

## ปัจจัยของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษา

### FACTORS OF MANAGEMENT WITH EDUCATIONAL CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

ผู้วิจัย

นายระติกรณ นิชมะจันทร์<sup>1</sup>

Ratikorn Niyamajan

ratikorn.n@bu.ac.th

กรรมการควบคุม

รศ.ดร.พร่อมพิไล บัวสุวรรณ<sup>2</sup>

Assoc.Prof.Dr.Prompilai Buresuwan

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษา โดยการศึกษาเป็นศึกษาวิจัยเอกสารการทบทวนวรรณกรรม และนำเสนอรายงานแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์ใช้ข้อมูลทุติยภูมิโดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ และนำมาสังเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษาการนำองค์กรเป็นตัวแปรต้นของผลการดำเนินงานตามหมวด 7 ผลลัพธ์ และหมวด 5 ผ่านตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งแตกต่างจากกรอบแนวคิด 2009 – 2010: The Baldrige National Quality Program: Education Criteria for Performance Excellence โดยระบบการปฏิบัติการ

ประกอบด้วยเกณฑ์ทั้ง 6 หมวดคือการนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการมุ่งเน้นลูกค้าการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานและการจัดการกระบวนการและผลลัพธ์โดยมีการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นพื้นฐานของระบบ

**คำสำคัญ :** ปัจจัย การบริหารจัดการ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

#### ABSTRACT

This study was undertaken to explore causal factors of management with Educational Criteria for Performance Excellence in Higher Education Institutions. A qualitative, documentary research and literature review paradigm with an analytical description approach was adopted. Secondary data was obtained through the study and collection of documents and relevant studies as well as by searching electronic resources for information. Obtained data were subsequently

<sup>1</sup>นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

synthesized to explore factors that influence management with Educational Criteria for Performance Excellence.

The findings indicate that leadership is a factor influencing performance results in category 7 and category 5 through an intervening variable which is different from the 2009-2010 framework: The Baldrige National Quality Program: Education Criteria for Performance Excellence. The system operations of this 2009 - 2010 framework are composed of the six Baldrige categories; Leadership (category 1), Strategic Planning (category 2), Customer Focus (category 3), Workforce Focus (category 5), Process Management (category 6), and Results (category 7). Meanwhile Measurement, Analysis, and Knowledge Management (category 4) serve as a system foundation.

**Keyword :** Factors, Management, Educational Criteria for Performance Excellence

## บทนำ

จากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจสังคมการเมือง ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง และมากขึ้นกว่าในทุกช่วงเวลาที่ผ่านมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลต่อการบริหารจัดการอุดมศึกษา โดยในการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษานานาชาติโดย Webometrics Ranking ซึ่งได้เริ่มจัดอันดับพร้อมๆ กับ The Times Higher Education Supplement (THES) ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลกโดยอาศัย

