



ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
 เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
 CAUSAL RELATIONSHIP OF MANAGEMENT WITH EDUCATIONAL CRITERIA
 FOR PERFORMANCE EXCELLENCE IN THE RAJAMANGALA UNIVERSITY OF
 TECHNOLOGY THANYABURI

ชัยอนันต์ มั่นคง¹ ระติกรณ์ นิยมะจันทร์²*

อาจารย์ประจำ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี¹

อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร²

*ผู้รับผิดชอบบทความ : dr.ratikorn@gmail.com

Chaianan Mankong¹ Ratikorn Niyamajan²*

¹Lecturer, Faculty of Technical Education, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

²Lecturer-College of Teacher Education, Phranakhon Rajabhat University

*Corresponding author: dr.ratikorn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) สร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ และผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สังกัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประจำปีการศึกษา 2564 จาก 5 คณะนำร่องที่ได้ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพ

Received : 16 September 2021

Revised : 11 December 2021

Accepted : 14 December 2021

Online publication date : 29 December 2021



การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ จำนวน 350 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ค่าความเบ้ (Skewness: Sk) และค่าความโด่ง (Kurtosis: Ku) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยเชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย การนำองค์กร ลูกค้ำ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ บุคลากร กลยุทธ์ การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ 2) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีการนำองค์กร ลูกค้ำ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และบุคลากร เป็นตัวแปรสาเหตุ กลยุทธ์ และการปฏิบัติการ เป็นตัวแปรสื่อ และมีผลลัพธ์เป็นตัวแปรตาม 3) โมเดลที่พัฒนาขึ้นมีตัวแปรการนำองค์กร ตัวแปรลูกค้ำ ตัวแปรการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และตัวแปรบุคลากร เป็นตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งผลทางอ้อมต่อตัวแปรผลลัพธ์ โดยมีตัวแปรกลยุทธ์ และตัวแปรการปฏิบัติการ ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายในที่เป็นตัวส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการนำองค์กร ตัวแปรลูกค้ำ ตัวแปรการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และตัวแปรบุคลากรไปยังตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังค่าสถิติ (X^2/df) = 2.81, IFI = .98, NFI = .97, TLI = .97, CFI = .98, GFI = .88 และ RMSEA = .08

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ / เกณฑ์คุณภาพการศึกษา / การดำเนินงานที่เป็นเลิศ

Abstract

The study of the causal relationship of management with educational criteria for performance excellence at the Rajamangala University of Technology Thanyaburi aims to: 1) study causal factors of management with educational criteria for performance excellence at the Rajamangala University of Technology Thanyaburi, 2) develop a causal relationship model of management with educational criteria for performance excellence at the Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and 3) examine consistency of a causal relationship model of management with

educational criteria for performance excellence at the Rajamangala University of Technology Thanyaburi. A sample of 350 lecturers and administrators were randomly selected from five pilot faculties that have implemented educational criteria for performance excellence at the Rajamangala University of Technology Thanyaburi under Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation in the 2020 academic year. The instrumentation used in the study, there was a questionnaire adapted by the researcher. The data analysis used descriptive statistics in terms of relationship coefficient, Skewness: Sk, Kurtosis: Ku, along with confirmatory factor analysis (CFA), Pearson's Correlation Coefficient and structural equation modeling (SEM).

The results of the study showed that: 1) the causal relationship of management with educational criteria for performance excellence at the Rajamangala University of Technology Thanyaburi is consisted with organizational leadership, customers, measurement, analysis, and knowledge management, workforce, strategy, operations and results; 2) the model of the causal relationship of management with educational criteria for performance excellence at the Rajamangala University of Technology Thanyaburi included organizational leadership, customers, measurement, analysis, the knowledge management and workforce which were independent variable, the strategy and operations were mediating variables and the outcomes were dependent variables. 3) the developing model has become organizational leadership variables, customer variables, measurement variables, analysis and knowledge management variables and workforce, there were an exogenous latent variable that indirectly linked with the performance result variable as represented by using the strategy variables and operating variables which were an endogenous latent variables that transmitted the relations between the organizational leadership variables, customer variables, measurement, analysis and knowledge management variables and workforce variables to the result variables that the model is consistent to empirically data as the statistic (χ^2/df) = 2.81, IFI = .98, NFI = .97, TLI = .97, CFI = .98, GFI = .88 and RMSEA = .08

