

การศึกษาแนวทางปัญหาอุปสรรคและตัวชี้วัดตามเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
กรณีศึกษา : ศูนย์ความเป็นเลิศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงใหม่
The Study Guidelines for Problem, Obstacle and Criteria Indicator to Operate
The Excellence: The Case Study of The Center of Excellence, Rajamangala
University of Technology Lanna, Chiang Mai

ภาคภูมิ ปักวิภาส^{1*}, กิตติโชค นิธิเสถียร², รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร³ และ สุธีมนต์ ทรงศิริโรจน์⁴

Pakphum Pakvipas^{1*}, Kittichok Nithisathian²,

Ratthanon Pongwiritthorn³ and Sutheemon Chongesiroj⁴

¹ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

²บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสแตมฟอร์ด

^{3,4} ศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้ ภูมิปัญญาและนวัตกรรมชุมชน

¹ Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna

² The Graduate School, Stamford International University

^{3,4} Information Center of Knowledge, Local Wisdom and Community Innovation

* Corresponding Author. E-mail: artpakphum@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและวิเคราะห์ศักยภาพของปัจจัยการดำเนินงาน Center of Excellence ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Key Performance Indicator: KPIs) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็น Innovation Park ประชากรในการดำเนินการวิจัยนี้ เป็นหน่วยงานที่ทำการตรวจประเมินรวมทั้งสิ้น 8 ศูนย์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงใหม่ ใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (Depth Interview) ซึ่งเป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผลการศึกษาพบว่า 1. ด้านผู้บริหาร พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ ด้วยข้อจำกัดด้านการจัดการบริหารจึงทำให้ขาดความเข้าใจในรายละเอียดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2. ด้านคณาจารย์ พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ มีอาจารย์จำนวนมากที่ยังไม่ได้รับการอบรมฯ ความรู้ด้านเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 3. ด้านบุคลากร พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และรับทราบถึงรายละเอียดตัวชี้วัดต่าง ๆ 4. ด้านนโยบาย พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ ความชัดเจนของกลยุทธ์ในการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและยังประสิทธิผล และการนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม 5. ด้านงบประมาณ พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้จริงหรืองบประมาณไม่ครอบคลุมในส่วนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพฯ แนวทางการพัฒนาศูนย์ความเป็นเลิศควรมุ่งเน้นดังนี้ 1. จัดโครงการอบรมและให้ความรู้ความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการเสริมสร้างฝึกประสบการณ์ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2. สร้างกรอบปฏิบัติ แนวทางในการปฏิบัติหรือนโยบายที่ชัดเจนในการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง 3. การจัดทำคู่มือแนะนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปปฏิบัติหรือมีหลักสูตรออนไลน์ให้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติได้ 4. จัดสรรงบประมาณให้มีความสอดคล้องกับจำนวนตัวชี้วัด 5. กำหนดแนวทางในการฝึกอบรม หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือหรือโครงการ/หลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ในการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

คำสำคัญ : การดำเนินการที่เป็นเลิศ, ศูนย์ความเป็นเลิศ

ABSTRACT

This research aims to study about the problem and the obstacle of the operation and analyze the potential of the operation's factors of Center of Excellence and Key Performance Indicator (KPIs) as the guideline to develop to be the Innovation Park. The population of this study is the 8 centers of Rajamangala University of Technology Lanna Chiang Mai that were audited. The data collected by using the in-depth interview on the purposive sampling that include the management and/or the responsible department. The results of the research showed that 1. The management found the problem and obstacle in operating the operation which include the limitation of administrative missions which lead to the lack of understanding in the details about the quality of education for excellence performance. 2. The faculty members encountered the problem the obstacle in the operation which include the issue about many lecturers who have no training about the knowledge of the criteria of the quality of the education for performance excellence. 3. The staff found the problem and obstacle in the operation which include having the knowledge and understanding about the criteria of the quality of education for performance excellence and acknowledge about the detail of the KPIs. 4. In terms of the policy found out that the problem and obstacle in the operation include the clarity of the strategies for the efficacy and effective performance and lead to the factual benefit. 5. In terms of the budget found the problem and obstacle in operation that include the insufficient budget allocation to meet the actual needs or the budgets are not covered in the part that related to the quality assurance. The guideline for the development of the Center of Excellence should focus as follows: 1. Organize the training program to provide the knowledge and understanding and set the guideline for enhancing the experience and educational quality criteria for performance excellence. 2. Create the framework and guideline for the operation or the clear policy for the practical implementation. 3. Provide the manual about the educational criteria for performance excellence for the actual operation or provide the online course for practicing. 4. Provide appropriate budget allocation to consistent with the number of the indicators. 5. Set up the training guideline or exchange of learning on the quality criteria for performance excellence. As well as providing the manual or program/short course or online training course to educate the knowledge and understanding about the quality educational criteria for performance excellence.