การเข้าถึงข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต จำนวนกว่า 3,000 แห่ง ณ เดือนมกราคม 2556 พบว่า ในภูมิภาคเอเชียมีสถาบันอุดมศึกษาติด 100 อันดับแรก จำนวน 10 แห่ง คือ จีนจำนวน 5 แห่ง ญี่ปุ่นจำนวน 2 แห่ง ไต้หวัน ฮองกง และสิงคโปร์ อย่างละ 1 แห่งตามลำดับ ส่วนสถาบันอุดมศึกษาที่ 200 อันดับ มีจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ จีนจำนวน 3 แห่ง ไต้หวันจำนวน 2 แห่ง ส่วนอิสราเอล และไทย 1 แห่งตามลำดับ สำหรับประเทศไทยนั้นมี สถาบันอุดมศึกษาติด อันดับโลก 200 อันดับแรก คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในอันดับ 169 ติด 500 อันดับ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ในอันดับ 246 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อยู่ในอันดับ 299 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในอันดับ 383 มหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ในอันดับ 436 และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อยู่ในอันดับ 499 โดยสรุปแสดงให้เห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาไทยยังมีการบริหารจัดการอุดมศึกษาเป็นรองสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคเอเชียด้วยกัน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2556: 64 – 65) ภายใต้สถานการณ์ สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดเพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิกฤติและ ชี้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) กล่าวคือ สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนา กำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาชาติอย่าง ยั่งยืนสร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตบนพื้นฐานปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง นอกจากนั้นสถาบันอุดมศึกษายัง มีบทบาทสูงในประชาคมอาเซียนและมีเป้าหมายเพื่อมุ่งสู่ คุณภาพอุดมศึกษาระดับนานาชาติ สอดคล้องกับแผน อุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551–2565) คือมุ่งยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทยเพื่อผลิตและ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพให้สามารถปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิตและมีสมรรถนะสากลสามารถเรียนรู้การใช้ชีวิตในสังคมมุ่งพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาไทยในการสร้างความรู้และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศบนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงการแข่งขันในระดับสากลตลอดจนมุ่งแก้ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศ และมุ่งปฏิรูปอุดมศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษาไทยตามยุทธศาสตร์ “LEGS” STRATEGY คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 เปลี่ยนระบบการนำองค์กรให้ขับเคลื่อนอุดมศึกษาแบบองค์รวม (leader of change management for quality education) สร้างความตระหนักในคุณค่าของอุดมศึกษาโดยเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ (quality education) สอดคล้องกับกฤษฎางค์ กวีติกร (2552) ที่กล่าวไว้ว่าการจัดการระบบอุดมศึกษาต้องจัดการแบบบูรณาการ เชื่อมโยงกับระบบการศึกษาทั้งระบบ และเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของสังคม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ □ ของสังคมไทยในภาพรวมเป็นสำคัญ ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาอาจารย์ให้เป็นมืออาชีพและพัฒนาผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพให้เป็นอาจารย์ (educator professional) อาจารย์มีจำนวนเพียงพอตรงความต้องการในการผลิตบัณฑิตมีความสามารถในการทำงานวิจัยงานสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีทักษะประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกย่องคุณภาพบัณฑิตอย่างก้าวกระโดด และยกระดับคุณภาพบัณฑิตโดยเปลี่ยนกระบวนทัศน์การเรียนรู้ของบัณฑิตให้มีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษามีกระบวนทัศน์ใหม่ในการเรียนรู้และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต และยุทธศาสตร์ที่ 4 ปฏิรูปการบริหาร

การเงินอุดมศึกษาเพื่อขับเคลื่อนสถาบันอุดมศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ใช้ยุทธศาสตร์การเงินเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนและเป็นกลไกกำกับเชิงนโยบายให้สถาบันอุดมศึกษาการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายและก้าวสู่ความเป็นเลิศตามกลุ่มสถาบันสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) ในการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอกซึ่งเป็นการประเมินเพื่อนำผลการประเมินคุณภาพภายนอกให้เป็นข้อมูลพัฒนาสถานศึกษาและยกระดับคุณภาพให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งพัฒนาการเรียนรู้การสอนและการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน

จากความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้นำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศนั่นคือโมเดลมัลดีคัมบัลดริจหรือ The Baldrige National Quality Program: Education Criteria for Performance Excellence เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย 7 หมวด คือ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้า 4) การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์ โดยนำเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา และขยายผลสู่การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเริ่มจากการดำเนิน “โครงการ

พัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ” เพื่อเป็นพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศที่เป็นสากลให้เหมาะกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษาไทย และส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีการจัดระดับเทียบเคียง (benchmarking) และดำเนินงานที่เป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษาในการก้าวสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษา ระบบการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ที่สามารถเทียบได้ในระดับสากลโดยคัดเลือกมหาวิทยาลัยทุกแห่งทั้งรัฐและเอกชน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษา

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นศึกษาวิจัยเอกสาร การทบทวนวรรณกรรม และนำเสนอรายงานแบบพรรณนา และนำเสนอรายงานแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์ โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ และนำมาสังเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษา

