

องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
The Components of Total Quality Management in Private Universities
in Thailand

ชัชณพงค์ ทองพวง*

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยคริสเตียน

Chisanupong Thongpuang*

Office of Educational Quality Assurance, Christian University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโครงสร้างเชิงองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน 240 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 3 ชุด คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบตรวจสอบรายการ โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) การนำองค์การของผู้บริหาร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5) การจัดการเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ 6) การจัดการระบบและกระบวนการ 7) การประเมินผลการดำเนินงาน และ 8) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
e-mail: Thongpuang_n@hotmail.com

2. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโครงสร้างเชิงองค์ประกอบการบริหารคุณภาพ ทั้งทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่าวัดระดับความกลมกลืน คือ Chi-square (X^2) = 593.060, df = 678, X^2/df (CMIN/DF) = .875, RMR = .018, RMSEA = .000, GFI = .902, AGFI = .837, TLI=1.00 และ CFI = 1.00 แสดงว่า โมเดลการวิเคราะห์ทั้งองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยเชิงยืนยันลำดับที่สอง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ทั้ง 8 ด้าน มีความถูกต้องและครอบคลุม มีประโยชน์ มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และมีความเหมาะสมสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของการวิจัย

คำสำคัญ : การบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์การ

Abstract

The objectives of this research were to study the components of Total Quality Management of private universities in Thailand, and to validate the structural equation model of Total Quality Management of the universities by using empirical data. The sample consisted of 240 executives at private universities in Thailand. The proportional sampling method was used for sampling. The three instruments employed in this research included structured questions for in-depth interviews, a five-point Likert scale questionnaire, and a checklist. The reliability of the questionnaire was .974. Data were analyzed by frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis, and content analysis.

The findings were as follows :

1. The components of Total Quality Management in the universities consisted of 1) leadership, 2) strategic planning, 3) customer and stakeholders focus, 4) human resource management, 5) technology, innovation, and knowledge management, 6) system and process management, 7) performance evaluation, and 8) continuous improvement.

2. The structural equation model of Total Quality Management of the universities was supported by empirical data, (X^2 = 593.060, df = 678, X^2/df (CMIN/DF) = .875, RMR = .018, RMSEA = .000, GFI = .902, AGFI = .837, TLI = 1.00 and CFI = 1.00).

3. The components of Total Quality Management of the universities were found to be accurate, comprehensive, beneficial, practical, and corresponding to the research theory.

Keywords : Total Quality Management

บทนำ

จากสภาพปัญหาด้านสภาวะของการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ด้านคุณภาพการบริหารจัดการจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรกและรอบที่สองของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และข้อคิดเห็นจากนักวิชาการ นักบริหารการศึกษาดังกล่าวข้างต้นจะพบว่า การบริหารสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารงานอยู่ตลอดเวลา อันเนื่องมาจากการขับเคลื่อน (Drives) ของสภาพแวดล้อมภายนอกทางด้านการค้า เศรษฐกิจ สังคมที่ก่อให้เกิดการแข่งขันกันสูง และจากสภาพแวดล้อมภายในสถาบันการศึกษาเองที่อาจเป็นผลมาจากการขาดแคลน หรือมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ มีผลกระทบทำให้การจัดการบริหารงานในสถาบันอุดมศึกษาต้องปรับเปลี่ยนไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของสถาบันให้เหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีทั้งคุณภาพ และประสิทธิภาพ ดังนั้นกระบวนการบริหารงานและเทคนิคทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพทางการบริหารงานในสถาบัน เพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของมหาวิทยาลัยเอกชนซึ่งกำลังวิ่งแข่งกับมหาวิทยาลัยแห่งอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และในขณะเดียวกันก็วิ่งแข่งกับเงาของตัวเองในการที่จะสร้างคุณภาพของบุคลากร คุณภาพของหลักสูตร คุณภาพของการจัดการเรียนการสอน คุณภาพของผู้เรียน คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน และคุณภาพของการบริหารจัดการ เพื่อวิ่งไปหาจุดคุ้มทุนเป็นอย่างน้อยที่สุด หรืออย่างมากก็ต้องให้ได้มีกำไร เพื่อความอยู่รอดของมหาวิทยาลัย และเมื่อพิจารณาถึงเครื่องมือในการบริหารที่ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างคุณภาพในหลายทศวรรษที่ผ่านมา หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management) มีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาหลักการบริหารจัดการที่เคยใช้กันอยู่ โดยคุณภาพได้ถูกใช้เป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความสำเร็จของธุรกิจ (Dean & Evans, 1994) และยิ่งช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขึ้นในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขันเสรี และลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้โดยง่าย (Sureshchandar, 2001) ซึ่ง Millar (1987) ได้เคยทำนายไว้ว่า ต่อไปในอนาคตจะมีเพียงองค์กรสองประเภทคือ องค์กรที่นำหลักการบริหารคุณภาพมาใช้ กับองค์กรที่ไม่ได้นำมาใช้ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันทั้งองค์กรขนาดเล็กและใหญ่ ที่อยู่ในส่วนของการผลิตหรือการบริการ ต่างก็ยอมรับและมีการนำกลยุทธ์การบริหารคุณภาพโดยรวมมาประยุกต์ใช้ เพื่อที่จะเพิ่มความ