Keyword: Operate the Excellence, The Center of Excellence

บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา “มหาวิทยาลัยนวัตกรรมเพื่อชุมชน” เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในภูมิภาค มีสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยกระจายครอบคลุมพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือ ประกอบด้วย เชียงใหม่ ลำปาง เชียงราย ตาก และพิษณุโลก ประกอบด้วย 4 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีเป้าหมายมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยมีองค์ความรู้ (Knowledge & Knowhow) และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและสามารถปฏิบัติงานวิชาชีพ (Hands-on) ได้จริงในแต่ละศาสตร์ มีอัตลักษณ์

โดดเด่น กำหนดเอกลักษณ์ที่ชัดเจน สามารถใช้เป็นกรอบสำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัย ประกอบด้วย อุตสาหกรรมเกษตร เกษตรปลอดภัย ความหลากหลายทางชีวภาพและความมั่นคงทางอาหาร เทคโนโลยีและการจัดการเพื่อชุมชน การค้าและบริการจัดการเทคโนโลยี วัฒนธรรมท้องถิ่นและนวัตกรรม อาหารสุขภาพและพันธุกรรมพืช เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและสร้างความเข้าใจ ให้มีเป้าหมายเดียวกัน ที่มุ่งผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพที่ใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน บัณฑิตนักปฏิบัติ (Hands - on) ใช้ทักษะที่มีเทคโนโลยีเป็นฐาน (Technology - Based Learning) และสร้างความเชี่ยวชาญวิชาชีพ (Professional Oriented) โดยตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ปี 2557 – 2561 กล่าวคือ ปรัชญา : บริหารงานแบบมีส่วนร่วมกระจายอำนาจและหลักธรรมาภิบาล (Decentralization

Participation And Good Governance) วิสัยทัศน์ : มหาวิทยาลัยชั้นนำด้านการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติบนฐานสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อชุมชนสู่สากลและมีพันธกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลล้านนา (งานยุทธศาสตร์และแผนแม่บท, 2557)

ประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลล้านนาที่สำคัญอย่างหนึ่งได้แก่ เป้าหมายที่ 2 : สร้างความเป็นเลิศทางด้านวิชาการ วิจัย และ นวัตกรรม Community Research and Innovation ผลิตผลงานวิจัยที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติและมีศักยภาพในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจสิ่งแวดล้อมชุมชนและวัฒนธรรมตลอดจนนำผลงานวิจัยไปยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมและนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ตอบสนองแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาการส่งเสริมด้านการวิจัยและพัฒนา ทั้งด้านการลงทุน ด้านบุคลากรวิจัย ฝึกและสร้างกำลังคน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการบริหารจัดการ รวมทั้งสนับสนุนและผลักดันให้ผู้ประกอบการมีบทบาทหลักด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตลอดจนผลักดันงานวิจัยและพัฒนาให้ใช้ประโยชน์อย่างแท้จริงทั้งเชิงพาณิชย์และสาธารณะโดยให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา แต่ในการบริหารจัดการนั้นยังไม่เห็นแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคหรือพัฒนาตัวชี้วัดตามเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของศูนย์ความเป็นเลิศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลล้านนาเชียงใหม่ (งานยุทธศาสตร์และแผนแม่บท, 2557)

ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้มุ่งการศึกษาแนวทางปัญหาอุปสรรคและตัวชี้วัดตามเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศกรณีศึกษา : ศูนย์ความเป็นเลิศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลล้านนาเชียงใหม่ เพื่อต้องการทบทวนการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศ (Center of Excellence) ของมหาวิทยาลัย สถานะและปัจจัยในการ

ดำเนินงานของ CoE เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ประจำปีของสถาบันฯ ทั้งยังสามารถเชื่อมโยงและเกิดความสอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) และเพื่อกำหนดเป็นทิศทางการพัฒนาและแผนกลยุทธ์สู่การเป็นสวนนวัตกรรม (Innovation park) มหาวิทยาลัยในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและวิเคราะห์ศักยภาพของปัจจัยการดำเนินงาน Center of Excellence ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Key Performance Indicator: KPIs) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็น Innovation Park

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยมุ่งศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและวิเคราะห์ศักยภาพของปัจจัยการดำเนินงานวิธีการดำเนินการวิจัยตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Key Performance Indicator: KPIs) และแนวทางการพัฒนาปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศสู่การปฏิบัติโดยสรุปแนวคิดได้ดังนี้

1. เกณฑ์การคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

องค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศโครงสร้างองค์การเป็นการบ่งบอกถึงบริบทและอธิบายวิธีการปฏิบัติการขององค์การสภาพแวดล้อมการ ดำเนินการความสัมพันธ์ที่สำคัญในการปฏิบัติการและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการ จัดการการดำเนินการองค์การโดยรวมระบบการปฏิบัติการ

ระบบการปฏิบัติการประกอบด้วยเกณฑ์ ทั้ง 6 หมวดอยู่ที่ ส่วนกลาง ของภาพซึ่ง ระบุลักษณะของการปฏิบัติการและผลลัพธ์ ที่องค์การบรรลุการนำองค์การ (หมวด 1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (หมวด 2) และการมุ่งเน้น ลูกค้า (หมวด 3) ประกอบกันเป็นกลุ่มการนำองค์การ หมวดต่างๆ เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ ด้วยกัน เพื่อเน้น