### สรุปผลการวิจัย

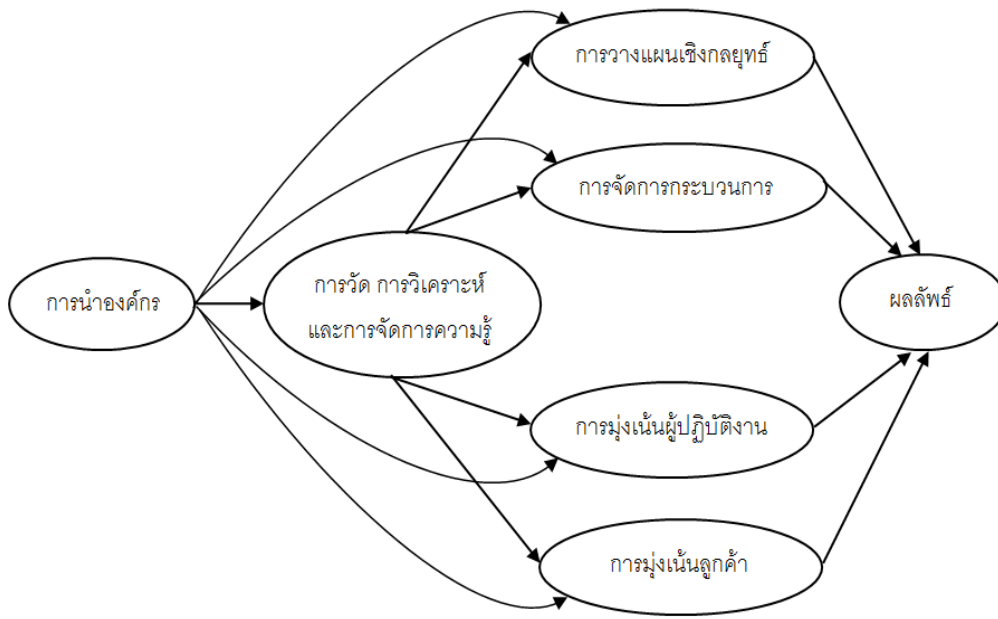
จากการศึกษาวิจัยเอกสาร และการทบทวนวรรณกรรมดังที่กล่าวมาพบว่าปัจจัยของการบริหาร

จัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ หมวด 1 การนำองค์กรเป็นสาเหตุของผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศในหมวด 7 ผลลัพธ์ และหมวด 5 ซึ่งแตกต่างจากกรอบแนวคิด 2009 – 2010: The Baldrige National Quality Program: Education Criteria for Performance Excellence ที่ว่าระบบการปฏิบัติการประกอบด้วยเกณฑ์ทั้ง 6 หมวดคือการนำองค์กร (หมวด 1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (หมวด 2) และการมุ่งเน้นลูกค้า (หมวด 3) การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน (หมวด 5) และการจัดการกระบวนการ (หมวด 6) และผลลัพธ์ (หมวด 7) โดยมีการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (หมวด 4) เป็นพื้นฐานของระบบโดยการนำเกณฑ์ The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ อาทิ Badri et al. (2006) Jayamaha et al. (2008) และ Suri and Amin (2013) ผลการศึกษาพบว่า การนำองค์กรเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน และส่งผลผ่านองค์ประกอบการดำเนินงานในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์หมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน และการจัดการกระบวนการ โดยผลของการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศสามารถพิจารณาได้จากการที่มุ่งเน้นลูกค้า และผลลัพธ์ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบความแตกต่างของลำดับความสัมพันธ์ในองค์ประกอบวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน การจัดการกระบวนการ และการวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ กล่าวคือในผลการวิจัยดังกล่าวนี้มีการจัดเรียงลำดับความสัมพันธ์ในองค์ประกอบแตกต่างกัน จากผลการศึกษาเป็นที่น่า