สามารถในการแข่งขันและศักยภาพทางธุรกิจกันมากขึ้น (Dow 1999; Praiugo 2007) และจากการกำหนดกรอบแนวคิดเชิงนโยบายอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เมื่อพฤษภาคมที่ 8 ธันวาคม 2548 ในประเด็นที่เกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานอุดมศึกษา ได้กำหนดแนวทาง/มาตรการให้สถาบันอุดมศึกษาสร้างระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management) เพื่อให้เกิดการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพสูงทุกระบบ (Office of the Higher Education Commission, 2005) จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจสำหรับผู้วิจัยในการที่จะเสนอองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนเพื่อเป็นข้อมูลทางเลือกในการนำไปเป็นประโยชน์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยในการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืน และพัฒนาคุณภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริหารและคุณภาพของการจัดการศึกษาของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโครงสร้างเชิงองค์ประกอบการบริหารคุณภาพ ทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับตอบแบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อการรวบรวมข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามในการวิจัย ได้แก่ ด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 10 คน

2. ประชากรสำหรับตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ที่ประกอบด้วยอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าส่วนสนับสนุนวิชาการ ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 31 แห่ง จำนวน 602 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าส่วนสนับสนุนวิชาการ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 240 คน ทั้งนี้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) ใช้การสุ่มแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) (Sinjaru, 2012) โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Samples) ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane, 1967 as cited in Sinjaru, 2012) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

การเก็บและรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จำนวน 4 คน และการบริหารสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 6 คน พร้อมทั้งขอคำแนะนำสัมภาษณ์ เพื่อการรวบรวมข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามในการวิจัย

2. ทำหนังสือถึงบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน เพื่อขอความร่วมมือไปยังสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.) เพื่อจัดทำหนังสือขออนุญาตให้บุคคลที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูล

3. นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล จากการประสานงานผ่านสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.) เพื่อจัดทำหนังสือขออนุญาตให้บุคคลที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 31 มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยประมวลผลข้อมูล เพื่อหาองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลของเอกสารที่ศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2. วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยใช้ Conceptual Analysis ในการ Code คำข้อความหรือประโยคต่างๆ โดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาถอดเทป สรุปและดำเนินการจัดพิมพ์ โดยแยกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ของกลุ่มคำ หรือประโยคเป็นการวิเคราะห์ข้อความ เน้นการหาความสัมพันธ์ของกลุ่มคำ หรือประโยคของทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่นำมาเป็นองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยมากที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้บริหารในมหาวิทยาลัย ตำแหน่งทางวิชาการ และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน โดยใช้ ค่าความถี่ (f - frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. วิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5. การกำหนดตัวเลือกของแบบสอบถามขององค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามหลักการวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) กำหนดช่วงระดับของสมรรถนะและการจัดการการท่องเที่ยว ออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนการตอบของแต่ละตัวเลือก คือ 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ (Vanichbuncha, 2001)

6. วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบ และยืนยันองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ที่ใช้จัดตัวแปร โดยการรวมตัวแปรจำนวนมากเข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้ชุดตัวแปรขนาดเล็กลง โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยที่ได้ในเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อลดจำนวนตัวแปรให้น้อยลง โดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือความร่วมกัน (Communality) ระหว่างตัวแปรเป็นฐานในการเปลี่ยนสภาพตัวแปรหลายตัวให้มารวมกัน โดยผู้วิจัยนำข้อมูลมาจัดระเบียบข้อมูล ลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูล

7. วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างขององค์ประกอบที่ได้พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ วิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อตรวจสอบโมเดลการวัด (Measurement Model) และเพื่อตรวจสอบโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structure equation model) สำหรับค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Sinjaru, 2012)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่า สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบ ได้ 8 องค์ประกอบ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยการสกัดองค์ประกอบหลัก และหมุนแกนองค์ประกอบแบบอโรทอนอล ด้วยวิธีวาริแมกซ์ เมื่อนำค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรไปพิจารณากับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ องค์ประกอบที่สามารถเข้าเกณฑ์โดยเรียงลำดับตามค่าไอเกนและค่าร้อยละของความแปรปรวนจากมากไปหาน้อย ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีค่าไอเกน ระหว่าง 1.395 - 32.692 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 1.622 -

42.665 ทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนได้รวมกันร้อยละ 42.665 ซึ่งสามารถจัดแบ่งกลุ่มองค์ประกอบตามค่าไอเกนได้ 8 กลุ่มองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดได้แก่ องค์ประกอบด้านการประเมินผลการดำเนินงาน เนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุดถึง ร้อยละ 42.665 ส่วนองค์ประกอบด้านการจัดการเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ องค์ประกอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ องค์ประกอบด้านการนำองค์การของผู้บริหาร องค์ประกอบด้านการจัดการระบบและกระบวนการ องค์ประกอบด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์ประกอบด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และองค์ประกอบด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จะสำคัญรองลงมาตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละสะสมของความแปรปรวน
1. ด้านการประเมินผลการดำเนินงาน	32.692	42.665	42.665
2. ด้านการจัดการเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้	7.919	9.208	51.874
3. ด้านการนำองค์การของผู้บริหาร	3.612	4.200	56.074
4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	2.665	3.099	59.173
5. ด้านการจัดการระบบและกระบวนการ	2.169	2.522	61.695
6. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.871	2.176	63.871
7. ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	1.554	1.808	65.679
8. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	1.395	1.622	67.300

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันยืนยันหลังจากการปรับสมการโครงสร้างใหม่ โดยหลังการวิเคราะห์ปรับปรุงตัวแบบของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแล้วได้ค่าดังนี้ ค่า X^2/df (CMIN/DF) เท่ากับ .875 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนเหลือมาตรฐาน Root Mean Squared Residual (RMR) เท่ากับ .018 ซึ่งเข้าใกล้ 0 แสดงว่ารูปแบบโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในการบริหาร

คุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ .902 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว Adjust Goodness of Fit Index (AGFI) เท่ากับ .837 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่า 0.8 และเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่ารูปแบบโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ Root Mean Square Effort of Approximation (RMSEA) เท่ากับ .000 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ Comparative Fit index CFI เท่ากับ 1.00 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่า 0.9 แสดงว่ารูปแบบโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