ให้เห็นความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่กลยุทธ์ ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้ในระดับสูงต้องกำหนด ทิศทางขององค์การ และแสวงหาโอกาสด้านการจัด การศึกษาในอนาคตการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน (หมวด 5) และการจัดการกระบวนการ (หมวด 6) และ ผลลัพธ์ (หมวด 7) ประกอบ กับเป็นกลุ่มผลลัพธ์ โดยผู้ปฏิบัติงาน และกระบวนการที่สำคัญมีบทบาท ทำให้การดำเนินการ สำเร็จและนำไปสู่ผลการดำเนินการโดยรวมที่ดีของ องค์การการปฏิบัติการทุกอย่างมุ่งสู่ ผลลัพธ์ ซึ่ง ประกอบด้วยผลลัพธ์ของผู้เรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลาด งบประมาณ การเงิน และ ผลลัพธ์การดำเนินการภายใน องค์การ โดยรวมถึงผู้ปฏิบัติงานการนำองค์การธรรมาภิ บาล และความรับผิดชอบต่อสังคมลูกศร แนวอนที่ตรง กลาง ของภาพแสดงการเชื่อมโยงกลุ่มการนำองค์การเข้า กับกลุ่มผลลัพธ์ซึ่ง การ เชื่อมโยง ดังกล่าว มีความสำคัญ อย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ นอกจากนั้น ลูกศรนี้ ยังชี้ถึง ความสัมพันธ์ โดยตรงระหว่างการนำองค์การ (หมวด 1) และผลลัพธ์ (หมวด 7) ส่วน ลูกศรที่มีหัว 2 ข้าง แสดงความสำคัญของข้อมูลป้อนกลับในระบบ การจัดการ ผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ โดยพื้นฐานของระบบ การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (หมวด 4) มี ความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์การมีการ จัดการที่มี ประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการและ ความสามารถในการแข่งขันโดยระบบที่ใช้ข้อมูล จริงและ องค์ความรู้เป็นแรงผลักดันการวัดการวิเคราะห์และการ จัดการความรู้เป็นพื้นฐานของระบบการจัดการผลการ ดำเนินการโดยรวม (สำนักมาตรฐานและประเมินผล อุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

2. ตัวชี้วัด

KPIs เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงานหรือ ประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถ แสดงผลการจัดหรือประเมินได้ในรูปข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อ สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการบริหารงานอย่างหนึ่งไม่ว่า จะเป็นการบริหารโครงการหรือบริหารองค์การในทุก ระดับ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล การบริหารที่ขาด ตัวชี้วัดหรือมีตัวชี้วัดที่ไม่เหมาะสมจะทำให้การบริหาร หรือคณะผู้บริหารไม่ทราบถึงข้อเท็จจริงหรือปัญหาต่าง ๆ

ที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะนำไปสู่ความล้มเหลวของการ ดำเนินงานได้ ดังนั้นในการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ภายใตโครงการหรือภารกิจขององค์การนั้นจำเป็นต้องมีสิ่ง ที่จะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดให้มีความชัดเจนเพื่อ ประโยชน์ในการติดตามประเมินผลงานของผู้มีส่วน เกี่ยวข้องและผลที่ได้จากการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ ซึ่ง จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันต่อเหตุการณ์ หรือ อาจใช้ผลการประเมินที่ผ่านมาเป็นแนวทางในการ วางแผนการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป ดังนั้น การศึกษาถึงกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน กระบวนการคิดวิเคราะห์และแนวทางในการป้องกัน แนวทางสำหรับการแก้ปัญหาต่าง ๆ อันจะช่วยให้มองเห็น ปัญหา ทำความเข้าใจปัญหา รู้จักปัญหาอย่างแท้จริงและ จะสามารถแก้ปัญหาทั้งหลายได้ ดังนั้นในคณะผู้วิจัยฯ จึง ได้กำหนดระดับเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดฯ จำนวน 23 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนา ศูนย์ฯ ผ่านเกณฑ์ประเมินความเป็นเลิศ ตัวชี้วัดที่ 2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนบริหารการ เปลี่ยนแปลง ตัวชี้วัดที่ 3 จำนวนองค์ความรู้ที่วิจัยและ พัฒนา ตัวชี้วัดที่ 4 จำนวนองค์ความรู้ที่ผ่านการวิจัยแล้ว นำไปถ่ายทอดเผยแพร่ทางสื่อ ตัวชี้วัดที่ 5 จำนวน หลักสูตรเฉพาะทางที่ถ่ายทอด ตัวชี้วัดที่ 6 จำนวนด้าน ของเครือข่ายบริการที่ตีพิมพ์ที่ได้รับการพัฒนาจำนวน ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับความสำเร็จของการวางระบบข้อมูล ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ กิจกรรมที่แก้ไขปัญหา ตัวชี้วัดที่ 9 ความสำเร็จในการ พัฒนามาตรฐานการรับรองคุณภาพ (Accreditation) ตัวชี้วัดที่ 10 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ตัวชี้วัดที่ 11 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับ การตอบสนองภายใน 15 วัน ตัวชี้วัดที่ 12 ระดับ ความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผล การปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 13 ระดับความสำเร็จของ การดำเนินการตาม มาตราการป้องกันและปราบปรามการ หุจริต ตัวชี้วัดที่ 14 ระดับความสำเร็จของการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตัวชี้วัดที่ 15 ร้อยละของอัตรา การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ตัวชี้วัดที่ 16 ระดับ ความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ตัวชี้วัด ที่ 17 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักใน

การรักษามาตรฐาน ตัวชี้วัดที่ 18 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรลงสู่ระดับบุคคล ตัวชี้วัดที่ 19 ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่ 20 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ตัวชี้วัดที่ 21 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ตัวชี้วัดที่ 22 ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง ตัวชี้วัดที่ 23 ความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ศูนย์ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงใหม่ (นโยบายแห่งศูนย์ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (RMUTL Center of Excellence: 15 CoE), ออนไลน์ : 2559) จำนวน 8 ศูนย์ โดยกลุ่มเป้าหมาย กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) ได้แก่ 1.) ผู้บริหารและ/หรือหน่วยงานรับผิดชอบ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละศูนย์ เขตพื้นที่ตั้งในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 คน 2.) กลุ่มผู้มารับบริการ ได้แก่ บุคลากรและนักศึกษาในแต่ละพื้นที่ที่เคยปฏิบัติงานหรือเคยเข้ารับบริการ โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในพื้นที่ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ โดยมีเงื่อนไขในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ ต้องเป็นผู้ที่เคยมารับบริการยังศูนย์ฯ ซึ่งกำหนดโควตาได้เท่ากับ 400 ราย

4. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยและการรวบรวมข้อมูลคือ 1.) กลุ่มผู้มารับบริการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนด ซึ่งใช้ระยะเวลาในการรวบรวมแบบสอบถาม 3 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 แบบสอบถามดังกล่าวได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนด มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกกรายการโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงานตามเกณฑ์ตัวชี้วัดตามเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

และตอนที่ 3 โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม โดยมาตราวัด 2 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคือ 1 หมายถึง คงไว้เช่นเดิม และระดับ 2 หมายถึง เห็นควรตัดออก โดย การหาความเชื่อมั่นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น ของเครื่องมือที่ระดับ 0.875 และ 2.) ผู้บริหารและ/หรือหน่วยงานรับผิดชอบใช้การสัมภาษณ์ มีคฤเทศน์ในประเด็นของแบบสัมภาษณ์เจาะลึก (Depth Interview) กลุ่มตัวอย่างจะเป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีโครงสร้างในการสัมภาษณ์เพื่อสร้างการพูดคุยเพื่อให้ได้ความประเด็นเนื้อหาตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ ส่วนการสัมภาษณ์ใช้เทคนิคเดลฟายในการรวบรวมประเด็นของแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ได้ตามความมุ่งหมายตามกรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนดโดยพิจารณาถึงรายละเอียดที่ครอบคลุมความมุ่งหมาย โดยได้นำประยุกต์จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน จำแนกตามสถานะ พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 77 คน ผู้บริหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และ 1.8 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย พบว่าส่วนใหญ่มาจากศูนย์ความเป็นเลิศด้านศิลปวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว (Art & Culture and Tourism) จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 รองลงมา คือ ศูนย์

ความเป็นเลิศด้านพลังงานสะอาด (Clean Energy) จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ศูนย์ความเลิศด้านการออกแบบ (Design) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ศูนย์ความเลิศด้านวัสดุศาสตร์ (Materials Science and Local) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ศูนย์ความเลิศด้านวิทยาการหุ่นยนต์และเครื่องกล (Robotic & Mechatronics) จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 สำนักวิจัยการเรียนรู้ร่วมการทำงาน (Work-integrated Learning Academy: WiLA) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ศูนย์ความเลิศด้านระบบราง (Railway System) จำนวน 30 คน และศูนย์ความเลิศด้านรถ Formula 1 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ 5.0 ซึ่งหน่วยงานสังกัดคณะ/วิทยาลัย พบว่าส่วนใหญ่มาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 60 คน วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และ 9.5 โดยประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพเป็นระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา 3 – 5 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 มากกว่า 6 ปี จำนวน 79 คน 1 – 2 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และ 10.3

การศึกษาถึงข้อมูลทัศนคติของผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ เช่น ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่ โดยผลการศึกษาประกอบด้วย 1) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ 2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 3) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแล 5) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด พบว่า ตัวชี้วัดตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ จำแนกเป็น 5 ด้าน มีตัวชี้วัดทั้งหมดจำนวน 154 และมีตัวชี้วัดจำนวน 26 ที่ได้รับความคิดเห็นให้ตัดออกมากกว่าร้อยละ 70 คิดเป็นร้อยละ 16.9 และจำนวน 128 ให้คงไว้ คิดเป็นร้อยละ 83.1 ส่วนตัวชี้วัดตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ จำแนกเป็น 5 ด้าน โดยมีตัวชี้วัดผลลัพธ์ฯ 1) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นมากกว่าร้อยละ 70 ให้ตัดออก จำนวน 4 ตัวชี้วัด 2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า และ 3) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นมากกว่าร้อยละ 70 ให้ตัดออก จำนวน 6 ตัวชี้วัด 4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแล มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นมากกว่าร้อยละ 70 ให้ตัดออก 70 จำนวน 3 ตัวชี้วัด และ 5) ผลลัพธ์ด้านการงบประมาณ การเงินและการตลาด มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นมากกว่าร้อยละ 70 ให้ตัดออก จำนวน 7 ตัวชี้วัด ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ และตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศ		ความคิดเห็น			
		คงไว้		ตัดออก	
		คงไว้	ตัดออก	จำนวน	ร้อยละ
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ					
1	ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านใบประกอบวิชาชีพ	294	73.5	106	26.5
2	ระดับคะแนนเกรดเฉลี่ยของนักศึกษาที่รับเข้าศึกษาต่อ	270	67.5	130	32.5
3	จำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยฯ	266	66.5	134	33.5
4	จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมประชุมวิชาการในระดับชาติ/ นานาชาติ	255	63.8	145	36.3