สังเกตว่าความแตกต่างกันเกิดขึ้นจากการศึกษาในบริบทของประเทศที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มประเทศอาหรับเรมิเรส ประเทศนิวซีแลนด์ และประเทศอินเดีย ตามลำดับและผลการวิจัยของ Jayamaha et al. (2008) ที่ทำการศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์ ยังพบว่านอกจากองค์ประกอบการนำองค์กร จะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศแล้วนั้น องค์ประกอบด้านการวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเป็นสื่อกลางที่ส่งผ่านอิทธิพลขององค์ประกอบการนำองค์กรไปสู่องค์ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน การจัดการกระบวนการและการมุ่งเน้นลูกค้าสอดคล้องกับ แนวคิดของ The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence ที่ระบุว่า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการและความสามารถในการแข่งขันโดยระบบที่ใช้ข้อมูลจริงและองค์ความรู้ เป็นแรงผลักดัน การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ นี้เป็นพื้นฐานของระบบการจัดการผลการดำเนินการโดยรวม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

ด้วยเหตุนี้จึงสรุปการเรียงลำดับความสัมพันธ์ในหมวด 2 หมวด 3 หมวด 4 และหมวด 6 กล่าวคือ หมวด 1 การนำองค์กรเป็นตัวแปรต้นของผลการดำเนินงานตามหมวด 7 ผลลัพธ์ และหมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า ผ่านตัวแปรคั่นกลางคือ หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการ

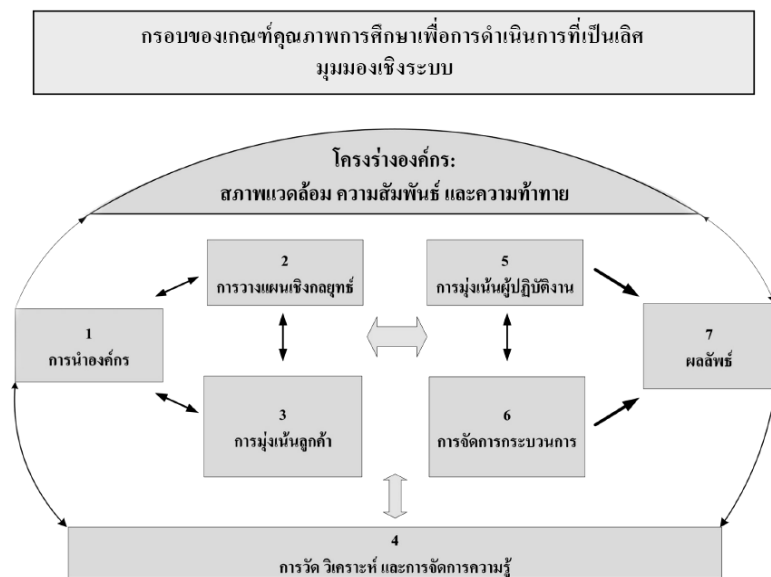
จัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน และ หมวด 6 การจัดการกระบวนการดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 ปัจจัยของการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ในสถาบันอุดมศึกษา

**อภิปรายผล**

จากการศึกษาวิจัยเอกสารการทบทวนวรรณกรรม และข้อมูลทุติยภูมิโดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกประเทศเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศนั้นสามารถจัดแบ่งออกเป็น 7 หมวดด้วยกัน 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้า 4) การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์ ดังภาพที่ 2



