนธรรมคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนมีระดับวัฒนธรรมคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) จากสภาพปัจจุบันพบว่า มีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องเร่งดำเนินการพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆที่สำคัญ เช่นคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตแตกต่างกัน ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา การสร้างความมั่นใจให้กับสังคม พรบ.การศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในและรับการประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐาน รวมทั้งกระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศเรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติเพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา(คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา,2553) ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาคุณภาพเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาและคุณภาพของบัณฑิต

ด้านความมุ่งมั่นของบุคลากร (Commitment from Employees) พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรเกิดจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motivation theory) ที่มีแนวคิดว่ามนุษย์ต้องการความสำเร็จแต่การที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน ต้องมีความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของการทำงาน มีความพร้อมในการแก้ไขกับปัญหาต่างๆ มีการกำหนดเป้าหมายการทำงาน รักความก้าวหน้า ต้องการการยอมรับและได้รับคำชมเชย ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นพลังที่



นำไปสู่เป้าหมายของการทำงาน คนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงก็จะมี การแสดงออกในทางที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

**ด้านวัฒนธรรมการปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement Culture) พบว่ามีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและสะท้อนผลการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่การปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.57$ )** ทั้งนี้เนื่องมาจากกระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศ ก.พ.อ.เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2553 กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการปีละ 2 ครั้ง ได้แก่ ผลฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งมีความสำคัญ คือ พนักงานย่อมต้องการทราบผลการปฏิบัติงานของตนเพื่อนำไปปรับปรุง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา และต้องหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาเนื่องจากผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน (นงลักษณ์ เพิ่มชาติ,2548)

**ด้านการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement in Process) พบว่าการปรับปรุงกระบวนการที่ส่งผลต่อคุณภาพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.52$ )** จากผลประเมินการดำเนินงานของอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2553 ตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี พบว่ายังไม่บรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพบัณฑิต ได้แก่ 1)อัตราการได้งานทำ 2)การสอบผ่านใบประกอบวิชาชีพ 3)ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต (แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11) นอกจากนี้พบว่าคุณภาพของบัณฑิตตกต่ำมานาน สำเร็จการศึกษาในสาขาที่ไม่มีองค์กรวิชาชีพกำกับดูแล ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่พูดเป็นเสียงเดียวกันว่าบัณฑิตจบมาส่วนใหญ่ไม่สามารถทำงานได้ทันที ต้องจัดอบรมและฝึกทักษะ ส่วนที่ทำงานได้ก็มีน้อย และมักเป็นผลผลิตจากมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพเพียงไม่กี่แห่ง (ภาวิช ทองโรจน์,2551) ทำให้สถาบันอุดมศึกษาปรับปรุงกระบวนการที่ส่งผลต่อคุณภาพของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

**ด้านการมีส่วนร่วม (Co-operation from Employ) พบว่าส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.56$ )** ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการประเมินตนเอง เป็นกิจกรรมที่สำคัญประการหนึ่งของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รายงานความก้าวหน้าของผลการดำเนินงาน วิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาโดยการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำเสนอหน่วยงานต้นสังกัดและเผยแพร่สู่สาธารณชน ดังนั้นจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับและทุกประเภท

**ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus) มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.63$ )**

เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาได้ลงทุนด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการบริการลูกค้าหรือผู้เรียน อาทิเช่น ระบบงานทะเบียน ระบบประเมินความพึงพอใจประสิทธิภาพการสอน ระบบE-learning ระบบการบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) ระบบการลงทะเบียน มีการประเมินออนไลน์ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และสายด่วน ระบบการบริหารจัดการสารสนเทศในการจัดสินใจ (MIS) ระบบการบริหารการเงิน

และงบประมาณ การนำเอาระบบITและสารสนเทศมาใช้ในการอำนวยความสะดวกเพื่อลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานต่างๆเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาสถาบันและการจัดการเรียนการสอน

**ด้านการกำกับติดตามอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Control) พบว่ามีการป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพที่เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.47)**

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ความต้องการและความคาดหวังที่เป็นเป้าหมายหลักสำคัญคือคุณภาพบัณฑิตและคุณภาพการจัดการศึกษาที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงพยายามที่จะตอบสนองความต้องการและความหวังของกลุ่มดังกล่าว จะได้เห็นได้จากปัจจุบัน มีการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต เพื่อให้ได้สารสนเทศและจัดบริการที่ตอบสนองต่อความความต้องการและความคาดหวังและมีการปฏิบัติกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

#### 10.ข้อเสนอแนะ : ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

- (1) ผู้บริหารควรหาแนวทางการพัฒนากลุ่มบุคลากรให้สามารถทำงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและมีความเป็นมืออาชีพ
- (2) ผู้บริหารควรมีการยกย่องให้รางวัลแก่ผู้ที่มีผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
- (3) ผู้บริหารควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- (4) ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ
- (5) ผู้บริหารควรวางระบบและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ
- (6) ควรมีการกำหนดแผนงานกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพ (กิจกรรม โครงการ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย) และถ่ายทอดไปยังหน่วยงานต่างๆเพื่อปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพ

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- (1) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมกระบวนการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา
- (2) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

#### 11.เอกสารอ้างอิง

- (1) สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. 2553.คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์กรุงเทพฯ.
- (2) สมพัทธ์ เบ็ญจชัยพร.2549.การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ กับคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.
- (3) อิศระ ทองสามสี.2555.วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ : การวิจัยแบบผสมผสาน. วิทยานิพนธ์ดุสิตศึกษาวชิราวุธการจัการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- (4)นงลักษณ์ เพิ่มชาติ (2548) การประเมินผลการปฏิบัติงาน. คณะวิทยาการจัการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- (5) สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา.2556.แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11พ.ศ.2555-2559.โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท กรุงเทพฯ.
- (6) ภาวิธ ทองโรจน์.ปัญหาคุณภาพบัณฑิต (สืบค้นออนไลน์ :<http://www.l3nr.org/posts/494834>)