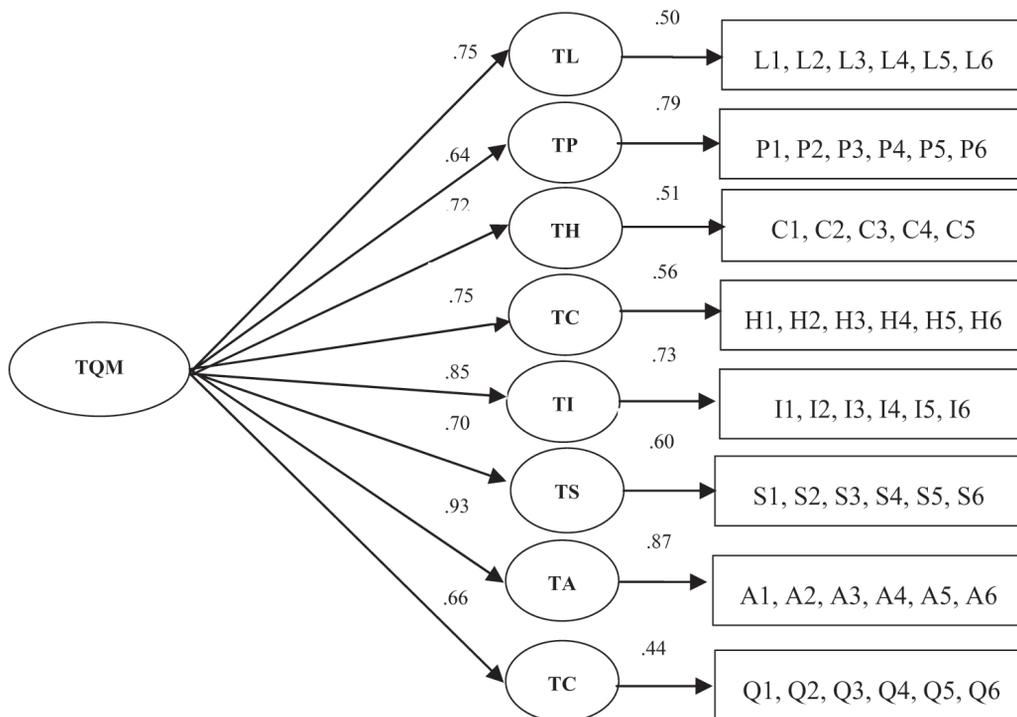
ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 2 (Second Order Factor Analysis) ข้างต้น พบว่า องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านการนำองค์การของผู้บริหาร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ ด้านการจัดการระบบและกระบวนการ ด้านการประเมินผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 2 องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยก่อนและหลังการปรับปรุง

ดัชนีความสอดคล้อง	ค่าสถิติ ก่อนการปรับปรุง	ค่าสถิติ หลังการปรับปรุง
Chi-square (X ²)	2587.457	593.060
Degrees of freedom (df)	1032	678
Probability level	.000	.992
X ² /df (CMIN/DF)	2.507	.875
Root Mean Squared Residual (RMR)	.103	.018
Goodness of Fit Index (GFI)	.675	.902
Adjust Goodness of Fit Index (AGFI)	.645	.837
Root Mean Square Effort of Approximation (RMSEA)	.083	.000
Comparative Fit Index (CFI)	.822	1.00

สรุปผลการวิจัย

โครงสร้างขององค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ สามารถเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้ดังนี้ องค์ประกอบด้านการประเมินผลการดำเนินงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .93 องค์ประกอบด้านการจัดการเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .85 องค์ประกอบด้านการนำองค์การของผู้บริหาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .75 องค์ประกอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .75 องค์ประกอบด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .72 องค์ประกอบด้านการจัดการระบบและกระบวนการ มีน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .70 องค์ประกอบด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .66 องค์ประกอบด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .64 ดังแผนภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 2 ของตัวแปรองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย จากการทบทวนวรรณกรรม การสังเคราะห์ตามหลักการ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์นักวิชาการและผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน 10 คน พบว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญ 8 องค์ประกอบ และตัวแปรปัจจัยย่อยที่สำคัญ 47 ตัวแปร ดังนี้ 1) การนำองค์การของผู้บริหาร (6 ตัวแปร) 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (6 ตัวแปร) 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5 ตัวแปร) 4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (6 ตัวแปร) 5) การจัดการเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ (6 ตัวแปร) 6) การจัดการระบบและกระบวนการ (6 ตัวแปร) 7) การประเมินผลการดำเนินงาน (6 ตัวแปร) และ 8) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (6 ตัวแปร) และจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ด้วยวิธีการสกัดปัจจัย (Principal Component Analysis หรือ PCA) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับสอง (Confirmatory Factor Analysis) พบว่า องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ยังคงมีองค์ประกอบที่สำคัญ จำนวน 8 องค์ประกอบ คือ 1) การนำองค์การของผู้บริหาร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5) การจัดการเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ 6) การจัดการระบบและกระบวนการ 7) การประเมินผลการดำเนินงาน และ 8) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และมีตัวแปรปัจจัยย่อย จำนวน 47 ตัวแปร