รูปที่ 2 กรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศมุมมองเชิงระบบ

กรอบการดำเนินงานบริหารจัดการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศได้อย่างก้าวกระโดด โดยการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศดำเนินการแปลและเรียบเรียงจาก 2009 – 2010: The Baldrige National Quality Program: Education Criteria for Performance Excellence ประกอบด้วย ระบบการปฏิบัติการประกอบด้วยเกณฑ์ทั้ง 6 หมวดอยู่ที่ส่วนกลางของภาพซึ่งระบุลักษณะของการปฏิบัติการและผลลัพธ์ที่องค์การบรรลุการนำองค์การ (หมวด 1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (หมวด 2) และการมุ่งเน้นลูกค้า (หมวด 3) ประกอบกันเป็นกลุ่มการนำองค์การหมวดต่างๆ เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเน้นให้เห็นความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่กลยุทธ์ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้ในระดับสูงต้องกำหนดทิศทางขององค์การและแสวงหาโอกาสด้านการจัดการศึกษาในอนาคตการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน (หมวด 5) และการจัดการกระบวนการ (หมวด 6) และผลลัพธ์ (หมวด 7) ประกอบกันเป็นกลุ่มผลลัพธ์โดยผู้ปฏิบัติงานและกระบวนการที่สำคัญมีบทบาททำให้การดำเนินการสำเร็จ และนำไปสู่ผลการดำเนินการโดยรวมที่ดีขององค์การ การปฏิบัติการทุกอย่างมุ่งสู่ผลลัพธ์ซึ่งประกอบด้วยผลลัพธ์ของผู้เรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลาดงบประมาณการเงินและผลลัพธ์การดำเนินการภายในองค์การโดยรวมถึงผู้ปฏิบัติงานการนำองค์การธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมและพื้นฐานของระบบการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (หมวด 4) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์การมีการจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการและความสามารถในการแข่งขันโดยระบบที่ใช้ข้อมูลจริงและองค์ความรู้ เป็นแรงผลักดัน การวัด การ

วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ นี้เป็นพื้นฐานของระบบการจัดการผลการดำเนินการโดยรวม

การดำเนินงานบริหารจัดการของ The Baldrige National Quality Program : Education Criteria for Performance Excellence ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เป็นการบริหารจัดการการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Faulkner (2002) พบว่า การนำโมเดลมัลคัมบัลดริจ มาใช้ในการดำเนินงานมีผลที่ดีกว่า และน่าเชื่อถือมากกว่าระบบปรับปรุงคุณภาพระบบอื่นๆ เช่นเดียวกับ Hawk (2004) ที่พบว่าโมเดลมัลคัมบัลดริจมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาดำเนินการแปลและเรียบเรียงจากเกณฑ์ดังกล่าวได้เป็นเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (educational criteria for performance excellence : EdPEX) ประกอบด้วยการดำเนินงาน 7 หมวดคือ หมวด 1 การนำองค์การหมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานหมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์ ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาใช้ประกอบการดำเนินงานบริหารจัดการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับจากผลการวิจัยของ สุนันท์ แดงประไพ และปิยพงษ์ สุเมตติกุล (2555) เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไทย และคณะ (2555) และนุชนารถ ยิ้มจันทร์ (2556) พบว่าการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์กันขององค์ประกอบทั้งหมด โดยการนำองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญในการนำไปสู่การดำเนินงานที่เป็นเลิศโดยสะท้อนผ่านองค์ประกอบผลลัพธ์

ในหมวด 7 และ Dale (2003) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ของ มัลคัมบัลด์ริจ เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการพัฒนา คุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนแนวทาง ในการดำเนินงานที่เหมาะสม (Dale, 2003) สอดคล้อง กับ Gryna (2001) ที่กล่าวถึงการบริหารจัดการคุณภาพ บูรณาการจากองค์ประกอบการกำหนดพันธกิจและ ปัจจัยแห่งความสำเร็จกระบวนการจัดการคุณภาพจะเป็น กรอบงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จและบรรลุ วัตถุประสงค์ภายใต้การสนับสนุนจากภาวะผู้นำอย่าง เต็มที่ในเรื่องของการดำเนินงานที่มีคุณภาพ และ Kelemen (2003) กล่าวถึงการมุ่งเน้นลูกค้าว่าในการ ปฏิบัติงานต้องสร้างกระบวนการต่างๆในการรับรู้เกี่ยวกับ ลูกค้าที่ต้องปราศจากข้อบกพร่องซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญใน การนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าอันนอกจากนี้ Lashley (2001) ได้กล่าวถึงความสำคัญของบุคลากรว่าบุคลากร ต้องมีความมุ่งมั่นในเป้าหมายขององค์กรและต้องเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในด้านทักษะ ประสิทธิภาพและความสามารถให้กับบุคลากรได้มี โอกาสพัฒนาตนเองในการเรียนรู้กับสภาพแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลงไปเพื่อสร้างแนวคิดใหม่ๆสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Badri et al. (2006) ได้ศึกษาเรื่องการ ตรวจสอบและการทดสอบเชิงประจักษ์ กรอบเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ทำการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยผู้ตอบ แบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่าง 220 คนที่เป็นผู้บริหาร และคณาจารย์ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย จาก 15 ประเทศในกลุ่มประเทศอาหรับเอมิเรตส์ ผล การศึกษาพบว่า การวิเคราะห์สมการถดถอยยืนยัน เส้นทางอิทธิพลของโมเดลโครงสร้างเชิงสาเหตุ จากการ

