

การบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

THE QUALITY MANAGEMENT OF GRADUATED SCHOOL OF RAJABHAT UNIVERSITY

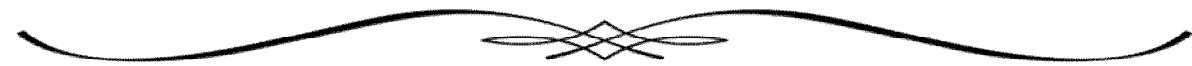
วันชัย แก้วโสภา¹, นพดล เจนอักษร², วรกาญจน์ สุขสดเขียว³

Wanchai Kaewsopa¹, Nopadol Chenaksara², Worakarn Suksodkiaw³

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) องค์ประกอบการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) ผลการยืนยันองค์ประกอบการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ วิธีดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาตัวแปรการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) การวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ และยืนยันองค์ประกอบดังกล่าว 3) การสรุปผลการวิจัยเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบสอบถามความคิดเห็น และแบบยืนยันองค์ประกอบ กลุ่มตัวอย่างคือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารจัดการบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 34 แห่ง ส่วนผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยละ 8 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ 1) ฝ่ายบริหาร จำนวน 4 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานฯ และกรรมการหรือรองผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานฯ 2) ฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 4 คน ประกอบด้วย อาจารย์ผู้สอนบัณฑิตศึกษา และพนักงานสายสนับสนุนของหน่วยงาน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 272 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มี 7 องค์ประกอบ คือ 1) การบริหารโดยฐานข้อมูลและสถิติ 2) การมุ่งเน้นนักศึกษาและตลาดแรงงาน 3) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 4) เทคโนโลยีสารสนเทศ 5) องค์กรแห่งการเรียนรู้ 6) การวัดและประเมินผล 7) การบริหารแบบมีส่วนร่วม

2. ผลการยืนยันองค์ประกอบการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ มีความเหมาะสม เป็นไปได้ มีประโยชน์ และสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารคุณภาพ

คำสำคัญ: การบริหารคุณภาพ, บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ

Abstract

The purposes of this research were to 1) determine the components of the quality management of graduated school of Rajabhat university, and 2) determine the result of confirmation of the components of the quality management of graduated school of Rajabhat university. There were 3 steps of the research procedures, following: 1) study the variable concerning the quality management of graduated school of Rajabhat university,

2) analyze the components of the quality management of graduated school of Rajabhat university and confirm these components, and 3) summarize the research finding. The samples were 34 graduated schools or equivalently graduated school and 8 respondents for each sample who were 4 administrators (A top management and 3 committees) and 4 operators (3 teachers and a staff), totally 272 respondents. The data was analyzed by frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and exploratory factor analysis.

The research finding revealed that:

1. The elements of quality management of graduated school of Rajabhat university consist of 7 components as
1) Management by Database and Statistics 2) Focus on Students and Labor Market 3) Strategic Management 4) Information Technology 5) Learning Organization 6) Measure and Evaluation 7) Involvement

2. The results of confirmation of the elements of quality management of graduated school of Rajabhat university show that all elements are reasonableness, likelihood, profitableness and compliance with quality management theory.

Keyword: Quality Management, Graduated School of Rajabhat University

ภูมิหลัง

การศึกษาระดับอุดมศึกษามีภารกิจที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอยู่ 4 อย่าง คือ 1) การสร้างทุนมนุษย์ ผ่านกระบวนการเรียนการสอน 2) การสร้างฐานความรู้ ผ่านการวิจัยและการพัฒนาองค์ความรู้ 3) การเผยแพร่และการใช้ความรู้โดยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้องค์ความรู้ และการธำรงไว้ซึ่งความรู้ ผ่านการฝึกอบรม 4) การเก็บรักษาและการส่งผ่านความรู้ไปยังรุ่นต่อไป (Pundy Pillay, 2011) [1] โดยการสร้างทุนมนุษย์หรือการผลิตบัณฑิตที่เป็นผลิตภัณฑ์ของการศึกษาอย่างหนึ่ง ให้มีคุณภาพ ถือเป็นภารกิจที่สำคัญอันดับแรกที่สุดสถาบันอุดมศึกษา โดยผู้บริหารสถาบัน ผู้บริหารโปรแกรมหรือหลักสูตรการศึกษา ต้องแสดงบทบาท และรับผิดชอบต่อหน้าที่ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นคุณภาพ เพื่อให้ผลผลิต หรือบัณฑิตทุกระดับ มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม การเมือง และคุณภาพชีวิตของพลเมืองโดยรวมของประเทศ เนื่องจากคุณภาพของบัณฑิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาประเทศและการเติบโตทางเศรษฐกิจ หรือผลผลิตมวลรวมประชาชาติเบื้องต้น (GDP) ของประเทศ ดังงานวิจัยของเพกกาส (Pegkas) แห่งมหาวิทยาลัยฮาโคเปียโอแห่งเอเธนส์ (Harokopio University of Athens) ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการเติบโตทางเศรษฐกิจในประเทศกรีซ ระหว่างปี 1960 – 2009 พบว่า ระดับการศึกษาและผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) มีความสัมพันธ์กันในระยะยาว โดยภาพรวมแล้ว การศึกษาระดับมัธยมศึกษาและอุดมศึกษา มีผลกระทบด้านบวกต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีความเชื่อมโยงกับการเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Panagiotis Pegkas, 2014:38-54) [2] และบาชอร์ (Bashir) และคณะ ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเพิ่มขึ้นของการศึกษาระดับ อุดมศึกษากับการเติบโตทางเศรษฐกิจ ในรัฐเวอร์จิเนียตะวันตก พบว่า การเติบโตของรายได้กับระดับการศึกษาที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์กันในทางบวก แต่การเพิ่มขึ้นทางการศึกษา กลับลดการเติบโตของประชากรลง (Saima Bashir, 2012) [3]