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศ		ความคิดเห็น			
		คงไว้		ตัดออก	
		คงไว้	ตัดออก	จำนวน	ร้อยละ
5	จำนวนช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	224	56.0	176	44.0
6	ร้อยละของภาวะการมีงานทำของบัณฑิต	194	48.5	206	51.5
7	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนและการวิจัย	192	48.0	208	52.0
8	จำนวนนักศึกษาสอบผ่านภาษาต่างประเทศ	186	46.5	214	53.5
9	ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด	181	45.3	219	54.8
10	จำนวนกระบวนการหลักที่มีการพัฒนาและปรับปรุงตามผลประเมิน	181	45.3	219	54.8
11	ร้อยละของภาวะการมีงานทำที่ตรงสาขาวิชา	180	45.0	220	55.0
12	ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล	173	43.3	227	56.8
13	จำนวนฐานข้อมูลที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงาน	170	42.5	230	57.5
14	จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานหลัก (กระบวนการสร้างคุณค่า)	164	41.0	236	59.0
15	ร้อยละของบัณฑิตที่ได้รับเงินเดือนตามเกณฑ์ กพ. กำหนด	150	37.5	250	62.5
16	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน	144	36.0	256	64.0
17	จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานสนับสนุน (กระบวนการสนับสนุน)	139	34.8	261	65.3
18	ร้อยละของบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่อภาวะถูกฉ้อโกง	138	34.5	262	65.5
19	จำนวนกระบวนการทำงานที่ได้นำความรู้ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการ	125	31.3	275	68.8
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า					
1	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา	270	67.5	130	32.5
2	ร้อยละของความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียน	264	66.0	136	34.0
3	จำนวนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	256	64.0	144	36.0
4	ร้อยละของโครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมที่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดและเป้าหมายกำหนด	245	61.3	155	38.8
5	ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (สมศ.2)	218	54.5	182	45.5
6	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณูปโภค	211	52.8	189	47.3
7	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับมาตรฐาน	202	50.5	198	49.5
8	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพ	201	50.3	199	49.8

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศ		ความคิดเห็น			
		คงไว้		ตัดออก	
		คงไว้	ตัดออก	จำนวน	ร้อยละ
9	จำนวนโครงการสหกิจศึกษา	200	50.0	200	50.0
10	จำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา	200	50.0	200	50.0
11	จำนวนข้อร้องเรียนของนักศึกษาได้รับการแก้ไขภายใน 15 วัน	192	48.0	208	52.0
12	ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอน	190	47.5	210	52.5
13	สัดส่วนของอาจารย์ประจำต่อจำนวนนักศึกษา	188	47.0	212	53.0
14	จำนวนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ เครือข่ายต่าง ๆ	186	46.5	214	53.5
15	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการข้อมูลข่าวสาร	182	45.5	218	54.5
16	ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านการให้บริการห้องสมุด	175	43.8	225	56.3
17	จำนวนเครือข่ายการสร้างความสัมพันธ์	174	43.5	226	56.5
18	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย	172	43.0	228	57.0
19	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการให้คำปรึกษาและ แนะแนว	167	41.8	233	58.3
20	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกหรืองานทะเบียนฯ	166	41.5	234	58.5
21	ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	166	41.5	234	58.5
22	จำนวนกิจกรรมโครงการพัฒนานักศึกษา	160	40.0	240	60.0
23	จำนวนเงินบริจาคจากศิษย์เก่า	159	39.8	241	60.3
24	จำนวนข้อร้องเรียนของนักศึกษา	153	38.3	247	61.8
25	ร้อยละของงานบริการที่ได้จัดคู่มือการให้บริการ	153	38.3	247	61.8
26	จำนวนศิษย์เก่าที่เข้าร่วมกิจกรรมของสถาบันจัดขึ้น	112	28.0	288	72.0
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร					
1	จำนวนเงินสนับสนุนด้านสวัสดิการแก่บุคลากรต่อคน	229	57.3	171	42.8
2	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด	227	56.8	173	43.3
3	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแผนการพัฒนา บุคลากร	221	55.3	179	44.8
4	ร้อยละของความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ องค์กร (นโยบาย การบริหารงาน สภาพแวดล้อม สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน)	217	54.3	183	45.8
5	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้	201	50.3	199	49.8
6	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ตาม เป้าหมายกำหนด	199	49.8	201	50.3

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศ		ความคิดเห็น			
		คงไว้		ตัดออก	
		คงไว้	ตัดออก	จำนวน	ร้อยละ
7	จำนวนเงินสนับสนุนด้านสวัสดิการแก่บุคลากรทั้งหมด	196	49.0	204	51.0
8	จำนวนบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะและขีด ความสามารถ	195	48.8	205	51.3
9	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรมและนำความรู้ทักษะมา ใช้ในการพัฒนางาน	192	48.0	208	52.0
10	ร้อยละของอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	192	48.0	208	52.0
11	สัดส่วนอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยภายนอกสถาบัน	183	45.8	217	54.3
12	ความพึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	180	45.0	220	55.0
13	ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ	180	45.0	220	55.0
14	จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากรที่ได้รับการแก้ไขภายใน 15 วัน	177	44.3	223	55.8
15	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้านมาตรฐานและคุณภาพ ปลอดภัย	175	43.8	225	56.3
16	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อ พัฒนาขีดความสามารถตามสายงาน/ความรับผิดชอบ	172	43.0	228	57.0
17	จำนวนบุคลากรที่ได้นำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง	170	42.5	230	57.5
18	จำนวนองค์ความรู้ที่มีการเผยแพร่ให้บุคลากรรับรู้ผ่าน กระบวนการจัดการความรู้	163	40.8	237	59.3
19	สัดส่วนอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยภายในสถาบัน	161	40.3	239	59.8
20	จำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ	157	39.3	243	60.8
21	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมประชุมวิชาการในระดับชาติ/ นานาชาติ	155	38.8	245	61.3
22	จำนวนบุคลากรที่กระทำผิดจรรยาบรรณ	153	38.3	247	61.8
23	จำนวนอาจารย์ที่ปรึกษา กรรมการวิชาการ/วิชาชีพใน ระดับชาติหรือนานาชาติ	150	37.5	250	62.5
24	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	147	36.8	253	63.3
25	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาวิชาการ/วิชาชีพใน ต่างประเทศ	146	36.5	254	63.5
26	จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด	143	35.8	257	64.3