ทดสอบพบว่า การนำองค์กร เป็นปัจจัยที่ควบคุม องค์ประกอบทั้งหมดของการดำเนินงานของเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศด้วยการ วัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้, การวางแผน เชิงกลยุทธ์, การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน, การจัดการ กระบวนการ โดยทุกหมวดมีความเชื่อมโยงกันและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจากการ ดำเนินงานจะสะท้อนจากผลลัพธ์ และการมุ่งเน้นลูกค้า แสดงถึงความสัมพันธ์ของการจัดการที่มีคุณภาพ และ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจากผล การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของเกณฑ์คุณภาพการ ศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ที่ได้ยืนยันความ ถูกต้องของ The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence Framework (2004) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Winn and Cameron (1998) ที่ทำการศึกษาจากมหาวิทยาลัยบริเวณ ตอนกลางของภาคตะวันตกในประเทศสหรัฐอเมริกา สอดคล้องกับ Jayamaha et al. (2008) ได้ศึกษาเรื่อง ความตรงของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินงานที่เป็นเลิศ The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เพื่อตรวจสอบความ ถูกต้องและความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในการ ดำเนินงานขององค์กร 91 แห่งในประเทศนิวซีแลนด์ ผล การศึกษาพบว่า การวิเคราะห์สมการถดถอยยืนยัน เส้นทางอิทธิพลของโมเดลโครงสร้างเชิงสาเหตุ จากการ ทดสอบพบว่า องค์ประกอบการนำองค์กร เป็นปัจจัยที่ สำคัญในการดำเนินงานของเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศโดยมีองค์ด้านกระบวนการ วัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นฐานของ การดำเนินงานที่เป็นเลิศ อีกทั้งยังแสดงให้เห็นว่า



องค์ประกอบการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน และองค์ประกอบ การจัดการกระบวนการ มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Khampirat (2009) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษากับการประเมินในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐของประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนรวมทั้งสิ้น 348 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์สมการถดถอยยืนยันเส้นทางอิทธิพลของโมเดลโครงสร้างเชิงสาเหตุ จากการทดสอบพบว่า การนำองค์กร เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุดเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานให้บรรลุผลโดยความเป็นเลิศของผู้เป็นแนวทางกลยุทธ์และกระบวนการต่างๆ นอกจากนี้มี องค์ประกอบด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน การมุ่งเน้นลูกค้าการจัดการกระบวนการ วัตถุประสงค์ และการจัดการความรู้ โดย องค์ประกอบเหล่านี้มีอิทธิพลมีผลโดยตรงต่อผลลัพธ์และ ผลงานวิจัยของ Suri and Amin (2013) ได้ศึกษาเรื่อง

ความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการคุณภาพในสถาบัน การจัดการเอกชนของนิวเดลี ประเทศอินเดีย ตามแนวคิด การดำเนินงานของ The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence Framework (2004) โดย เก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ในสถาบันการจัดการเอกชน จำนวน 300 ตัวอย่าง จาก 32 สถาบัน ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์สมการถดถอยยืนยันเส้นทางอิทธิพลของโมเดลโครงสร้างเชิงสาเหตุ จากการทดสอบพบว่า การนำองค์กร ไม่มีอิทธิพลมีผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ แต่จะ ส่งผลผ่านวัตถุประสงค์ การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้การจัดการ กระบวนการและการที่มุ่งเน้นลูกค้า เป็นขั้นตอนที่จำเป็น เพื่อการดำเนินสอดคล้องกับการวิจัยก่อนหน้านี้เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่แสดงให้เห็นว่าแผนขององค์กร และกระบวนการที่มุ่งเน้นไปที่การให้บริการแก่ลูกค้ามี ความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

### บรรณานุกรม

- กฤษณพงศ์ กীরติกร. (2552). วิฤทธิกระบวนการทัศน์ มโนทัศน์ เพื่อการปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วน จำกัด วรธรรม.
- ใจชนก ภาคอิต. ม.ป.ป. การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพ สถาบันสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2557, จากเว็บไซต์: <http://planning.nida.ac.th/main/images/Planning%20Division/QA/AjJA-ResearchTQA25551-5.pdf>
- เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย, สมบัตินพรัก, สำราญมีแจ้ง, และ วิทยาจันทร์ศิลา. (2555). การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลคณะครุศาสตร์ศึกษาศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครสวรรค์. ฉบับที่ 2, 59-71.
- นุชนารถ ยี่มจันทร์. (2556). การพัฒนาการบริหารสถานศึกษารางวัลพระราชทานสู่ความเป็นเลิศตามแนวคิดของมัลคัมบัลดริจ. ปริญญาานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.(2551). **กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551–2565).**

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย..

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.(2552). **เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2552 – 2553.**

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์..

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ดพ.ศ.๒๕๕๕–๒๕๕๙**

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2556). **รายงานประจำปี ๒๕๕๕ (๑**

**ตุลาคม ๒๕๕๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๕).** จังหวัดสมุทรสาคร: โรงพิมพ์บริษัทพิมพ์ดีจำกัด..

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2556). **สภาวิชาการการศึกษาไทยในเวทีโลก พ.ศ.2556.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

บริษัท พรักหวานกราฟฟิค จำกัด.

สุนันท์ แดงประไพ และปิยพงษ์ สุเมตติกุล. (2555). **การศึกษาแนวทางการยกระดับการประกันคุณภาพภายในตาม**

**เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนขนาดใหญ่ใน**

**กรุงเทพมหานคร.** An Online Journal of Education, Vol.7, No.1, 30–44.

Badri, Masood Abdulla, Hassan Selim, KhaledAlshare, Elizabeth E. Grandon, Hassan Younis, Mohammed Abdulla. (2006). **The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence Framework Empirical test and validation.** International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 23 No. 9, 1118–1157.

Dale, L..(2003). **Perceived Importance and Implementation of the Baldrige Criteria in Selected Schools on Probation.** Dissertation Abstracts International, Vol. 64, 34–56.

Faulkner, J. B.. 2002. **Baldrige Educational Quality Criteria as Another Model for Accreditation in American Community Colleges.** Doctor of Education, Oregon State University

Gryna, Frank M. (2001). **Quality Planning and Analysis : From Product Development Through Use.** 4th ed. Singapore: McGraw-Hill.

Hawk, B. J. (2004). **Baldrige Criteria for Performance Excellence in Millions Public School: Understanding and Implementation.** Retrieved November 1, 2014, from Website:<http://wwwlib.umi.com>

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 Issue 5, 477–493.

Kelemen, Mihaela. (2003). **Managing Quality : Managerial and Critical Perspective.** London: SAGE Publications.

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.

Lashley, Conrad. (2001). **Empowerment: HR Strategies for Service Excellence.** Oxford: Butterworth Heinemann.

Suri, R K, S Amin. (2013). Leadership, Bepem 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, 29-61.