ในรายงานผลการพิจารณาการศึกษาของคณะอนุกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง สภาพปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการอุดมศึกษา กล่าวถึง ปัญหาคุณภาพมาตรฐานการอุดมศึกษา จากการศึกษาของสถาบันคลังสมองแห่งชาติที่

ได้นำเสนอไว้ในแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ว่าการอุดมศึกษาไทยมีปัญหาด้านกระบวนการสร้างความรู้และนวัตกรรมผ่านระบบวิจัยและพัฒนา เพื่อประโยชน์ในภาคการผลิต โครงสร้างพื้นฐาน และยกระดับความเข้มแข็งของสังคมโดยรวม คือ ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมต่ำ และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ก็มีผลประเมินไปในทิศทางเดียวกันคือ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต สถาบันอุดมศึกษาไม่มีการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งถือเป็นลูกค้าของการศึกษา และการตีพิมพ์วิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกมีจำนวนน้อย และมาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ก็พบว่าผลงานวิจัยหรือบทความวิชาการที่มีคุณภาพและมีการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติมีจำนวนน้อย (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2552:18-21) [4] หรือในรายงานการวิจัยของอาจารย์ รุ่งนภา ตั้งจิตจรเจริญกุล [5] เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในปี 2557 โดยศึกษาคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร รวม 6 แห่ง จำนวน 27 หลักสูตร แบ่งเป็นระดับปริญญาเอก 6 หลักสูตร และปริญญาโท 21 หลักสูตร และมีกลุ่มผู้ประเมินหรือผู้ให้ข้อมูล 5 กลุ่มคือ ผู้บริหาร คณาจารย์ นักศึกษา ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ไม่มีหลักสูตรระดับปริญญาเอกใดที่มีคุณภาพการจัดการศึกษาคือมีค่าคะแนนเท่ากับ 100.00 คะแนน สำหรับผู้ประเมินทั้ง 5 กลุ่ม ในขณะที่หลักสูตรปริญญาโท ก็มีเพียง 7 หลักสูตร จาก 21 หลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่านั้นที่กลุ่มผู้ประเมินทั้ง 5 กลุ่ม ประเมินให้มีคุณภาพการจัดการศึกษาคือมีค่าคะแนนเท่ากับ 100.00 คะแนน หรือแม้แต่ผู้ประเมินกลุ่มผู้บริหารเอง ก็ให้หลักสูตรปริญญาโท เพียง 11 หลักสูตร (ร้อยละ 53.38) ที่มีคุณภาพการจัดการศึกษาคือมีค่าคะแนนเท่ากับ 100.00 คะแนน และเมื่อพิจารณาในระดับคะแนนเฉลี่ยแล้ว ก็พบว่า หลักสูตรระดับปริญญาโทมีคุณภาพการจัดการศึกษาโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับปริญญาเอก ในทุกกลุ่มผู้ประเมิน นอกจากนั้น เมื่อ พิจารณาจากผลผลิต/ผลลัพธ์ (Output/outcome orientation) การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ ด้านต่างๆ ดังนี้ ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษากายในระยะเวลาที่กำหนด ผลงานวิจัยของอาจารย์และนักศึกษาที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ ผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ของอาจารย์ และมูลค่าเพิ่มของบัณฑิต จึงเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารบัณฑิตศึกษา ในการผลักดันและหาวิธีจัดการหรือแนวทางช่วยเหลือให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจบตามกำหนดเวลาของหลักสูตร รวมทั้งการส่งเสริมให้นักศึกษาและอาจารย์นำผลงานวิจัยไปตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ได้รับการยอมรับ ซึ่งแสดงถึงคุณภาพของงานวิจัยและของบัณฑิต อีกทั้งยังแสดงถึงความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหารด้วย

จากสภาพปัญหาดังกล่าว การทราบบองค์ประกอบของการบริหารที่เน้นคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทาง วิธีการ ในการบริหารจัดการบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงมีความสำคัญในการปรับปรุงผลผลิต ซึ่งก็คือบัณฑิต ในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะวิจัยการบริหารคุณภาพของบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. เพื่อศึกษาผลการยืนยันองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

วิธีการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การศึกษาค้นคว้า ตัวแปรเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1.1 ศึกษา ค้นคว้า วรรณกรรม ประเภทตำรา เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.2 สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ แบบปฏิสัมพันธ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ในการเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ ใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive Method)

1.3 ประมวลตัวแปรการบริหารคุณภาพ ที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์วรรณกรรม งานวิจัย และการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ มาสังเคราะห์สรุปตัวแปรทั้งหมด เพื่อนำไปสร้างกระทงคำถามในแบบสอบถามความคิดเห็น

ขั้นที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

2.1 นำตัวแปรการบริหารคุณภาพ มาสร้างและพัฒนาเป็นเครื่องมือการวิจัย ในรูปแบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaire) ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's rating scale)

2.2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เครื่องมือการวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คนด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และจะพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.6-1 เพื่อสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น

2.3 ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ 4 มหาวิทยาลัย โดยผู้ให้ข้อมูลหรือตอบแบบสอบถามความคิดเห็น เป็นผู้บริหารของหน่วยงานที่บริหารจัดการบัณฑิตศึกษา 4 คน อาจารย์และพนักงานสายสนับสนุนของหน่วยงาน 4 คน ทั้งหมด 32 คน รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือการวิจัย ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alfa coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.989