จะเห็นว่า ที่มาขององค์ประกอบได้ถูกสังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การและด้านการบริหารมหาวิทยาลัย ทั้ง 10 คน มีการสอบถามผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ทั้ง 31 แห่ง มีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ตามกระบวนการทางสถิติ จึงได้ 8 องค์ประกอบ ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบของรูปแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบัลดริจด์ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) กรอบของ Baldrige National Quality Program ใน version 2013–2014 สำหรับสถาบันการศึกษา (Education Criteria for Performance Excellence) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence) รูปแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย (TQA) และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ Public Sector Management Quality Award (PMQA) เกณฑ์การประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Performance Appraisal (SEPA) ที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการ คือ การนำองค์การ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการโดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการคือ 1) ความมุ่งมั่น

และการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการในทุกระดับขององค์กรอย่างต่อเนื่อง 2) การให้ความสำคัญลูกค้าภายใน (ข้าราชการ/เพื่อนร่วมงาน/ส่วนราชการอื่น) และลูกค้าภายนอก (ผู้รับบริการ/ประชาชน) 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ทุกระดับ และทุกหน่วยงานในองค์กร 4) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง 5) การคำนึงถึงผู้ส่งมอบว่าเป็นหุ้นส่วน และ 6) การวัดและการประเมินผลงาน (Office of the Public Sector Development Commission, 2006)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ผลการวิจัยทำให้ได้องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชน ดังนั้นผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนควรนำรูปแบบนี้ไปสำรวจองค์การตามตัวแปรที่ค้นพบเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุงตามตัวแปรองค์ประกอบเพื่อพัฒนาสู่องค์กรแห่งคุณภาพต่อไป

1.2 ผลการวิจัยพบว่าประเด็นต่างๆ ในองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยจะเกิดขึ้นมาได้ ต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์การอย่างจริงจัง

1.3 ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบด้านการประเมินผลการดำเนินงาน เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการที่มหาวิทยาลัยจะต้องมีการพัฒนาระบบประเมินคุณภาพภายในเพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของตนเอง ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ มีการติดตามคุณภาพ และมีระบบประเมินตนเองก่อนรับการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อให้ได้แนวคิดทิศทางไปพัฒนาและยกระดับคุณภาพของมหาวิทยาลัย

1.4 ผลการวิจัยทำให้ได้ประโยชน์ในการกำหนดวิธีการดำเนินงาน กำหนดตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) และเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยภาครัฐในประเทศไทยแยกตามขนาดของมหาวิทยาลัย เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพขององค์การทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยที่มีความแตกต่างกันในด้านขนาด ลักษณะของผู้รับใบอนุญาต เพื่อเปรียบเทียบและค้นหาแนวทางในการพัฒนาองค์การทางการศึกษาของประเทศในลักษณะเฉพาะที่เหมาะสมต่อไป

2.3 ควรมีการส่งเสริมให้มีการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงพัฒนาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นระยะๆ เนื่องจากสังคมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในประเทศไทยจึงต้องสอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

References

- Dean, J. W., & Evans, J (1994). *Total Quality Management, Organization and Strategy*. St Paul, MN : West Publishing.
- Dow, D., Samson, D., & Foed, S. (1999). Exploding the myth: Do all quality management practices contribute to superior quality performance?. *Production and Operations Management*, 8(1), 1-27.
- Goetsch, D. L., & Davi, S. (1994) *Introduction to Total Quality Management: Quality, Productivil Competitiveness*. New York: Macmilan College Publishing Company Inc.
- Millar, R. M.G. (1987). In J. Cullen&J. Hollingham (Eds.) *Implementing Total Quality Bedford* : IFS Publication.
- Office of the Higher Education Commission (2005). *Proceedings for Higher education policy framework concept (December, Thursday 8)*. Bangkok. (in Thai)
- Sinjaru, T. (2012). *SPSS and AMOS*. Bangkok : S R Printing Mass Product. (in Thai)
- Sureshchandar, G.S., Chandrasekharan, R., & Anantharaman, R.N. (2001) *A conceptual model for total quality management in service organization*, Total quality management. (in Thai)
- The Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization) (2006). *Manual for The External Quality Assurance for Higher Education*. Bangkok: n.p. (in Thai)
- Vanichbuncha, K. (2005). *SPSS for Windows*. Bangkok : Chulalongkorn University Printing House. (in Thai)

ผู้เขียน

นายชัชฎพงษ์ ทองพวง

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยคริสเตียน

144 หมู่ 7 ถนนพระประโทน-บ้านแพ้ว ตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

e-mail : Thongpuang_n@hotmail.com