Keywords: Management / Education Criteria / Performance Excellence



บทนำ

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่โลกต้องเผชิญกับวิกฤติการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้างทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ ไม่เว้นแม้แต่การศึกษา ประกอบกับปัจจุบันที่สถาบันอุดมศึกษา กำลังเข้าสู่ภาวะวิกฤติหลายอย่าง เนื่องจากต้องเผชิญกับภาวะผู้เรียนลดลง และการแข่งขันที่สูงขึ้น โลกออนไลน์ที่ตอบโจทย์การศึกษายุคใหม่ได้ดีกว่า มีความรวดเร็วทันใจ เข้าถึงง่าย มีข้อมูลมหาศาล ไม่จำกัดทั้งเวลาและสถานที่ การเรียนรู้เพื่อประกอบอาชีพในระดับอุดมศึกษา ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการปรับตัวให้เท่าทันต่อความต้องการของผู้เรียนให้ทันสถานการณ์และนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตจริงได้ (ธเนศน์ นุ่นมัน, 2561) ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอย่างเร่งด่วน

แนวโน้มการบริหารจัดการในสถาบันอุดมศึกษา เกิดมาจากความท้าทายที่เป็นพลวัตของโลกศตวรรษที่ 21 การเปลี่ยนแปลงของบริบทเศรษฐกิจและสังคมโลก อันเนื่องจากการปฏิวัติดิจิทัล (Digital Revolution) การเปลี่ยนแปลงสู่อุตสาหกรรม 4.0 (The Fourth Industrial Revolution) การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ 2573 (Sustainable Development Goals : SDGs 2030) ที่ประเทศไทยได้ให้สัตยาบัน รวมถึงผลกระทบของการเป็นประชาคมอาเซียน และความต้องการกำลังคนที่มีทักษะในศตวรรษที่ 21 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) และด้วยความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมในปัจจุบันจึงได้นำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศนั้นคือ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถนำมาเป็นกรอบการดำเนินงานบริหารจัดการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ให้มีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศได้อย่างก้าวกระโดด เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่สามารถเทียบได้ในระดับสากล (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564)

ในส่วนของการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีนั้น จากการประชุมสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครั้งที่ 6/2564 สภามหาวิทยาลัยได้มีมติให้ความเห็นชอบการใช้ระบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ระดับคณะ/วิทยาลัย ปีการศึกษา 2563-2565 โดย



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีนโยบายที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้กับคณะนารอง และทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการพัฒนาแบบก้าวกระโดดต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การจัดการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างเร่งด่วน เพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงต่อความต้องการของผู้เรียน ตลาดแรงงาน สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและต้องได้รับการยอมรับในระดับสากลด้วย ซึ่งแนวทางหนึ่ง คือ การดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างโดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างที่สัมพันธ์กับเกณฑ์ความเป็นเลิศของบัลดริจ (Baldrige) หรือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ พบว่า มีงานวิจัยหลายเรื่องพบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก และหลายโมเดลมีความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะงานวิจัยของ Menezes, Martins & Oliveira (2018) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้แบบจำลองทางเลือกสมการเชิงโครงสร้างที่สัมพันธ์กับเกณฑ์ความเป็นเลิศของบัลดริจ (Baldrige) และพบว่า โมเดลที่สร้างขึ้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกของโครงสร้างทั้งหมด