ขั้นที่ 3 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามความคิดเห็นฉบับสมบูรณ์ ไปเก็บข้อมูลกับหน่วยงานที่ดำเนินการบริหารจัดการบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 34 แห่ง จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 272 คน

3.2 รวบรวมและวิเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis: EFA) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทราบองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

3.3 ยืนยันองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยแบบยืนยันองค์ประกอบ โดยผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ” ได้ข้อค้นพบ ดังนี้

1. องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มี 7 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 การบริหารโดยฐานข้อมูลและสถิติ (Management by Database and Statistics) องค์ประกอบที่ 2 การมุ่งเน้นนักศึกษาและตลาดแรงงาน (Focus on Students and Labor Market) องค์ประกอบที่ 3 การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) องค์ประกอบที่ 4 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) องค์ประกอบที่ 5 องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) องค์ประกอบที่ 6 การวัดและประเมินผล (Measure and Evaluation) องค์ประกอบที่ 7 การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Involvement)

องค์ประกอบที่ 1 “การบริหารโดยฐานข้อมูลและสถิติ” เป็นการส่งเสริมกระบวนการเรียนการสอนที่มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จริงของนักศึกษา มุ่งเน้นกระบวนการส่งมอบคุณค่าให้กับนักศึกษา กำหนดคุณสมบัติผู้สอน ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ ตามเกณฑ์ สกอ. แสวงหาปรัชญาและความรู้ใหม่ๆ เพื่อการบริหารองค์กรอย่างต่อเนื่อง ใช้กระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบที่ต่อเนื่องวิเคราะห์และควบคุมกระบวนการด้วยวิธีการทางสถิติเพื่อความเป็นเลิศส่งเสริมการใช้เครื่องมือทางสถิติในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานฝึกอบรมบุคลากรเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการประยุกต์ใช้เครื่องมือทางสถิติในงาน กำหนดให้การปรับปรุงคุณภาพ เป็นแนวทางสร้างความยั่งยืนขององค์กร สร้างทีมที่บุคลากรมีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพ ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอส่งเสริมการอภิปรายเชิงบวก การแสดงความคิดเห็น ความสร้างสรรค์ของบุคลากรมอบรางวัล ยกย่องชมเชย เพื่อแสดงถึงการรับรู้คุณค่าของบุคลากรแสดงออกถึงการยกย่องและชื่นชมต่อผลงานของบุคลากรทุกคน

องค์ประกอบที่ 2 การมุ่งเน้นนักศึกษาและตลาดแรงงานด้วยการส่งเสริมการวิจัยความต้องการของนักศึกษาและตลาดแรงงานอย่างสม่ำเสมอ ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาเป็นประจำรับฟังข้อเสนอแนะและข้อเรียกร้องของนักศึกษาอย่างเป็นมิตรและสม่ำเสมอประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษาด้วยสิ่งที่นักศึกษาได้เรียนรู้สร้างวัฒนธรรมการบริการขององค์กรที่ยืดหยุ่นให้ผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ พัฒนาทักษะของบุคลากรด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน

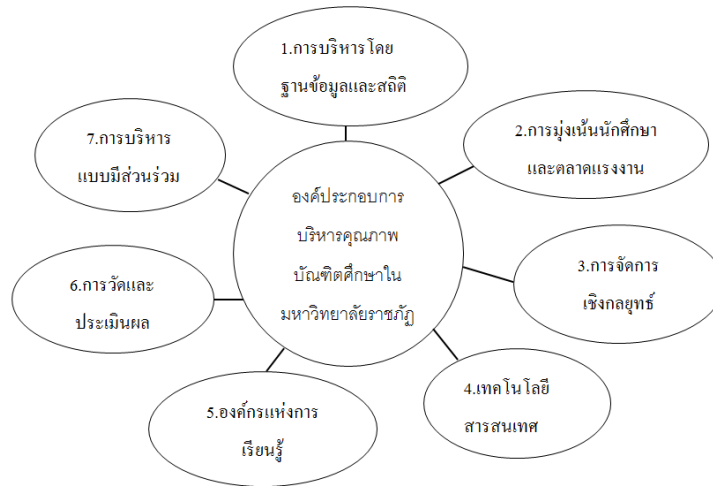
องค์ประกอบที่ 3 การจัดการเชิงกลยุทธ์ด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ด้านคุณภาพขององค์กรที่ชัดเจน เป็นไปได้ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรในการพัฒนากลยุทธ์เชิงระบบ กำหนดกลยุทธ์ที่เฉพาะเจาะจงหรือแผนปฏิบัติการสำหรับเป้าหมายที่สำคัญ จัดหาระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดเวลาและพัฒนาทักษะใหม่ๆ ให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบที่ 4 เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการส่งเสริมการใช้ IT ในการเรียนการสอน การสื่อสารภายในและกับภายนอกองค์กรสร้างเว็บไซต์ที่มีข้อมูลครบสมบูรณ์และทันสมัยอยู่เสมอและใช้เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรสร้างฐานข้อมูล IT ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่มีคุณภาพเพื่อการค้นคว้าวิจัยพัฒนางานเกี่ยวกับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาจัดการข้อมูลความรู้และเทคโนโลยีทางการศึกษาอย่างเป็นระบบ ทันสมัย เข้าถึงง่าย

องค์ประกอบที่ 5 องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ ให้กับนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้อาจารย์กับนักศึกษาใช้องค์ความรู้ร่วมกันในการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมสร้างสรรค์บรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานด้านวิชาการของอาจารย์ สนับสนุนข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการตัดสินใจในการทำงาน

องค์ประกอบที่ 6 การวัดและประเมินผลด้วยการวัดประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน และแนวโน้มการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้วยผลสำเร็จของการปรับปรุงงานปรับระบบประเมินผลและการให้รางวัล จากรายบุคคลเป็นให้ผลตอบแทนกับทีมทบทวนผลการประเมินทุกปีเพื่อเขียนแผนสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารแบบมีส่วนร่วมด้วยการสร้างเป้าหมายคุณภาพร่วมกันระหว่างผู้บริหาร คณาจารย์และเจ้าหน้าที่จัดทำแผนเพื่อพัฒนาสมรรถนะความสามารถของนักศึกษา พัฒนาการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์หรือกลยุทธ์และภารกิจขององค์กร



แผนภูมิที่ 1 องค์ประกอบการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2. ผลการยืนยันองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้งการบริหารโดยฐานข้อมูลและสถิติ การมุ่งเน้นนักศึกษาและตลาดแรงงาน การจัดการเชิงกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรแห่งการเรียนรู้การวัดและประเมินผลและการบริหารแบบมีส่วนร่วมมีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้ มีประโยชน์ และมีความสอดคล้องกับทฤษฎี

อภิปรายผล

องค์ประกอบการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 7 องค์ประกอบ คือ 1) การบริหารโดยฐานข้อมูลและสถิติ 2) การมุ่งเน้นนักศึกษาและตลาดแรงงาน 3) การจัดการเชิงกลยุทธ์ 4) เทคโนโลยีสารสนเทศ 5) องค์กรแห่งการเรียนรู้ 6) การวัดและประเมินผล และ 7) การบริหารแบบมีส่วนร่วม เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ทำให้การไหลของข้อมูลทั้งที่เป็นจริงและไม่จริง เป็นไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการแข่งขันที่สูงในทุกภาคส่วนของสังคม รวมถึงภาคการศึกษาด้วย การที่องค์กรจะอยู่รอดได้ ผู้บริหารต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างทันเวลา ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน องค์กรจึงต้องมีฐานข้อมูลที่มีคุณภาพของตนเอง เพื่อใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์สามารถกำหนดหลักสูตรได้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา และผลิตบัณฑิตที่มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของตลาดแรงงาน ขณะเดียวกันบุคลากรในองค์กรต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยผู้บริหารต้องสร้างแรงจูงใจด้วยการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน และการประเมินผลงานที่เป็นธรรมชาติสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพต่างๆ ที่สามารถแยกได้ เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. การบริหารคุณภาพภายในองค์กรโดยทั้งแนวคิดการบริหารคุณภาพ 14 ประการ ของ เดมมิ่ง (Deming's 14 points) (Deming, 2013) [6] และแนวทางคุณภาพ 14 ขั้นตอน ของ ครอสบี้ (Crosby's 14 steps) (Crosby, 1986) [7] ต่างก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริหารคุณภาพภายใน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ดังนี้ 1) ผู้นำ (Leader) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้บริหารระดับสูงเอง บางทฤษฎี เช่น TQM และ MBNQA เรียกว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) ส่วนครอสบี้ (Crosby) เรียกว่า ภาวะผูกพันของผู้นำ (Management Commitment) ในขณะที่ แมคคินเซย์ (McKinsey) ใช้คำว่า รูปแบบการบริหาร (Style) โดยผู้บริหารต้องมีความรู้ ความสามารถในการกำหนดและถ่ายทอดนโยบาย วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ วัตถุประสงค์ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่จำเป็นในบริหารและการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้มีคุณภาพ

และในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ต้องเป็นแบบอย่างในการทำงาน เป็นต้น 2) การมุ่งเน้นบุคลากร (Focus on Staffs) สามารถแบ่งได้ 3 ประเด็น คือ (1) การให้การศึกษและการฝึกอบรม (Education and Training) มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีทักษะ ความชำนาญในการทำงาน นอกจากการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบแล้ว ควรมีการฝึกอบรมในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ซอฟแวร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร หรือแม้กระทั่งสถิติ (2) การสร้างขวัญและกำลังใจ (Motivation) โดยมีการจัดสิ่งแวดล้อม และบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสมมีการสร้างความภาคภูมิใจในผลงานของบุคลากร โดยจัดอุปสรรคต่างๆ ที่ขัดขวางไม่ให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในการทำงานและผลงาน (3) การทำงานเป็นทีม (Team or Participation) การที่บุคลากรทุกคน มีความเข้าใจ และมุ่งสู่การบรรลุความสำเร็จในเป้าหมายเดียวกัน ทำให้เกิดความร่วมมือกันในการทำงาน 3) การมุ่งเน้นกระบวนการ (Focus on Process) ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานทุกอย่าง เพื่อจะสามารถจัดสร้างระบบการทำงานที่ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ 4) เทคโนโลยี (Technology) โดยการจัดการ เทคโนโลยี รวมถึงฐานข้อมูล ที่น่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย และใช้งานได้เหมาะสม บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลเหล่านี้ และได้รับการฝึกอบรมให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงาน 5) การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) เป็นการบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร กับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ได้อย่างลงตัวและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. การบริหารคุณภาพภายนอกองค์กรประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้ 1) การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer focus) ลูกค้าทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต ประกอบด้วยลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอกองค์กรต้องทราบความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาและตลาดแรงงาน ด้วยการวิจัยตลาด การรับฟังเสียงของนักศึกษาและตลาดแรงงาน ผ่านทางข้อเสนอแนะ การร้องเรียน และอื่นๆ มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับนั้น ในการพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับนักศึกษาและผู้ใช้บัณฑิต องค์กรต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษา ศิษย์เก่าและผู้ใช้บัณฑิต 2) การมุ่งเน้นผู้ส่งมอบ (Suppliers focus) องค์กรต้องคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีการบริหารคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ และต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ส่งมอบให้เป็นเสมือนหุ้นส่วน 3) ชุมชน และสังคม (Community and Societal responsibility) องค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม มีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ศีลธรรม และจริยธรรมอันดี ในองค์กร มีการสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน ทั้งด้านวิชาการ และกิจกรรมอื่นๆ 4) การสื่อสารกับภายนอก (External communication) การสื่อสารให้สังคมภายนอกได้รับรู้ ถึงสิ่งที่องค์กรได้กระทำ และกำลังจะกระทำในอนาคต อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อค้นพบองค์ประกอบการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 7 องค์ประกอบ คือ 1) การบริหารโดยฐานข้อมูลจริงและสถิติ ปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและมีการแข่งขันสูง การบริหารงานทุกอย่างต้องอาศัยข้อมูลที่เป็นจริงและสมบูรณ์ในการตัดสินใจองค์กรจึงต้องสร้างฐานข้อมูลของตนเองโดยอาศัยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของบุคลากรทุกคน ทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนทุกคน ดังนั้นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร การให้ศึกษา การฝึกอบรมบุคลากรในศาสตร์ที่หลากหลายจึงมีความสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของอานาสเตเชียโด (Anastasiadou) [8] ที่ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ เช่น การฝึกอบรมและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้วยโปรแกรมการฝึกอบรม การพัฒนาอย่างมืออาชีพ การส่งเสริมสนับสนุนความสามารถ การป้องกันการเล่นพรรคเล่นพวกและการแข่งขันกันของบุคลากรที่ไม่เกี่ยวกับความพยายามที่จะทำให้คุณภาพองค์กรสูงขึ้น การพัฒนาขั้นตอนการประกันคุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญ โดยการมุ่งสู่ความเป็นเลิศและการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะ นำไปสู่การมอบหมายความรับผิดชอบ และมีความพยายามในการปรับปรุง

อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครอง อาจารย์และสังคม อย่างไรก็ตาม การขาดการสื่อสารหรือการประสานงานที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้บริหารกับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาจะขัดขวางความพยายามในการพัฒนา ซึ่งนำไปสู่การขาดการลงทุนและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและความรู้และสอดคล้องกับงานวิจัยของเซ็น (Sen) [9] และคณะที่ว่า มหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพสูง มักจะมี หลักสูตรการศึกษาคุณภาพ คณาจารย์คุณภาพ นักศึกษาคุณภาพ สร้างสรรค์งานวิจัยคุณภาพ ผลิตและเผยแพร่องค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีคุณภาพจำนวนมาก บัณฑิตวิทยาลัยก็มีอาจารย์ที่มีตำแหน่งวิชาการจำนวนมาก ที่สามารถจัดหาทรัพยากรและการสนับสนุนจากภายนอกได้ นอกจากนี้การนำความรู้และเทคนิคทางสถิติ มาใช้ในการบริหารบัณฑิตศึกษา ทั้งเทคนิคการเก็บข้อมูลจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงและจำเป็นได้ และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ สอดคล้องแนวคิดของ เดมมิ่ง (Deming) ที่ว่า องค์การควรฝึกอบรมบุคลากรเรื่องเทคนิคทางสถิติ ให้เข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบ ทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น ก่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง แต่ถ้าบุคลากรคนใดที่ได้รับการฝึกอบรมด้านเทคนิคทางสถิติอย่างดีแล้ว แต่ไม่สามารถพัฒนางานให้ก้าวหน้าได้ ให้ย้ายบุคลากรคนนั้น ไปทำหน้าที่อื่นที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่เดิมเลย ในขณะที่คอปแมน และซาทัน (Kaufman and Zahn) [10] ก็สนับสนุนการใช้แนวทางวิทยาศาสตร์และสถิติในการทำงาน โดยกล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพอย่างเป็นระบบ (Systemic Quality Improvement) ควรอาศัยแนวทางเชิงวิทยาศาสตร์ในการตัดสินใจ (Scientific approach: Data-base decision making) การตัดสินใจบนฐานของข้อมูลหรือแนวทางวิทยาศาสตร์นี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดในการสร้างองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ก็ต่อเมื่อที่มคุณภาพมีการใช้วิธีการทางสถิติในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพสูง

2) การมุ่งเน้นนักศึกษาและตลาดแรงงาน ลูกค้ำมีความ สำคัญต่อการอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นองค์กรต้องทราบความต้องการที่แท้จริงทั้งความต้องการในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต และสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังนั้นได้ โดยมีลิตารู (Militaru) และคณะ [11] ได้แบ่งลูกค้ำของสถาบันอุดมศึกษา เป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ลูกค้ำภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาประกอบด้วย (1) นักศึกษา ผู้ที่ได้ประโยชน์จากการศึกษาที่ได้รับไปตลอดชีวิต (2) ผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษา (3) นายจ้างในอนาคต ผู้ที่จ่ายค่าจ้าง เพื่อได้ประโยชน์จากการศึกษาของลูกจ้าง (4) สังคมและชุมชนและ 2) ลูกค้ำภายในของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย คณาจารย์ บุคลากร และคณะกรรมการบริหารสถาบันซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเหล่านี้ ต้องมีลักษณะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และยังกล่าวว่า มหาวิทยาลัยต้องมีเป้าหมายในการให้นักศึกษามีโอกาสพัฒนาความรู้ที่ช่วยให้เข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ได้ดี พัฒนาความรู้ในการดำเนินการพัฒนาปัญญาในการสร้างความโดดเด่น พัฒนาบุคลิกภาพที่ประกันความร่วมมือ และความนับถือจากสังคม การบรรลุผลของการบริการการศึกษา ตามหลักสูตร ซึ่งหลักการที่ยากที่สุดคือ การบรรลุตามความต้องการของนักศึกษา ที่จะมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้อาจารย์รับฟัง เข้าใจ ตอบสนองเกินกว่าความคาดหวังของนักศึกษา ที่สำคัญ คือ คุณภาพของการศึกษา จะทำให้การเรียนรู้กลายเป็นความสุขและความสนุก ความสุขในการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร อาจารย์ต้องพูดคุยกับนักศึกษา เพื่อหาข้อเสนอแนะการปฏิบัติงาน รวมถึง การสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถาบันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดรากาน (Dragan) และคณะ [12] ที่ว่าสถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินงานและพัฒนาวิธีการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้ำ ซึ่งก็คือการปรับปรุงความพึงพอใจของนักศึกษาและบัณฑิตและเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินกระบวนการคล้ายกับองค์กรธุรกิจ กลยุทธ์ที่สำคัญ คือ การมุ่งเน้นที่คุณภาพของการบริการ ด้วยการพิจารณาความสามารถพิเศษที่บัณฑิตอาจจะพัฒนาขึ้น ขณะที่กำลังศึกษาอยู่ และนำเสนอรูปแบบกระบวนการและวิธีการอย่างเป็นระบบ สำหรับการปรับปรุงคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

3) การจัดการเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารมีการศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วยวิธีการต่างๆ เช่น SWOT แล้วนำผลลัพธ์ที่ได้ มาใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ขององค์กร ทั้งกลยุทธ์ทั่วไป และกลยุทธ์เฉพาะด้าน สร้างนโยบายคุณภาพ และแปลงนโยบายคุณภาพนี้ไปเป็นแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ พร้อมกับมีการถ่ายทอดนโยบายคุณภาพ แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ ไปสู่บุคลากรฝ่ายปฏิบัติงาน ด้วยการฝึกอบรม สัมมนา ประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งมีการกำกับ ติดตามการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของยามาดะ (Yamada) และคณะ [13] ที่ว่า ความล้มเหลวในการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ขาดการเชื่อมโยงกันระหว่างคุณภาพ กลยุทธ์และการดำเนินการ ขาดการวางแผนการปฏิบัติงาน การดำรงอยู่ของวัฒนธรรมย่อย ที่แตกต่างกัน และความซับซ้อนของการประยุกต์ใช้ ขาดการเผยแพร่ผลลัพธ์ในเชิงบวก เป็นต้นและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของลารินา (Larina) [14] ที่ว่า ผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ รวมถึงการสนับสนุนด้านทรัพยากรให้กับโปรแกรมการศึกษานานาชาติ ทำให้สมรรถนะทางวิชาการของนักศึกษา และคุณภาพของการศึกษา เพิ่มขึ้น การประยุกต์ใช้หลักการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ในการศึกษานานาชาติ ถือเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของการจัดการเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว ควรจะใช้เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ในแง่ของการแข่งขัน วิธีการเชิงระบบในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์และวิธีการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และการประเมินผลลัพธ์ ทำให้มั่นใจในความสำเร็จของการศึกษานานาชาติ

4) เทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตศึกษาต้องปรับตัวให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการจัดการเทคโนโลยีทั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่มีคุณภาพ เพื่อการค้นคว้าวิจัยของ อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา การเรียนการสอน การสื่อสารภายในองค์กรและการสื่อสารกับภายนอก จัดสร้างฐานข้อมูลความรู้อย่างเป็นระบบ ทันสมัย เข้าถึงง่าย พัฒนางานเกี่ยวกับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปเรซ อารอสเตกุย (Perez-Arostegui) และคณะ [15] ที่ว่า IT กลายเป็นสิ่งจำเป็นต่อการแข่งขัน ในทุกอุตสาหกรรม แต่การใช้ IT เพียงลำพัง ไม่ได้สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน IT จะเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ ก็ต่อเมื่อมีการใช้ร่วมกับทรัพยากรและการปฏิบัติอื่นๆ ในองค์กร จากการศึกษาพบว่า IT มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารคุณภาพ (Quality management practices) อย่างมีนัยสำคัญ โดยการประเมินผ่านความยืดหยุ่นของโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ความรู้ทางเทคนิคด้าน IT การบริหารจัดการความรู้ด้าน IT และการบูรณาการ IT ในกลยุทธ์ขององค์กร พบว่า ความสามารถด้าน IT มีผลกระทบโดยตรงทางบวกต่อการดำเนินการบริหารคุณภาพ ซึ่งสามารถวัดได้จากองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพ 7 ด้าน คือ ภาวะผู้นำ การวางแผนคุณภาพ การมุ่งเน้นลูกค้า ข้อมูลสารสนเทศและการวิเคราะห์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกระบวนการ และการจัดการผู้ส่งมอบ เช่นเดียวกับงานวิจัยของศรีมา (Srima) และคณะ [16] ที่ว่ารูปแบบของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management Information System: TQMIS) สำหรับรูปแบบโรงเรียนที่ปฏิบัติเป็นเลิศ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) หลักการของรูปแบบการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ 2) การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศบนพื้นฐานหลักการของวงจรชีวิตการพัฒนา ระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) 3) การรายงานข้อมูลสารสนเทศบนพื้นฐานการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQMIS) สำหรับรูปแบบโรงเรียนที่ปฏิบัติเป็นเลิศ 4) การประเมินระบบข้อมูลสารสนเทศ และโรงเรียนต้องมีการเตรียมความพร้อม ด้านเทคโนโลยีพื้นฐาน ระบบเครือข่าย และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