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศ		ความคิดเห็น			
		คงไว้		ตัดออก	
		คงไว้	ตัดออก	จำนวน	ร้อยละ
27	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่มีตำแหน่งชำนาญการ เชี่ยวชาญ	134	33.5	266	66.5
28	จำนวนข้อร้องเรียนจากบุคลากร	130	32.5	270	67.5
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแล					
1	ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล (การปฏิบัติตามธรรมาภิบาล 10 ประการ)	222	55.5	178	44.5
2	ข้อร้องเรียนได้มีการแก้ไขภายใน 15 วัน	211	52.8	189	47.3
3	ระดับคุณภาพของผลการประเมินผู้บริหาร	204	51.0	196	49.0
4	จำนวนกิจกรรมการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมที่ดำเนินการ ร่วมกับชุมชน	204	51.0	196	49.0
5	จำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลง	199	49.8	201	50.3
6	จำนวนตัวชี้วัดที่ผู้บริหารนำมาทบทวนเป็นประจำ	188	47.0	212	53.0
7	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติฯ	181	45.3	219	54.8
8	จำนวนกิจกรรมสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับ สังคมและชุมชน (ภายในสถาบัน)	180	45.0	220	55.0
9	ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจทิศทางสถาบัน	170	42.5	230	57.5
10	จำนวนชุมชนหรือหน่วยงาน องค์กร ภายนอกที่สถาบันให้การ สนับสนุนเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน	170	42.5	230	57.5
11	จำนวนตัวชี้วัดที่มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น	169	42.3	231	57.8
12	การปฏิบัติตามจรรยาบรรณ	164	41.0	236	59.0
13	จำนวนกลุ่มผู้บริหารที่ได้รับการถ่ายทอดทิศทางการศึกษา	162	40.5	238	59.5
14	จำนวนกิจกรรมโครงการที่จัดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาสังคม	161	40.3	239	59.8
15	จำนวนกิจกรรมโครงการที่จัดขึ้นเพื่อแก้หรือจัดการผลกระทบ ทางลบหรือป้องกันผลกระทบทางลบ	159	39.8	241	60.3
16	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง	155	38.8	245	61.3
17	จำนวนกิจกรรมสร้างความผูกพันที่ผู้นำเข้าร่วม	154	38.5	246	61.5
18	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำสถาบัน	151	37.8	249	62.3
19	ร้อยละของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับการถ่ายทอดทิศทางการ สถาบัน	147	36.8	253	63.3
20	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจในแผนปฏิบัติฯ	143	35.8	257	64.3
21	ระดับคุณภาพของผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (ค่าเฉลี่ย)	143	35.8	257	64.3

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศ		ความคิดเห็น			
		คงไว้		ตัดออก	
		คงไว้	ตัดออก	จำนวน	ร้อยละ
22	ระดับคุณภาพผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ย)	137	34.3	263	65.8
23	จำนวนโครงการ กิจกรรมการบริการวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนหรือการสำรวจความต้องการและจัดกิจกรรมตอบสนองความต้องการ	136	34.0	264	66.0
24	จำนวนกิจกรรมสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมและชุมชน (ภายนอกสถาบัน)	131	32.8	269	67.3
25	จำนวนบุคลากรที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมสนับสนุนชุมชน	131	32.8	269	67.3
26	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติฯ	127	31.8	273	68.3
27	จำนวนกิจกรรมโครงการด้านการกำกับดูแลตนเองที่ดี	127	31.8	273	68.3
28	การควบคุมภายใน/การตรวจสอบภายใน	123	30.8	277	69.3
7.5 ผลลัพธ์ด้านการงบประมาณ การเงินและการตลาด					
1	ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ	222	55.5	178	44.5
2	จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ภายนอกสถาบัน	192	48.0	208	52.0
3	รายได้ที่เกิดจากการบริการวิชาการและรายได้อื่น ๆ	188	47.0	212	53.0
4	จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ภายในสถาบัน	181	45.3	219	54.8
5	รายได้จากการคุ้มครองสิทธิบัตรหรือทรัพย์สินทางปัญญา	181	45.3	219	54.8
6	สัดส่วนจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์	180	45.0	220	55.0
7	จำนวนเงินในการจัดหาทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา	180	45.0	220	55.0
8	จำนวนนักศึกษาที่รับเข้าตามเป้าหมายกำหนด	179	44.8	221	55.3
9	จำนวนเงินในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนต่อคน	165	41.3	235	58.8
10	จำนวนเงินในการสนับสนุนและพัฒนานักศึกษาต่อคน	162	40.5	238	59.5
11	อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้	161	40.3	239	59.8
12	จำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยนจากต่างประเทศ	159	39.8	241	60.3
13	จำนวนงบประมาณด้านการพัฒนาอาจารย์ที่แท้จริง (เทียบกับงบประมาณที่ตั้งไว้)	155	38.8	245	61.3
14	งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์	155	38.8	245	61.3
15	งบประมาณรายได้ที่ได้รับ	151	37.8	249	62.3