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามแนวคิดของ Menezes, Martins & Oliveira (2018) เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในแต่ละองค์ประกอบที่สอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อสร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเนื้อหาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธเชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566 ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (2564) นำมากำหนดเป็นตัวแปร ทั้ง 7 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1. การนำองค์กร 2. กลยุทธ์ 3. ลูกค้า 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5. บุคลากร 6. การปฏิบัติการ และ 7. ผลลัพธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ และผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สังกัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประจำปีการศึกษา 2564 จาก 5 คณะนาร่องที่ได้ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ได้แก่ 1) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 2) คณะบริหารธุรกิจ 3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 5) คณะการแพทย์บูรณาการ จำนวนทั้งสิ้น 509 คน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ และผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สังกัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประจำปีการศึกษา 2563 จาก 5 คณะนาร่องที่ได้ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) จำนวนทั้งสิ้น 350 คน โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์การกำหนดจำนวนตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี Maximum Likelihood ตามข้อเสนอของ Hair, Black, Babin & Anderson (2010) ที่ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์สถิติประเภทสมการโครงสร้างควรกำหนดตัวอย่าง



ประมาณ 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ โดยการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 28 ตัวแปร แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนประชากรที่ค่อนข้างน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่าง 10 คน ต่อ 1 ตัวแปร จะได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำอย่างน้อย 280 คน และเพื่อให้เกิดความแม่นยำในการประมาณค่าพารามิเตอร์มากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 350 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้คณะที่สังกัดเป็นชั้นในการสุ่ม และดำเนินการสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนประชากรของแต่ละคณะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านลูกค้า ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติการ และด้านผลลัพธ์ โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

การสร้างและตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ และสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. สร้างและพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปตรวจสอบความตรง (Validity) ด้านเนื้อหา ความชัดเจนในการใช้ภาษาและการสื่อสารของข้อคำถามด้วยการนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามหรือพฤติกรรมบ่งชี้ในแต่ละตัวแปรกับนิยามเชิงปฏิบัติการ จากนั้นนำผลการพิจารณาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 112 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง .60 – 1.00 โดยค่าสถิติที่ได้ไม่ต่ำกว่า .50 จึงจะยอมรับได้ว่ามีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Hair & other, 2006) จากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาตรวจสอบและปรับแก้ข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .96 และมีค่าความเชื่อมั่นใน



แต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการนำองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 2) ด้านกลยุทธ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 3) ด้านลูกค้า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 5) ด้านบุคลากร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 6) ด้านการปฏิบัติการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 7) ด้านผลลัพธ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามในการวิจัยมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ คือ มีค่าสถิติที่สูงกว่า .70 จึงยอมรับได้ว่ามีความเชื่อมั่น (Anderson, R.E. 2010)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ดังนี้

1. ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลไปยัง 5 คณะนาร่องที่ได้ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ได้แก่ 1) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 2) คณะบริหารธุรกิจ 3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 5) คณะการแพทย์บูรณาการ จำนวนทั้งสิ้น 350 ฉบับ

2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บด้วยตนเอง แต่เนื่องจากในระหว่างที่ดำเนินการเก็บแบบสอบถามเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงทำให้ได้รับข้อมูลตอบกลับค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยจึงจัดทำแบบฟอร์มแบบสอบถามออนไลน์ และส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลอีกครั้ง จากนั้นดำเนินการจัดเก็บออนไลน์ผ่านลิงค์ URL และ QR Code ควบคู่อีกทางหนึ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลตามจำนวน โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับที่มีความสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 296 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 84.57

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลกลับคืนมา ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2. การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างตัวแบบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้การวิเคราะห์ตัวแบบโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยโปรแกรม Amos ตามขั้นตอนของ กริช แรงสูงเนิน (2554 : 45 – 47)



สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ค่าความเบ้ (Skewness: Sk) และค่าความโด่ง (Kurtosis: Ku) พบว่า ตัวแปรมีค่าเฉลี่ย ระหว่าง 3.64 ถึง 3.83 อยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวแปรการนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ ตัวแปรกลยุทธ์ ตัวแปรการนำองค์กร ตัวแปรการปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ความเบ้ (Skewness) ข้อมูลเป็นค่าติดลบ คือ ช่วงค่าตัวเลข -1.26 ถึง -.53 จะแสดงถึงการกระจายของข้อมูลแบบปกติ Klin (2005) อ้างถึงใน กริช แรงสูงเนิน (2554 : 54) ซึ่งแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระดับของแต่ละตัวแปรที่ศึกษาสูงกว่าค่าเฉลี่ย สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลพบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -0.30 ถึง 1.50