5) องค์กรแห่งการเรียนรู้การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นการวิจัยเพื่อพิสูจน์แนวคิดทฤษฎีด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ การสร้างองค์ความรู้ใหม่ หรือเพื่อปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ด้วยวิธีการปกติ ดังนั้น การสร้างสรรคบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานด้านวิชาการของอาจารย์ และบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาอย่าง

ต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร และส่งเสริมให้อาจารย์ นักศึกษา ใช้องค์ความรู้ร่วมกันในการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรม จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการบริหารบัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของโตโดรุส (Todorut) [17] ที่ว่า ในสังคมฐานความรู้ องค์กรที่ยั่งยืนจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม และแสวงหาภาวะผู้นำที่ทันสมัยและแนวโน้มการเป็นผู้นำในอนาคตและสอดคล้องกับงานวิจัยของ คาเรห์ (Kahreh) และคณะ [18] ที่ว่าการจัดการความรู้ (KM) มีความสัมพันธ์ทางบวกที่สูงมาก กับ การบริหารที่มุ่งเน้นคุณภาพนั่นคือ การบริหารคุณภาพ ด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดแบบ TQM จะประสบผลสำเร็จ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการจัดการความรู้ 4 ประเด็นหลัก คือ การสร้างสรรคค์ความรู้ การเก็บรักษาองค์ความรู้ การแบ่งปันองค์ความรู้ และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้

6) การวัดและประเมินผลมี 2 ลักษณะ คือ 1) การติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน เพื่อกำกับติดตามการทำงาน เพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหา รวมทั้ง เพื่อทราบประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน และแนวโน้มการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นการประเมินความสอดคล้องกับความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้านั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลียปีนา (Liepina) และคณะ [19] ที่ว่า องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับการประเมินความสอดคล้องอย่างชัดเจน ทั้งในระหว่างการผลิตและเมื่อถูกใช้งาน เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ถูกลงตลาด ได้รับการยอมรับและเชื่อถือได้ โดยแต่ละองค์ประกอบจะมีความเชื่อมโยงกับขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งของการประเมินความสอดคล้อง และความเชื่อมโยงนี้ก็ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนไม่ว่า การวางแผนคุณภาพการควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพล้วนมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการประเมินความสอดคล้องทั้งสิ้น 2) ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับในการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง และเพื่อใช้ในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร อันเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรวิธีหนึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัสคอฟ (Taskov) และมิตเทเวรา (Mitreva) [20] ที่กล่าวว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องตระหนักถึงความสำคัญของระบบคุณภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งระบบคุณภาพ เป็นการประสมประสานกันระหว่างระบบกับพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงต้องมีความสามารถในการสร้างความ เป็นหนึ่งเดียวกัน สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปรับปรุงคุณภาพ และการบริหารจัดการบุคคล

7) การบริหารแบบมีส่วนร่วมการรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และการให้โอกาสบุคลากรได้เสนอแนะแนวทางหรือวิธีแก้ไขปัญหาและแนวทางการป้องกันปัญหา รวมทั้งแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน และองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันกับงานและองค์กร อันจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น และก่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เซ็น (Sen) และคณะ [21] ที่ว่า การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (democratization) ในมหาวิทยาลัยจะทำให้เกิดการพัฒนาคณาจารย์ให้สูงขึ้น และกลายเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพ กระบวนการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (democratization process) ประกอบด้วย ความเป็นเจ้าของ การจัดสรรอำนาจและความรับผิดชอบ กลุ่มตัดสินใจ โครงสร้างองค์กรแบบเครือข่ายแนวนอน และการจ้างงานระยะยาว

โดยองค์ประกอบการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 7 องค์ประกอบได้รับการยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เป็นประธานบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 7 ท่านว่า มีความเหมาะสม เป็นไปได้ มีประโยชน์ และสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารคุณภาพ ตามที่ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เป็นคณบดีและประธานบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้เสนอแนวทางการประยุกต์ใช้องค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบว่า องค์กรควรใช้วิธีการทางสถิติมาจัดสร้างฐานข้อมูลที่มีคุณภาพครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบันเพื่อผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการวางแผนจะมีประสิทธิภาพ สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และสร้างสรรค์งานได้อย่างเป็นระบบ

อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและตลาดแรงงาน กำหนดมาตรฐานบัณฑิตที่จะจบการศึกษา เป็นต้น โดยผู้บริหารต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนและเป็นไปได้ ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการบริหารและดำเนินการในทุกกระบวนการ ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้นในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีการวัดและประเมินผลงานเป็นระยะ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรพิจารณารายละเอียดของทั้ง 7 องค์ประกอบเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์และวางแผนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ทำให้การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความก้าวหน้า เป็นที่ยอมรับมากขึ้น ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

1.2 ผู้บริหารบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรนำรายละเอียดตัวแปรในทุกองค์ประกอบไปใช้ในการวิเคราะห์ จุดอ่อนและจุดแข็ง ขององค์กร รวมทั้ง โอกาสและอุปสรรค ในการบริหารงานบัณฑิตศึกษาที่จะทำให้การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ บรรลุผลสำเร็จตามที่วางแผนไว้

2.3 ควรมีการนำข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ไปเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานบัณฑิตศึกษาทุกระดับ ได้รับทราบหรือใช้เป็นประเด็นหรือหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายในการกำหนดแนวทางการบริหารบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป

2.4 องค์กรทางการศึกษาอื่นๆ ทั้งหน่วยงานในสถาบันการศึกษา หรือสถาบันการศึกษา ควรพิจารณาองค์ประกอบและตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหาร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.5 องค์กรธุรกิจและอุตสาหกรรม ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สามารถพิจารณาประยุกต์ใช้ตัวแปรการบริการคุณภาพ จากข้อค้นพบ ในการบริหารองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรคุณภาพได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัย การบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มอื่นๆ เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ มงคล มหาวิทยาลัยเอกชน เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษา ในเชิงสหสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษากับประสิทธิผลของการบริหารบัณฑิตศึกษาที่นำไปสู่ข้อค้นพบใหม่ ที่เป็นประโยชน์ในการบริหารบัณฑิตศึกษา ต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกับการบริหารคุณภาพบัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มอื่นๆ เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ มงคล มหาวิทยาลัยเอกชน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อค้นพบใหม่ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารบัณฑิตศึกษาต่อไป

2.4 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารบัณฑิตศึกษา ในประเทศไทย กับการบริหารบัณฑิตศึกษาในต่างประเทศเพื่อให้ได้ข้อค้นพบใหม่ ในการบริหารบัณฑิตศึกษา

2.5 ความมีการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้งในภาพรวมและแบบเจาะลึกในแต่ละองค์ประกอบ ในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบใหม่ ที่สามารถนำไปใช้พัฒนาแนวทางการบริหารบัณฑิตศึกษา ต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] Pillay, Pundy. (2011). Higher Education and Economic Development Literature review. Wynberg: COMPRESS. dsl. Retrieved December 23, 2015, from <http://chet.org.za/papers/higher-education-and-economic-development-review-literature>.
- [2] Pegkas, Panagiotis.(2014,September). "The Link between Educational Levels and Economic Growth: A Neoclassical Approach for the Case of Greece," *In International Journal of Applied Economics*. 11(2): 38-54.
- [3] Bashir, Saima , JanaranjanaHerath and TesfaGebremedhin. (2012, August 12-14). "An Empirical Analysis of Higher Education and Economic Growth in West Virginia", at Agricultural & Applied Economics Association Annual Meeting, Seattle.
- [4] สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2552).รายงานผลการพิจารณาการศึกษาของคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง สภาพปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการอุดมศึกษา เสนอต่อ คณะกรรมการการการศึกษา วุฒิสภา โดย คณะอนุกรรมการการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 18-21
- [5] รุ่งนภา ตั้งจิตระวีญกุล. (2557, กรกฎาคม). "การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ". ใน *วารสารพฤติกรรมศาสตร์* 20(2).
- [6] Deming, William Edwards. (2013). *The Essential Deming: Leadership Principles from the Father of Quality*. The United State of America: McGraw-Hill.
- [7] Crosby, Philip B. (1986). *Quality is free: The art of making quality certain*. Singapore: McGraw-Hill Book CO. 132-139.
- [8] Anastasiadou, Sofia D. (2015). "The Roadmap of Total Quality Management in the Greek Education System According to Deming, Juran and Crosby in Light of the Tqm Model". In *Procedia Economics and Finance* 33: 562 – 72.
- [9] Sen, Asim, and et al. (2012). "Democratization of University Management for Quality Higher Education". In *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 58: 1491-504.
- [10] Kaufman, Roger, and Douglas A. Zahn. (1993). *Quality Management plus: The Continuous Improvement of Education*. Newbury Park, Calif.: Corwin Press.9-11.
- [11] Militaru, Madalina, Gabriela Ungureanu, and AlinaStefania Chenic (Cretu). (2013). "The Prospects of Implementing the Principles of Total Quality Management (Tqm) in Education". in *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 93: 1138 – 41.

- [12] Dragan, Mihaela, Diana Ivana, and RalucaArba. (2014). *"Business Process Modeling in Higher Education Institutions. Developing a Framework for Total Quality Management at Institutional Level."* in *Procedia Economics and Finance* 16: 95 – 103.
- [13] Yamada, Tuane Tonaniand et al. (2013). *"Why Does the Implementation of Quality Management Practices Fail? A Qualitative Study of Barriers in Brazilian Companies."* In *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 81: 366 – 70.
- [14] Larina, Ludmila N. (2015). *"Practical Application of Total Quality Management System to Education of International Students."* In *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 215: 9 – 13.
- [15] Pérez-Aróstegui, María Nieves, F. Bustinza-Sánchez, and VanesaBarrales-Molina. (2015). *"Exploring the Relationship between Information Technology Competence and Quality Management."* in *BRQ Business Research Quarterly* 18(1): 4-17.
- [16]Srima, Sudarat, PanitaWannapiroon, and PrachyanunNilsook. (2015) *"Design of Total Quality Management Information System (Tqmis) for Model School on Best Practice."* In *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 174: 2160-65.
- [17] Todorut, AmaliaVenera. (2012). *"Sustainable Development of Organizations through Total Quality Management."* In *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 62: 927-31.
- [18] Kahreh, and et al. (2014). *"Explanatory Study Towards Analysis the Relationship between Total Quality Management and Knowledge Management."* In *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 109: 600-04.
- [19] Liepina, Raimonda, Inga Lapina, and Janis Mazais. (2014). *"Contemporary Issues of Quality Management: Relationship between Conformity Assessment and Quality Management."* In *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 110: 627-37.
- 20] Taskov, Nako, and ElizabetaMitreva. (2015). *"The Motivation and the Efficient Communication Both Are the Essential Pillar within the Building of the Tqm (Total Quality Management) System within the Macedonian Higher Education Institutions."* In *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 180: 227-34.
- [21] Sen, Asim, and et al. (2012). *"Democratization of University Management for Quality Higher Education."* In *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 58: 1491-504.