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศ		ความคิดเห็น			
		คงไว้		ตัดออก	
		คงไว้	ตัดออก	จำนวน	ร้อยละ
16	อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณเงินแผ่นดิน	149	37.3	251	62.8
17	จำนวนเงินในการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ	149	37.3	251	62.8
18	สัดส่วนจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ภายในสถาบันต่อจำนวนอาจารย์	148	37.0	252	63.0
19	จำนวนงบประมาณด้านการพัฒนานักศึกษาที่ใช้จริง (เทียบกับ งบประมาณที่ตั้งไว้)	147	36.8	253	63.3
20	งบประมาณเงินแผ่นดินที่ได้รับ	144	36.0	256	64.0
21	งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่	142	35.5	258	64.5
22	งบประมาณที่สามารถประหยัดได้จากการลดต้นทุนหรือ กิจกรรมควบคุมคุณภาพ	135	33.8	265	66.3
23	ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงใน Refereed Journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติ	130	32.5	270	67.5
24	งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรือนุ สิทธิบัตร	127	31.8	273	68.3
25	ค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษา	126	31.5	274	68.5
26	จำนวนผู้เรียนทั้งหมด	123	30.8	277	69.3
27	จำนวนนักศึกษาต่างชาติ/นักศึกษานานาชาติ	123	30.8	277	69.3

ตัวชี้วัดตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ
ดำเนินการที่เป็นเลิศ จำแนกเป็น 5 ด้าน โดยมีตัวชี้วัด
ผลลัพธ์ฯ รวมทั้งสิ้น 128 ตัวชี้วัด แบ่งเป็น

1. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้าน
กระบวนการ มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้
จำนวน 19 ตัวชี้วัด พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้
คงไว้มากที่สุด คือ ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านใบ
ประกอบวิชาชีพ (ร้อยละ 73.5) ระดับคะแนนเกรดเฉลี่ย
ของนักศึกษาที่รับเข้าศึกษาต่อ (ร้อยละ 67.5) จำนวน
นักศึกษาที่ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัย (ร้อยละ 66.5)
จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมประชุมวิชาการในระดับชาติ/
นานาชาติ (ร้อยละ 63.8) และ จำนวนช่องทางในการ
เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 56.0)

2. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีตัวชี้วัดที่มีระดับ
ความคิดเห็นให้คงไว้ จำนวน 26 ตัวชี้วัด พบว่าตัวชี้วัดที่มี
ระดับความคิดเห็นให้คงไว้มากที่สุด คือ ความพึงพอใจ

ของนักศึกษาต่อกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (ร้อยละ
67.5) ร้อยละของความพึงพอใจและความผูกพันของ
ผู้เรียน (ร้อยละ 66.0) จำนวนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์
กับผู้รับบริการ (ร้อยละ 64.0) ร้อยละของโครงการ
ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมที่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด
และเป้าหมายกำหนด (ร้อยละ 61.3) และ ความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บัณฑิต (สมศ.2) (ร้อยละ 54.5)

3. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร มีตัวชี้วัดที่มี
ระดับความคิดเห็นให้คงไว้ จำนวน 28 ตัวชี้วัด พบว่า
ตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้มากที่สุด คือ จำนวน
เงินสนับสนุนด้านสวัสดิการแก่บุคลากรต่อคน (ร้อยละ
57.3) จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด (ร้อยละ
56.8) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแผนการ
พัฒนาบุคลากร (ร้อยละ 55.3) ร้อยละของความพึงพอใจ
และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร (นโยบาย การ
บริหารงาน สภาพแวดล้อม สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน) (ร้อยละ 54.3) และ ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ (ร้อยละ 50.3)

4. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแล มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้ จำนวน 28 ตัวชี้วัด พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้มากที่สุด คือ ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล (การปฏิบัติตามธรรมาภิบาล 10 ประการ) (ร้อยละ 55.5) ข้อร้องเรียนได้มีการแก้ไขภายใน 15 วัน (ร้อยละ 52.8) ระดับคุณภาพของผลการประเมินผู้บริหาร (ร้อยละ 51.0) จำนวนกิจกรรมการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมที่ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ร้อยละ 51.0) และ จำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลง (ร้อยละ 49.8)

5. ผลลัพธ์ด้านการงบประมาณ การเงินและการตลาด มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้ จำนวน 27 ตัวชี้วัด พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้มากที่สุด คือ ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (ร้อยละ 55.5) จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ภายนอกสถาบัน (ร้อยละ 48.0) รายได้ที่เกิดจากการบริการวิชาการและรายได้อื่น ๆ (ร้อยละ 47.0) จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ภายในสถาบัน (ร้อยละ 45.3) และ รายได้จากการคุ้มครองสิทธิบัตรหรือทรัพย์สินทางปัญญา (ร้อยละ 45.3)

การสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบ พบว่า 1.) ด้านผู้บริหารพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ ด้วยข้อจำกัดด้านการจัดการบริหารจึงทำให้ขาดความเข้าใจในรายละเอียดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ทั้งยังขาดการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในเกณฑ์ฯ ยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและเข้าใจ เพื่อสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และยังขาดทีมงานหรือผู้มีประสบการณ์ให้คำแนะนำในการดำเนินงานฯ 2.) ด้านคณาจารย์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ มีอาจารย์จำนวนมากที่ยังไม่ได้รับการอบรมฯ ความรู้ด้านเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ จึงทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจ ความชัดเจนเกี่ยวกับแนวปฏิบัติหรือการจัดเก็บตัวชี้วัดที่จำเป็นใช้ในเกณฑ์ EdPEx ทั้งยังขาดการเชื่อมโยงภารกิจต่าง ๆ กอปร

กับยังไม่ได้มีการนำเกณฑ์คุณภาพฯ ไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง 3.) ด้านบุคลากร พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และรับทราบถึงรายละเอียดตัวชี้วัดต่าง ๆ ในระดับต่ำ ขาดประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพลักษณะงานเป็นไปในรูปแบบของ Top Down จึงมีความต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน 4.) ด้านนโยบาย พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ ความชัดเจนของกลยุทธ์ในการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและยังประสิทธิผล และการนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม ผู้ตรวจประเมินขาดทักษะในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง 5.) ด้านงบประมาณ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้จริงหรืองบประมาณไม่ครอบคลุมในส่วนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพฯ

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์ศักยภาพของปัจจัยการดำเนินการเป็น Center of Excellence เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็น Innovation Park ผลสรุปการประเมินรายตัวชี้วัด โดยได้มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดในแต่ละตัวชี้วัด มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน จำนวนรวม 23 ตัวชี้วัด พบว่ามีคะแนนประเมินเฉลี่ยในระดับดี มีค่าคะแนนเท่ากับ 103 คะแนนจากคะแนนเต็ม 145 คะแนน หรือ 3.7 คะแนนจากเต็ม 5.0 คะแนน ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 3.68 ซึ่งเป็นระดับคะแนนที่บรรลุยังเป้าหมายตามการแปลความหมายค่าคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ในการรับรองมาตรฐานคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษากำหนด เพื่อทราบถึงตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Key Performance Indicator: KPIs) การดำเนินงานของ Center of Excellence ตามเกณฑ์กำหนดเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นเลิศ พบว่าตัวชี้วัดตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ จำแนกเป็น 5 ด้าน โดยมีตัวชี้วัดผลลัพธ์ฯ รวมทั้งสิ้น 128 ตัวชี้วัด ดัง

ปรากฏรายละเอียดตัวชี้วัดในตารางที่ 5.2 แบ่งเป็น 1.) ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้ จำนวน 19 ตัวชี้วัด 2.) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้ จำนวน 26 ตัวชี้วัด 3.) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้ จำนวน 28 ตัวชี้วัด 4.) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้ จำนวน 28 ตัวชี้วัด และ 5.) ผลลัพธ์ด้านการงบประมาณ การเงิน และการตลาด มีตัวชี้วัดที่มีระดับความคิดเห็นให้คงไว้ จำนวน 27 ตัวชี้วัด ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะ เศรษฐกิจพอเพียง (2550) ศึกษาวิจัย เรื่อง “การพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นควรให้มีตัวบ่งชี้ 49 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด 63 ได้แก่ 1. ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ 2. ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ 3. ตัวบ่งชี้ด้านมุ่งเน้นบุคลากร จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ 4. ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและธรรมาภิบาล จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ 5. ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการตลาด จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ และกิตติยา สืออ่อน (2547) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “โมเดลเชิงประสิทธิผล” พบว่า คณะวิชากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีประสิทธิภาพผลการประกันคุณภาพ 4 ด้าน หลังจากการดำเนินงานประกันคุณภาพภายหลังพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพภายในระยะที่ 1-2 ได้ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป ทั้งโมเดลแบบแยกและแบบรวม อีกทั้งโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในแบบที่มีการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระร่วมด้วย สามารถอธิบายความแปรปรวนคะแนนพิเศษเฉลี่ยได้มากกว่าแบบที่มีการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ตัวแปรอิสระ ร้อยละ 2

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณโครงการพัฒนานักวิจัยมืออาชีพแบบมุ่งเป้าตามนโยบายชาติที่ช่วยสนับสนุนแหล่งเงินทุนในการทำวิจัยและ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้ ขอขอบคุณกำลังใจจากครอบครัวที่มีส่วนช่วยให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กิตติยา สืออ่อน. (2547). โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการ

ประกัน คุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขา

วิทยาศาสตร์สุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร

ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการวิจัย

การศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คุณลักษณะ เศรษฐกิจพอเพียง (2550). การพัฒนาระบบการ

บริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษา

เอกชน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา

บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.นโยบายแห่งศูนย์

ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ล้านนา. RMUTL Center of Excellence: 15

CoE. 2559. สืบค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2559, จาก

<http://rdi.rmutl.ac.th/hrd2/persons/DocProposa>

/d10314t2x2w2p26434x2z28474/CoE.pdf.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2550). ระบบ

การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

แห่งชาติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.