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง 7 ตัวแปร ได้ผลดังนี้ คือ

2.1 โมเดลการวัดของตัวแปรการนำองค์กร (LE) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า Chi-square (χ^2) = .44, P = .50, DF =1, RMSEA =.00, CFI = 1.00

2.2 โมเดลการวัดของตัวแปรกลยุทธ์ (ST) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า Chi-square (χ^2) = 68.55, P = .00, DF =1, RMSEA =.47, CFI = .95

2.3 โมเดลการวัดของตัวแปรลูกค้า (CU) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า Chi-square (χ^2) = 2.26, P = .13, DF =1, RMSEA =.06, CFI = .99

2.4 โมเดลการวัดของตัวแปรการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (MAKM) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า Chi-square (χ^2) = 1.03, P = .59, DF =2, RMSEA =.00, CFI = 1.00

2.5 โมเดลการวัดของตัวแปรบุคลากร (WF) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า Chi-square (χ^2) = .87, P = .35, DF =1, RMSEA =.00, CFI = 1.00

2.6 โมเดลการวัดของตัวแปรการปฏิบัติการ (OP) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า Chi-square (χ^2) = .45, P = .49, DF =1, RMSEA =.00, CFI = 1.00

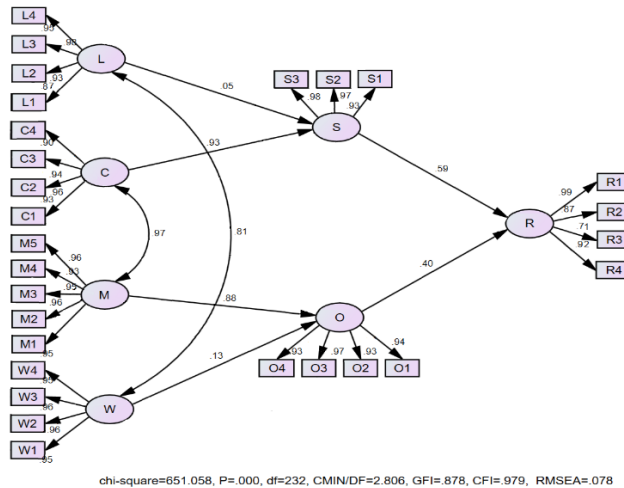
2.7 โมเดลการวัดของตัวแปรผลลัพธ์ (RE) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า Chi-square (χ^2) = .50, P = .47, DF =1, RMSEA =.00, CFI = 1.00



สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ของข้อมูลกับตัวแปรแต่ละด้านในแบบจำลองทั้งหมด 7 ตัวแปร คือ การนำองค์กร (LE) กลยุทธ์ (ST) ลูกค้า (CU) การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (MAKM) บุคลากร (WF) การปฏิบัติการ (OP) และผลลัพธ์ (RE) พบว่า โมเดลการวัดของทั้ง 7 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีค่าเป็นบวกแสดงถึงความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกคู่มีค่าความสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง -.81 ถึง .52 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคือ .70 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรไม่มีปัญหาการมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงเกินไป

4. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่าสถิติวิเคราะห์ความเหมาะสมกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามสมมติฐานการวิจัย มีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูล พิจารณาได้จากค่าสถิติ ดังนี้ ค่าดัชนีที่ใช้ในการเปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (CMIN/DF) เท่ากับ 2.806 โดยค่าสัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (X^2 / df) หรือค่าซีเอ็มไอเอ็น/ดีเอฟ (CMIN/DF) น้อยกว่า 3 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair et al., 2010) Normed Fit Index (NFI) เท่ากับ .96 โดยค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีถึงเกณฑ์ NFI >.95 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูล เชิงประจักษ์ (Joreskog & Sorbom, 1993) IFI เท่ากับ .97 โดยค่า IFI >.95 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hooper, Coughlan & Mullen, 2008) ค่าดัชนีที่แสดงการยอมรับของโมเดล (TLI) เท่ากับ .96 และ ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ .97 โดยค่า TLI >.90 และ CFI >.90 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair et al., 2010) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .87 โดยค่า GFI >.80 และค่า RMSEA เท่ากับ .07 โดยค่า RMSEA < .08 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Joreskog & Sorbom, 1993) จากค่าสถิติดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพ

การศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ตัวแปรการนำองค์กร (LE) ตัวแปรลูกค้า (CU) ตัวแปรการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (MAKM) ตัวแปรบุคลากร (WF) ตัวแปรกลยุทธ์ (ST) และตัวแปรการปฏิบัติการ (OP) มีอิทธิพลต่อตัวแปรผลลัพธ์ (RE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรการนำองค์กร (LE) และตัวแปรลูกค้า (CU) ส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรกลยุทธ์ (ST) ไปยังตัวแปรผลลัพธ์ (RE) และตัวแปรการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (MAKM) และตัวแปรบุคลากร (WF) ส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรการปฏิบัติการ (OP) ไปยังตัวแปรผลลัพธ์ (RE) โดยที่ตัวแปรลูกค้า (CU) ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ (RE) มากที่สุดผ่านตัวแปรกลยุทธ์ (ST) นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรการนำองค์กร (LE) และตัวแปรบุคลากร (WF) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .81 และตัวแปรลูกค้า (CU) กับตัวแปรการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (MAKM) ความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .97

สำหรับอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ (RE) พบว่า ตัวแปรกลยุทธ์ (ST) เท่ากับ .59 รองลงมา คือ ตัวแปรการปฏิบัติการ (OP) เท่ากับ .40 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า การนำองค์กร ลูกค้า การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และบุคลากรเป็นตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งผลทางอ้อมต่อผลลัพธ์ โดยมีกลยุทธ์ และการปฏิบัติการ ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายในที่เป็นตัวส่งผ่าน (mediator) ความสัมพันธ์ระหว่างการนำองค์กร ลูกค้า การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และบุคลากรไปยังผลลัพธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ



Menezes, Martins, & Oliveira (2018) ที่ได้ศึกษาเกณฑ์ความเป็นเลิศเกณฑ์บัลดริจ (Baldrige) ในประสิทธิผลของการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษา ผ่านการสร้างแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างที่สัมพันธ์กับเกณฑ์ความเป็นเลิศของบัลดริจ (Baldrige) พบว่า ตัวแปรโครงสร้างทั้งหมดของแบบจำลองความเป็นเลิศของบัลดริจ Baldrige ที่สร้างขึ้นมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับประสิทธิผลของการบริหารจัดการ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการมุ่งดำเนินการมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Santarisi & Tarazi (2008) ที่ได้ศึกษาพบว่า การนำองค์กร และการมุ่งเน้นลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการศึกษาในระดับที่สูง และ Wahyudin, et al. (2013) ศึกษาพบว่า ผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และ Sahney, et al. (2008) ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของผู้นำความชัดเจนของนโยบาย รวมถึงขั้นตอนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการดำเนินงานสนับสนุนให้เกิดการจัดการคุณภาพการศึกษาโดยรวมมากที่สุด และ Jayamaha, et al. (2008) ได้ศึกษาพบว่า การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน และองค์ประกอบการจัดการกระบวนการ มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ นอกจากนี้ Khampirat (2009) ยังศึกษาพบว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลมีผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ และ Suri and Amin (2013) ที่พบว่า การนำองค์กร ไม่มีอิทธิพลมีผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ แต่จะส่งผลผ่านวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ แผนขององค์กรและกระบวนการที่มุ่งเน้นไปที่การให้บริการแก่ลูกค้ามีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ลูกค้า หรือผู้เรียน และผู้รับบริการ ส่งผลทางอ้อมต่อผลลัพธ์ การบริหารจัดการ โดยผ่านกลยุทธ์มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้เรียน และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก พิจารณาได้จากการที่มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กร นักศึกษามีความเข้มแข็ง กล้าคิด กล้าแสดงออก และสามารถนำเอาความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เหล่านั้นไปใช้ในการประกอบการทำแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในภาพผลสะท้อนความต้องการจากนักศึกษา และผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีช่องทางในการรับความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยมีมุมมองวิสัยทัศน์ และสามารถกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงจนประสบผลสำเร็จ อีกทั้งมหาวิทยาลัยยังได้มีการวางแผน มีการประชุม ติดตามผลอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ส่งผลให้แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยนั้นมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และผู้มารับบริการ



ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Menezes, Martins, & Oliveira (2018) ที่ได้ทำการการศึกษาพบว่า การมุ่งเน้นลูกค้า มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการ ผ่านการวางแผนกลยุทธ์มากที่สุดด้วยเช่นกัน และ Sahney, et al. (2008) ที่ได้ทำการการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของผู้นำความชัดเจนของนโยบาย และขั้นตอนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการดำเนินงาน สนับสนุนให้เกิดการจัดการคุณภาพการศึกษาโดยรวมมากที่สุด และ Santarisi & Tarazi (2008) ได้ศึกษาพบว่า การนำองค์กร และการมุ่งเน้นลูกค้าในเรื่องของผู้มีส่วนได้เสีย และตลาดมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการศึกษาในระดับที่สูง นอกจากนั้นงานวิจัยของสุวัฒน์ งามดี และปิยพร มานะกิจ (2560) ที่ได้ศึกษาพบว่า การบริหารจัดการของผู้บริหาร การจัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับการพัฒนาหลักสูตรและการบริการที่ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า จะสามารถเพิ่มโอกาสความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์และจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

ตัวแปรที่มีความสำคัญอีกตัวหนึ่งคือ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ส่งผลทางอ้อมต่อผลลัพธ์ การบริหารจัดการ ผ่านการปฏิบัติการมากที่สุดรองลงมา ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมีการวัดผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัยอยู่เป็นระยะ รวมถึงมหาวิทยาลัยมีการวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งมีการนำผลการดำเนินการไปใช้ในการปรับปรุง นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยยังมีระบบการจัดการข้อมูล สารสนเทศที่ดี รวมถึงมีการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ ผลที่ได้จึงมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Menezes, Martins, & Oliveira (2018) ที่ได้ศึกษาพบว่า โครงสร้างการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการ (ผลลัพธ์) ผ่านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และ Jayamaha, et al. (2008) ที่ได้ศึกษาพบว่า การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีส่วนสำคัญในการดำเนินงานที่เป็นเลิศ นอกจากนั้นการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน และการจัดการกระบวนการ มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศอีกด้วย นอกจากนั้นแล้วยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณภา ตันทิวาร (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ตัวแปรอิสระที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ในภาพรวม คือ ปัจจัยด้านการปฏิบัติการขององค์กร ได้แก่ การจูงใจ บรรยากาศขององค์กร และการร่วมมือกันปฏิบัติงานทุกหน่วยงาน โดยสามารถร่วมกันทำนุบำรุงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งตรงนี้เป็นที่น่าสนใจว่า การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้เพียงอย่างเดียวไม่สามารถส่งผลได้ด้วยตัวเอง แต่ต้องมีการปฏิบัติการเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญที่ต้องพิจารณา ดังนั้นการส่งเสริม สนับสนุน การ



เสริมสร้างสภาพแวดล้อม และบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะช่วยให้กระบวนการทำงานและการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการนั้นส่งผลต่อผลลัพธ์ที่ดีด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กลยุทธ์เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง หากองค์กรหรือมหาวิทยาลัยมีการวางแผนกลยุทธ์ที่ดี จะสามารถอยู่รอด และพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้

2. การบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะเกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า และการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยนำข้อมูลจากผู้เรียนและผู้รับบริการมาใช้ในการการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และนำไปวางแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจึงจะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้นั้นประสบความสำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศได้

3. การนำองค์กรโดยมุ่งเน้นความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานบุคลากร ส่งเสริมการสร้างบรรยากาศ และสภาวะแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรที่ดีจะก่อให้เกิดความผูกพันของบุคลากร ส่วนผลต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการวางแผนและการนำไปปฏิบัติและทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร

4. การดำเนินการด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ให้ความสำคัญสัมพันธ์กับผู้เรียนและผู้รับบริการ เช่น การรับฟังผู้เรียน และผู้มารับบริการ การจัดการศึกษาและการบริการ ความผูกพันของผู้เรียนและผู้มารับบริการ ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้รับบริการ จะส่งผลต่อการวางแผนและการนำไปปฏิบัติและทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. มหาวิทยาลัยสามารถนำผลจากการศึกษาความสัมพันธ์นี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาและส่งเสริมให้การบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศให้ประสบความสำเร็จได้

2. จากผลการวิจัยพบว่า ลูกค้า ผู้เรียนและผู้รับบริการส่งผลทางอ้อมต่อผลลัพธ์มากที่สุด โดยส่งผ่านกลยุทธ์ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีดำเนินการ ดังนี้



2.1 พิจารณาให้ความสำคัญกับการนำข้อมูล สารสนเทศของลูกค้า ผู้เรียน และผู้รับบริการที่ได้จากการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ และการนำไปปฏิบัติจะส่งผลต่อผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร

2.2 ส่งเสริมและพัฒนากลยุทธ์ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ผู้เรียน และผู้รับบริการ โดยนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงการจัดการศึกษาและการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่ทำให้ลูกค้า ผู้เรียน และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และรู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มหาวิทยาลัย ส่งผลต่อการนำกลยุทธ์ไปใช้ในการปฏิบัติให้เกิดขึ้นได้จริง

2.3 สร้างกระบวนการในการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง และรวบรวมความรู้อย่างเป็นระบบ จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลต่อผลลัพธ์ที่ดีขององค์กร มหาวิทยาลัย ทั้งนี้เป็นกระบวนการในการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับเสียงของลูกค้า ผู้เรียนและผู้รับบริการที่เป็นประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลไปสู่ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์การตามเป้าหมายวิสัยทัศน์ที่วางไว้ได้

3. ผู้บริหารสามารถส่งเสริมให้การบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศนั้นประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

3.1 จัดทำระบบข้อมูล สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า ผู้เรียนและผู้รับบริการ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ

3.2 สร้างกระบวนการในการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรม เพื่อรวบรวมความรู้อย่างเป็นระบบ และนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ติดตาม ส่งเสริม และพัฒนากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับเสียง และความต้องการของลูกค้า ผู้เรียนและผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริง

3.4 เน้นการปฏิบัติงาน การจัดการศึกษาและบริการที่ผ่านกระบวนการในการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลูกค้า ผู้เรียนและผู้รับบริการส่งผลต่อผลลัพธ์มากที่สุด โดยมีกลยุทธ์ เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญเชื่อมโยงให้เกิดการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ จึงควรมีการศึกษาวิจัยตัวแปรดังกล่าวเพิ่มเติมในลักษณะของตัวแปรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศหรือส่งผลต่อความสำเร็จของสถาบัน

2. จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การนำองค์กร และบุคลากรมีความสัมพันธ์กันอย่างมากมี



นัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นแล้วยังพบความสัมพันธ์ของตัวแปรลูกค้า ผู้เรียนและผู้รับบริการกับการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นงานวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ และผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จาก 5 คณะนาร่องที่ได้ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในรูปแบบการศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างในประเทศยังมีน้อยมาก ซึ่งอาจทำให้ได้ผลการวิจัยในบางมิติเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง หรือปัจจัยที่เป็นสาเหตุอย่างต่อเนื่อง และทำการศึกษาในกลุ่มมหาวิทยาลัยอื่นที่ใช้เกณฑ์นี้ต่อไปเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตรวจและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ขอบพระคุณผู้บริหาร ท่านอธิการบดี ท่านคณบดี รองคณบดี ประธานหลักสูตร ท่านคณาจารย์จากคณะต่างๆ ทุกท่านที่ช่วยให้ความกรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ให้ทุนในการทำการศึกษาวิจัยอันเป็นพื้นฐานแห่งภูมิปัญญาและองค์ความรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อไปในอนาคต

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงไปด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและความกรุณาจากทุกท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ คุณความดี คุณค่าอันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

บรรณานุกรม

กริช แรงสูงเนิน. (2554). การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท วี.พรินท์ (1991) จำกัด.

กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2564). ข้อมูลจำนวนบุคลากร.

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.ped.rmutt.ac.th/?p=8255>

เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2564.



- ธเนศน์ นุ่นมัน. (2561). **วิกฤติมหา'ลัย โจทย์ใหญ่ที่ต้องเร่งปรับตัว**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.posttoday.com/politic/report/546661> เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2561.
- วรรณภา ตันทิวาร. **วารสาร Mahidol R2R e-Journal**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://doi.org/10.14456/jmu.2017.28> น.160-181. เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2564.
- สุวัฒน์ นามดี และปิยพร มานะกิจ. (2560). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ ตามเกณฑ์ EdPEx กรณีศึกษา : คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก https://www.pharmacy.cmu.ac.th/unit/unit_files/files_data/2018-06-08Full%202559.pdf เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2564.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัย และนวัตกรรม. (2563). **เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563 – 2566**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.edpex.org/2020/11/edpex-2563-2566.html> เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2564.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579**. เข้าถึงได้จาก <http://backoffice.onec.go.th/uploads/Book/1540-file.pdf> เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2562.
- Anderson, R.E. (2010). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective**. (7th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J.F., W.C. Black, W.C. Babin and R.L. Tatham. (2006). **Multivariate data analysis**. (6th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). **Multivariate Data Analysis**. (7th ed.). Pearson: New York.
- Hooper, D., Coughlan, J. & Mullen, M. R. (2008). "Structural equation modeling: guidelines for determining model fit". **Journal of Business Research**. Vol 6 No. 1. pp 53-60.
- Jayamaha, Nihal P., Nigel P. Grigg, Robin S. Mann. (2008). "Empirical validity of Baldrige criteria: New Zealand evidence" **International Journal of Quality & Reliability Management**, Vol. 25 No. 5. pp. 477–493

- Joreskog, K. & Sorbom, D. (1993). **LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language**. Chicago, IL: Scientific Software International Inc.
- Khampirat, Buratin. (2009). "Application of Baldrige Education Criteria on the Assessment of an Autonomous University in Thailand" **European Conference on Educational Research (ECER)**, September, 2009.
- Menezes, P. H. B., Martins, H. C., & Oliveira, R. R. (2018). The Excellence Baldrige Criteria in The Effectiveness of Higher Education Institutions Management. **Brazilian Business Review**. Vol 15 No. 1. Pp 47–67.
- Nader S. Santarisi and Amal H. Tarazi. (2008). "The Effect of TQM Practices on Higher Education Performance: The Faculty of Engineering and Technology at the University of Jordan as a Case Study" **Dirasat, Engineering Sciences**. Vol 35 No. 2, pp. 84 – 96
- Sahney, S., Banwet, D.K. and Karunes, S. (2008). "An integrated framework of indices for quality management in education: a faculty perspective" **The TQM Magazine**. Vol. 20 pp. 502 – 519.
- Suri, R K, S Amin. (2013). "Leadership, Becpem and The Route to Quality Management in Private Management Institutes with Specific Reference to DELHI - NCR". **Asian Journal of Research in Business Economics and Management**. Vol. 3, Issue 5 pp. 29 – 61
- Uyu Wahyudin, Ridwan El Hariri and Deni Darmawan. (2013). "Developing Image of Higher Education Performance". **Scientific Research**. Vol 6 No. 4 pp. 407 – 413